



**UNIVERSIDAD
ESTATAL
DE BOLÍVAR**



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA CIENCIAS SOCIALES Y
POLÍTICAS**

CARRERA DE DERECHO

**Trabajo de Integración Curricular Modalidad Proyecto de
Investigación Previo la obtención del Título de Abogada**

Tema:

“El derecho de los consumidores a indemnizaciones y reparación por daños y perjuicios
por mala calidad de bienes y servicios”

Autora:

Karen Nicole Zambrano Escobar

Tutora:

Dra. Karina Marianela Ruiz Abril

Guaranda-Ecuador

2023

CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Doctora Karina Marianela Ruiz Abril en mi calidad de Tutora del Proyecto de Investigación, designado por disposición de Consejo Directivo, bajo juramento **CERTIFICO:** que la señorita; **KAREN NICOLE ZAMBRANO ESCOBAR** egresada de la Universidad Estatal de Bolívar, Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Sociales y Políticas, Carrera de Derecho, ha cumplido con su trabajo de grado previo a la obtención del título de Abogada; con el tema: **“EL DERECHO DE LOS CONSUMIDORES A INDEMNIZACIONES Y REPARACIÓN POR DAÑOS Y PERJUICIOS POR MALA CALIDAD DE BIENES Y SERVICIOS”**; mismo que ha cumplido con todos los requerimientos exigidos por la institución, siendo la misma de su propia autoría, por lo que se aprueba la misma.

Es todo cuanto puedo decir en honor a la verdad, facultando al interesado a hacer uso de la presente, así como también se autoriza la presentación para la calificación por parte del jurado respectivo.

Atentamente:



Dra. Karina Marianela Ruiz Abril

Tutora

DECLARACIÓN JURAMENTADA DE AUTENTICIDAD DE AUTORÍA

Yo; **KAREN NIOCOLE ZAMBRANO ESCOBAR**, egresada de la Escuela 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, con el tema: **“EL DERECHO DE LOS CONSUMIDORES A INDEMNIZACIONES Y REPARACIÓN POR DAÑOS Y PERJUICIOS POR MALA CALIDAD DE BIENES Y SERVICIOS”**; es de mi autoría, así como las expresiones vertidas en la misma, que se ha realizado bajo la recopilación bibliográfica tanto de libros, revistas, publicaciones, así como de artículos de la legislación ecuatoriana para el presente trabajo investigativo.

Atentamente:



KAREN NIOCOLE ZAMBRANO ESCOBAR

Autora





Notaria Tercera del Cantón Guaranda
Msc. Ab. Henry Rojas Narvaez
Notario

rio:

N° ESCRITURA 20240201003P00379

DECLARACION JURAMENTADA

OTORGADA POR: ZAMBRANO ESCOBAR KAREN NICOLE

INDETERMINADA DI: 2 COPIAS

H.R.

Factura: 001-006- 000005527

En la ciudad de Guaranda, capital de la provincia Bolivar, República del Ecuador, hoy día dieciséis de Febrero del dos mil veinticuatro, ante mi Abogado HENRY ROJAS NARVAEZ, Notario Público Tercero del Cantón Guaranda, comparece la señorita ZAMBRANO ESCOBAR KAREN NICOLE, soltera de ocupación estudiante, domiciliada en la Ciudad de Quito Provincia de Pichincha y de paso por este lugar, con celular número (0968677229), su correo electrónico es knicozambrano@hotmail.com, por sus propios y personales derechos, obligarse a quien de conocer doy fe en virtud de haberme exhibido sus documentos de identificación y con su autorización se ha procedido a verificar la información en el Sistema Nacional de Identificación Ciudadana; bien instruidas por mi el Notario con el objeto y resultado de esta escritura pública a la que procede libre y voluntariamente, advertido de la gravedad del juramento y las penas de perjurio, me presenta su declaración Bajo Juramento declara lo siguiente manifiesto que el criterio e ideas emitidas en el presente trabajo de investigación titulado "EL DERECHO DE LOS CONSUMIDORES A INDEMNIZACIONES Y REPARACIÓN POR DAÑOS Y PERJUICIOS POR MALA CALIDAD DE BIENES Y SERVICIOS"; Es de mi exclusiva responsabilidad en calidad de autora, previo a la obtención del título de Abogada de la Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Sociales y Políticas de la Universidad Estatal de Bolívar, Es todo cuanto puedo declarar en honor a la verdad, la misma que la hago para los fines legales pertinentes. HASTA AQUÍ LA DECLARACIÓN JURADA. La misma que elevada a escritura pública con todo su valor legal. Para el otorgamiento de la presente escritura pública se observaron todos los preceptos legales del caso, leída que le fue a la compareciente por mi el Notario en unidad de acto, aquella se ratifica y firma conmigo de todo lo cual doy Fe.



ZAMBRANO ESCOBAR KAREN NICOLE
C.C. 179490838

AB. HENRY ROJAS NARVAEZ
NOTARIO PUBLICO TERCERO DEL CANTON GUARANDA



EL NOTA...

REPORTE DE SIMILITUD DE TURTURIN

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO
Informe Final Karen Zambrano.docx

AUTOR
Karen Zambrano

RECuento DE PALABRAS
13410 Words

RECuento DE CARACTERES
74276 Characters

RECuento DE PÁGINAS
65 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO
240.6KB

FECHA DE ENTREGA
Feb 16, 2024 11:53 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME
Feb 16, 2024 11:55 AM GMT-5

● 4% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 4% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 0% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 108 palabras)



DERECHOS DE AUTOR

Yo; Karen Nicole Zambrano Escobar, portador de la Cédula de Identidad No 1751490838 en calidad de autor titular de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: **“El derecho de los consumidores a indemnizaciones y reparación por daños y perjuicios por mala calidad de bienes y servicios”** Modalidad presencial, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a mi/nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo/autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El (los) autor (es) declara (n) que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.



Karen Nicole Zambrano Escobar

Autora

DEDICATORIA

Dedico esta tesis en primer lugar a Dios, que siempre se encuentra presente en mi vida, con su amor incondicional. Y a personas maravillosas que se encuentran en mi vida y han sido de vital apoyo en cada uno de los pasos que doy.

A mis padres, Elena y Edison quienes son mi pilar fundamental y fuente infinita de amor, que me impulsa día a día a seguir superándome y mejorando como persona, gracias por siempre motivarme a estudiar y darme las posibilidades de hacerlo, gracias por tanto esfuerzo y proveer todo lo necesario para llegar hasta aquí. Gracias papá y mamá por creer en mí, son unos padres maravillosos, espero poder recompensar cada esfuerzo y todo el amor que me han brindado. Cuando el tiempo pase y su cabello se torne totalmente blanco me encargare de darles todo lo necesario para que vivan una vida tranquila y sobre todo cuidare de ustedes.

A mis segundos padres, mis tíos, Luis y Lourdes por acogerme desde siempre como una hija, ayudarme en cada momento y permanecer pendientes de mí, gracias por compartir sus vidas conmigo y por tanto cariño. Son un ejemplo para mí.

A mis abuelitos, Luis y Mercedes, por su cariño y comprensión en días difíciles.

A mis hermanas y cómplices, Noemí y Natasha por todo su amor, cuidado, apoyo y sobre todo la alegría que aportan a mi vida, gracias por siempre haberme ayudado a buscar mi camino y así mismo estar pendientes de que nunca me rinda en el proceso, gracias por cada sonrisa, han sido mi motivación para poder superar cualquier obstáculo, a ambas gracias por ser mi lugar seguro, permaneceré a su lado y las cuidare por siempre.

A Xavier, gracias por haber llegado a mi vida, por haber elegido estar a mi lado y llenar mis días difíciles con amor y comprensión, gracias por entenderme e inspirarme a no rendirme nunca e incentivarme a superarme con cada una de tus palabras de aliento, gracias por tu compañía incondicional y sobre todo por tu amor. Has dejado una huella en mí.

A Alejandra, gracias por tu verdadera amistad incondicional, gracias por ser mi ángel y darme alas cuando olvidaba como volar, eres una persona maravillosa y fuerte que alegra mi vida y así mismo me saca de mis casillas. Ser tu amiga es un verdadero privilegio y haber avanzado de la mano contigo en este largo camino fue de lo más bonito, gracias por compartir un pedacito de tu vida conmigo, permanecerás en mi corazón por siempre.

A mi querida Dra. Karina Ruiz, mi mejor docente y tutora, con quien hice “click” desde el primer día, gracias por su constante apoyo y orientación a lo largo de mi trayectoria académica, su compromiso con mi aprendizaje ha sido luz en momentos difíciles. Gracias por su generosidad, paciencia y por ser esa figura inspiradora, mujer valiosa y fuerte. Su influencia perdurara en cada logro que alcance a lo largo de mi vida.

Dedico esta tesis a las personas más importantes de mi vida y a quienes han formado parte de este camino, dándome amor, fuerza, y aliento para superarme.

Gracias por estar presentes en cada uno de mis logros, deseo que siempre estén orgullosos de mí, seguiré mejorando y me esforzare persiguiendo cada uno de mis sueños, jamás olvidare su apoyo incondicional.

Los amo.

Karen

AGRADECIMIENTO

Con Gratitude infinita agradezco a quienes me han acompañado, apoyado y alentado a lo largo de este camino, su presencia ha sido importante en los momentos más desafiantes y así mismo un motivo de alegría en cada logro alcanzado.

A mi familia, por su amor y constante respaldo.

A mi alma mater la Universidad Estatal de Bolívar donde el ambiente académico ha sido de lo más agradable para poder cumplir con uno de mis sueños y las oportunidades de superarme han sido posibles.

A cada uno de los docentes que han impartido sus conocimientos y cada una de sus enseñanzas han sido recibidas, reconociéndoles su invaluable contribución a mi formación académica.

A mi tutora de tesis, por su orientación experta, gran paciencia y compromiso constante que han sido fundamentales en la culminación de este proyecto.

A mis amigos de esta travesía universitaria, por compartir risas y apoyo mutuo a lo largo de este camino.

Karen Nicole Zambrano Escobar

Tabla de contenido

CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA	I
DECLARACIÓN JURAMENTADA DE AUTENTICIDAD DE AUTORÍA.....	II
DEDICATORIA.....	IV
AGRADECIMIENTO	VIII
TEMA.....	1
CAPITULO I.....	2
1. PROBLEMA	2
1.1. Título	2
1.2. Resumen.....	2
1.3. Abstract	4
1.4. Introducción	6
1.5. Planteamiento del Problema.....	8
1.6. Formulación del Problema	9
1.7. Hipótesis.....	9
1.8. Variables.....	9
1.8.1. Variable Independiente.....	9
1.8.2. Variable Dependiente	9
1.9. Objetivos	10
1.9.1. Objetivo General.....	10
1.9.2. Objetivos Específicos	10
1.10. Justificación	10

CAPITULO II.....	13
2.1. MARCO TEÓRICO	13
2.1.1. Derechos del consumidor en la legislación ecuatoriana	13
2.1.2. Principios fundamentales de la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor... 17	
2.1.2.1. Reconocimiento de la vulnerabilidad del consumidor	18
2.1.2.2. Protección contra riesgos a la salud y seguridad	18
2.1.2.3. Información clara y precisa	18
2.1.2.4. Educación para el consumo	18
2.1.2.5. Acceso a justicia	18
2.1.2.6. Reparación o compensación eficiente	18
2.1.2.7. Responsabilidad por el producto o servicio.....	19
2.1.2.8. La Devolución	19
2.1.3. Principio Indubio Pro consumidor.....	19
2.1.4. Mecanismos de Reclamación y Solución de Conflictos para defender los derechos del consumidor	21
2.1.4.1. La Defensoría del Pueblo	22
2.1.4.2. La Mediación y el Arbitraje.....	23
2.1.4.3. La Justicia Ordinaria.....	24
2.1.5. Procedimiento para la reparación de los derechos del consumidor.....	25
2.1.5.1. Reclamación ante el proveedor.....	25
2.1.5.2. Presentación de reclamo ante la Defensoría del Pueblo	25
2.1.5.3. Vía judicial	25

2.1.6. Responsabilidad Civil por Daños y Perjuicios	26
2.2. MARCO LEGAL	28
2.2.1. Constitución de la República del Ecuador 2008	28
2.2.1.1. Personas usuarias y consumidoras.....	28
2.2.2. Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.....	29
CAPÍTULO III.....	32
3.1. METODOLOGÍA.....	32
3.1.1. Método de la Investigación.....	32
3.1.2. Tipo de Investigación	33
3.1.3. Técnicas e Instrumentos de Investigación	33
3.1.4. Criterio de Inclusión y Criterio de Exclusión.....	33
3.1.5. Población y Muestra	34
CAPÍTULO IV	35
4.1. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	35
4.1.1. Resultados.....	35
Entrevista.....	35
4.1.2. Encuestas	40
Discusión	49
CAPÍTULO V	51
5.1. Conclusiones.....	51
5.2. Recomendaciones	52
BIBLIOGRAFÍA	53

LEXIGRAFÍA	55
------------------	----

Índice de Tablas

Tabla 1	41
Tabla 2	42
Tabla 3	43
Tabla 4	44
Tabla 5	45
Tabla 6	46
Tabla 7	47
Tabla 8	48

Índice de Gráficos

Gráfico 1	41
Gráfico 2	42
Gráfico 3	43
Gráfico 4	44
Gráfico 5	45
Gráfico 6	46
Gráfico 7	47
Gráfico 8	48

TEMA

“EL DERECHO DE LOS CONSUMIDORES A INDEMNIZACIONES Y
REPARACIÓN POR DAÑOS Y PERJUICIOS POR MALA CALIDAD DE BIENES
Y SERVICIOS”

CAPITULO I

1. PROBLEMA

1.1.Título

“EL DERECHO DE LOS CONSUMIDORES A INDEMNIZACIONES Y REPARACIÓN POR DAÑOS Y PERJUICIOS POR MALA CALIDAD DE BIENES Y SERVICIOS”

1.2.Resumen

El presente trabajo de investigación que lo he titulado: “El Derecho de los Consumidores de Indemnizaciones y Reparación de Daños y Perjuicios por Mala Calidad de Bienes y Servicios”; se orienta a realizar un análisis de las obligaciones que tienen los proveedores y los derechos del consumidor de bienes y servicios; mismos que se encuentran estipulados en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y su respectivo reglamento. Es necesario desde el punto de vista jurídico realizar un análisis minucioso de los derechos que nos asisten a los ciudadanos como consumidores de bienes y servicios. Los actos de comercio son comunes cada día cada instante en la sociedad y esta actividad trae consigo una serie de responsabilidades para las partes que interactúan en la actividad comercial; más sin embargo el legislador ha visto necesario establecer derechos de las personas que consumen estos bienes y servicios, pues estos son adquiridos con los recursos que diariamente los consiguen con su fuerza laboral y que en la mayoría de los casos tiene que ver con la economía familiar, puntualizando que los bienes son diversos: productos del hogar, productos para establecer una microempresa, productos para montar un restaurante o cualquier tipo de negocio, productos alimenticios de consumo masivo, entre otros; pero también se establece una protección en el pago por un servicio, hoy en día es importante por ejemplo contar con un buen servicio de agua

potable, luz eléctrica, internet, telefonía móvil entre otros que por el desarrollo social y el avance tecnológico constante han aparecido y que se han vuelto indispensables para el diario vivir social de los seres humanos.

Hoy en día evidenciamos varios productos que no son de buena calidad y que prácticamente se han vuelto desechables, situación que obliga al consumidor a realizar compras de excesivas por las necesidades que se van dando día a día; lo propio sucede con servicios que en varios casos inclusive pueden afectar la salud y el bienestar de los consumidores. Es necesario determinar el nivel de conocimiento que tiene la ciudadanía acerca de los derechos que le asisten como consumidor, así también de en qué lugares pueden hacer las reclamaciones respectivas fundamentados en derecho, investigando paralelamente si los trámites de protección de derechos del consumidor que se realizan en las entidades estatales que tienen la atribución conforme las disposiciones legales cumplen a cabalidad con eficacia, celeridad y efectividad el trabajo que les corresponde.

Al ser una investigación de tipo básica y descriptiva, se realizó revisiones de carácter documental, bibliográfica e incluso recurrí a la casuística para fundamentar el presente trabajo; así también, utilicé las técnicas de apoyo de la investigación como son la entrevista y las encuestas, las que me apoyaron a obtener resultados de una manera objetiva desde la óptica y la práctica de los operadores de justicia. La metodología cuantitativa y cualitativa me permitió organizar los datos para el cumplimiento de los objetivos y de esta manera finalmente llegue a las conclusiones y recomendaciones.

Palabras Claves: Indemnizaciones, Daños y Perjuicios, Reparación, Bienes y Servicios, Derechos, Consumidores.

1.3.Abstract

This research paper, titled "Consumer Rights to Compensation and Damages for Poor Quality of Goods and Services" aims to conduct an analysis of the obligations of suppliers and the rights of consumers regarding goods and services. These rights are stipulated in the Consumer Protection Law and its corresponding regulations. From a legal standpoint, it is essential to conduct a meticulous analysis of the rights afforded to citizens as consumers of goods and services. Commercial transactions are commonplace every day, every moment in society, and this activity carries a set of responsibilities for the parties involved in commercial activities. However, the legislator has deemed it necessary to establish rights for individuals consuming these goods and services, as they are acquired with the resources obtained daily through their labor, often closely tied to family finances. Enumerating, the goods are diverse: household products, items for establishing a microenterprise, supplies for opening a restaurant or any type of business, mass-consumed food products, among others. Additionally, protection is established for payments made for services. Nowadays, it is crucial, for instance, to have reliable services such as clean water, electricity, internet, mobile telephony, among others. These have become indispensable for the daily life and social coexistence of individuals due to ongoing social development and technological progress.

Presently, we observe several products of subpar quality that have practically become disposable, compelling consumers to make excessive purchases due to evolving daily needs. A similar scenario unfolds with services, which, in several instances, can even impact the health and well-being of consumers. It is essential to ascertain the level of awareness among the public regarding their rights as consumers. Additionally, it is crucial to determine the appropriate venues where citizens can file justified claims based on legal grounds. Simultaneously, an investigation should be conducted to assess whether

the consumer rights protection procedures carried out by state entities, as mandated by legal provisions, fully comply with effectiveness, promptness, and efficiency in performing their duties.

As a basic and descriptive research, documentary and bibliographic reviews were conducted, and recourse was made to case studies to substantiate this work. Additionally, research support techniques such as interviews and surveys were employed, aiding in obtaining objective results from the perspective and practical experience of legal practitioners. The quantitative and qualitative methodologies allowed me to organize the data to fulfill the objectives, ultimately leading to conclusions and recommendations.

Keywords: Compensation, Damages, Reparation, Goods and Services, Rights, Consumers.

1.4.Introducción

El derecho de los consumidores a indemnizaciones y reparación por daños y perjuicios debido a la mala calidad de bienes y servicios es un aspecto fundamental en el ámbito jurídico contemporáneo. En la sociedad actual, los consumidores se enfrentan a una amplia gama de productos y servicios, cuya calidad y seguridad a menudo determinan su bienestar y satisfacción.

El reconocimiento y la protección de los derechos de los consumidores adquieren una relevancia crucial en la búsqueda de un equilibrio justo entre la oferta de bienes y servicios en el mercado y la protección de los intereses y la seguridad de quienes los adquieren. En este contexto, la posibilidad de acceder a indemnizaciones y reparaciones por daños y perjuicios se erige como un pilar esencial para salvaguardar los derechos de los consumidores en casos de deficiencias en los productos o servicios adquiridos.

La mala calidad de los bienes o servicios puede generar consecuencias adversas que van más allá del simple descontento del consumidor, pudiendo afectar su salud, seguridad y patrimonio. Por ello, resulta imperativo analizar detenidamente el marco legal que regula esta problemática, examinando las garantías, responsabilidades y mecanismos de reparación disponibles para los consumidores que se encuentran en una situación de perjuicio debido a la baja calidad de los bienes o servicios recibidos.

A lo largo de estas páginas, se explorará la evolución de los derechos de los consumidores, se analizarán los principales mecanismos legales existentes para garantizar su protección frente a la mala calidad de bienes y servicios, y se propondrán reflexiones en torno a posibles mejoras y reformas que fortalezcan estos derechos en la búsqueda de una mayor equidad y seguridad para los consumidores en el mercado actual.

La responsabilidad de las empresas hacia los consumidores, el medio ambiente, el entorno en general es de suma importancia, ya que el individuo, se identifica con la

marca desde varios aspectos, y así toma la decisión de compra. Alcañiz y Pérez (2008) afirman que las iniciativas de responsabilidad de las empresas marcarán el grado de identificación de los consumidores hacia productos o servicios. Las empresas son responsables desde la concepción del producto, pasando por una serie de procesos de producción y comerciales, hasta llegar a la prestación de servicio postventa. Tomando en cuenta las generalidades de los procesos antes en mención, se consideró cada uno de ellos y se los relacionó con los derechos del consumidor, de tal forma que si un fabricante o productor incurre en defectos en los productos o servicios, ya sea de forma consciente o inconsciente, el consumidor podrá elevar una queja o reclamo ante las instancias pertinentes para hacer prevalecer sus derechos, y las empresas deberán ajustar los términos para no infringir las disposiciones legales en cuanto calidad de los productos o servicios, además de responsabilidad social y comercial.

“Las empresas son responsables desde la concepción del producto, pasando por una serie de procesos de producción y comerciales, hasta llegar a la prestación de servicio postventa. Tomando en cuenta las generalidades de los procesos antes en mención, se consideró cada uno de ellos y se los relacionó con los derechos del consumidor, de tal forma que si un fabricante o productor incurre en defectos en los productos o servicios, ya sea de forma consciente o inconsciente, el consumidor podrá elevar una queja o reclamo ante las instancias pertinentes para hacer prevalecer sus derechos, y las empresas deberán ajustar los términos para no infringir las disposiciones legales en cuanto calidad de los productos o servicios, además de responsabilidad social y comercial” (Aguilar & García, 2017, pág. 4).

En el Ecuador existen métodos por medios de los cuales un usuario o consumidor puede reclamar por sus derechos, entre los cuales se encuentran distintas vías judiciales. Según la constitución del Ecuador en el numeral 7 del artículo 23 se establece que es

obligación del Estado ecuatoriano garantizar el derecho a tener bienes y servicios sean estos públicos y/o privados. Estos pueden ser de insuperable calidad y es correcto usar de ellos con libertad. También, se respalda al ciudadano para que pueda obtener información apropiada y veraz sobre el contenido y características de aquellos productos o servicios.

El propósito de este trabajo de investigación es profundizar en el estudio de los derechos de los consumidores en cuanto a la obtención de indemnizaciones y reparaciones por daños y perjuicios, destacando la normativa legal vigente, la jurisprudencia relevante y las implicaciones prácticas en el contexto de la protección del consumidor en el ámbito nacional e internacional.

1.5.Planteamiento del Problema

Diariamente los ciudadanos ecuatorianos realizan compras ventas de productos de todo tipo: alimentos, vestuario, productos del hogar, electrodomésticos, etc.; cada vez son de menos calidad y su valor no tiene equidad con lo que se adquiere; haciendo prácticamente que los productos sean desechables y de mínima calidad; esta situación va en detrimento de la economía familiar y lo que es peor va en contra de la normativa existente; lesionando los derechos de los consumidores.

Sin embargo, existe una disposición constante en la Ley Orgánica del Consumidor en lo que respecta al “derecho a la reparación o indemnización de daños y perjuicios, por deficiencia y mala calidad de bienes y servicios”, estipulada en el art. 4 numeral 8. El problema surge exactamente en el desconocimiento de la normativa que es latente en la ciudadanía que tiene el papel de consumidor dentro del estado ecuatoriano; esta condición trae consigo la falta de reclamo legítimo por la mala calidad del producto o del servicio que adquirió; pero paralelamente debemos también analizar la desconfianza que tienen actualmente la población en general de los sistemas de administrativos y de justicia estatales, que no responden a las necesidades poblacionales; y los derechos de los

consumidores de productos de bienes y servicios no son una excepción; puesto que cada vez por la falta de seriedad en los proveedores de servicios y bienes es evidente la necesidad de un sistema de protección de derechos más efectivo y que actúe con celeridad en los casos de los consumidores, pues en la mayoría de los casos si la economía del hogar la que se ve afectada cuando un producto cuando un bien no es de óptima calidad.

1.6. Formulación del Problema

¿Se respeta el derecho a una indemnización y a una reparación legalmente establecida; cuando el consumidor evidencia y detecta deficiencia de bienes y servicios?

1.7. Hipótesis

Existe una correlación significativa entre la efectividad de la legislación que respalda el derecho de los consumidores a indemnizaciones y reparación por daños y perjuicios por mala calidad de bienes y servicios y la protección efectiva de los intereses de los consumidores en la práctica.

1.8. Variables

1.8.1. Variable Independiente

Efectividad de la Legislación para Indemnizaciones y Reparaciones por Daños y Perjuicios

1.8.2. Variable Dependiente

Protección de los Intereses de los Consumidores

1.9.Objetivos

1.9.1. Objetivo General

Analizar el marco jurídico que regula el derecho de los consumidores a indemnizaciones y reparación por daños y perjuicios derivados de la mala calidad de bienes y servicios, identificando sus alcances, limitaciones y mecanismos de aplicación en el contexto legal nacional e internacional.

1.9.2. Objetivos Específicos

Analizar detallado de la normativa que respalda y protege los derechos de los consumidores en la legislación ecuatoriana en relación con las indemnizaciones y reparaciones por daños y perjuicios, identificando su alcance y aplicabilidad en el contexto específico de la mala calidad de bienes y servicios.

Establecer las obligaciones legales de los proveedores de bienes y servicios en relación con la calidad, seguridad y garantías ofrecidas a los consumidores, así como analizar las responsabilidades en casos de incumplimiento de dichas obligaciones.

Identificar los mecanismos de reclamación y reparación: Investigar y describir los procedimientos y mecanismos disponibles para que los consumidores puedan reclamar indemnizaciones y reparaciones por daños y perjuicios derivados de la mala calidad de bienes y servicios, evaluando su eficacia, accesibilidad y aplicación en la práctica.

1.10. Justificación

El tema de los derechos de los consumidores a indemnizaciones y reparaciones por daños y perjuicios derivados de la mala calidad de bienes y servicios es de suma relevancia en el contexto actual. Esta investigación se justifica por cuanto este tema permite profundizar en la protección de los derechos fundamentales de los consumidores, como el derecho a recibir bienes y servicios de calidad adecuada.

Analizar las posibilidades de indemnización y reparación asegura la equidad y la justicia, compensando a los consumidores afectados por productos o servicios defectuosos; la calidad de los bienes y servicios impacta directamente en la calidad de vida de los ciudadanos, por lo que su acceso a compensaciones por daños es esencial para el bienestar social.

La posibilidad de reclamar indemnizaciones promueve la calidad en la producción y prestación de servicios, incentivando a los proveedores a mejorar sus estándares; bajo este contexto la investigación aborda la evolución de la legislación en este ámbito, identificando vacíos, áreas de mejora y comparativas internacionales en la protección del consumidor; llegando a establecer las vías legales para la indemnización con la finalidad fortalecer la defensa de los consumidores, empoderándolos y proporcionándoles herramientas para hacer valer sus derechos.

El enfoque primordial es en derecho, tomando en cuenta que es la misma constitución de la república la que determina el derecho de todos los ciudadanos a bienes y servicios de calidad ya sean estos que provengan del mismo estado o de empresas particulares.

La necesidad de hacer un análisis del contenido de la norma y sus niveles de cumplimiento es importante, pues desde la perspectiva del derecho este es un punto fundamental para poder seguir construyendo nueva normativa que permita solventar vacíos legales o tal vez la necesidad de reestructurar la normativa para acoplarla a las nuevas necesidades sociales, en virtud de que los cambios y los avances son constantes el contenido normativo tiene que ir a la par la problemática que se presenta día a día en las sociedades; hay que destacar que las normas son creadas para armonizar la convivencia social, tener una sociedad organizada pero por sobre todas las cosas proteger los derechos de las personas; y los derechos de todos aquellos que adquirimos bienes y

servicios están latentes porque nos dan para los tratados internacionales, la constitución y la ley.

Realizar un análisis doctrinario con respecto a los derechos del consumidor permitirá evidenciar resultados de estudios realizados acerca de esta temática, así como también con los postulados e ideas plasmadas por varios estudiosos del derecho me permitirán tener una visión objetiva del estudio que me encuentro realizando.

Los resultados de esta investigación pueden respaldar la formulación de políticas públicas más efectivas en materia de protección al consumidor; pues es necesario impulsar campañas educativas y de concienciación sobre los derechos de los consumidores y la calidad de bienes y servicios.

CAPITULO II

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. Derechos del consumidor en la legislación ecuatoriana

Kuri, citando a Gonzáles; da una definición de derechos del consumidor y dice: “Los derechos del consumidor al conjunto de normativas y leyes realizadas por el poder público, cuyo objetivo principal es asegurar la defensa de cualquier tipo de consumidor ante situaciones en las cuales no se respete su poder o su condición de consumido” (Kuri, 2015, p.17)

La historia de los derechos del consumidor en la legislación ecuatoriana se remonta a varias décadas atrás, con la promulgación de diversos decretos y leyes que buscan garantizar la protección de los consumidores en el país. Uno de los hitos más significativos en esta historia fue la creación de la Ley de Defensa del Consumidor en 1993, la cual estableció los derechos y deberes de los consumidores, así como las bases para la creación de organismos encargados de velar por su protección.

Posteriormente, en el año 2000, se promulgó la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, que amplió y fortaleció las disposiciones en favor de los consumidores; esta ley estableció mecanismos más eficaces para la resolución de conflictos y la sanción de prácticas abusivas por parte de los proveedores de bienes y servicios. Asimismo, se creó la Superintendencia de Control del Poder del Mercado, un ente encargado de supervisar y regular el mercado para garantizar la competencia leal y proteger los derechos de los consumidores; se establecieron para proteger a los ciudadanos que adquieren bienes y servicios; estos derechos se encuentran respaldados por la legislación ecuatoriana, la cual reconoce la importancia de garantizar la protección y defensa de los consumidores.

Los derechos del consumidor en Ecuador han evolucionado significativamente en las últimas décadas, estableciendo un marco legal que busca proteger a los ciudadanos en sus transacciones comerciales; estos derechos, están plasmados desde la máxima norma del estado ecuatoriano la Constitución y en el marco normativo específico. En lo que respecta a las relaciones de consumo es fundamental la normativa para garantizar la equidad, seguridad y calidad.

El autor Daniel Kuri; al referirse a los derechos de los consumidores; afirma: “La protección de los consumidores es un conjunto de normas que brinda a los clientes diferentes vías legales para reclamar por sus derechos cuando estos se ven vulnerados por los productos que consumen. Hoy el problema radica en la falta de conocimiento sobre estas normativas ya que los mecanismos no son nuevos. Actualmente los consumidores están cada día mejor informados, sin embargo, existe una falta de conocimiento sobre los derechos que tienen los clientes ante las acciones que se realizan en el mercado por lo que es importante que los funcionarios hagan cumplir cada uno de los derechos” (Kuri, 2015, p. 45).

Nieto y García; afirman: “El consumo acorde a la realidad socio-económica de un país, región o localidad, puede variar en función de aspectos socio-demográficos, por lo que las empresas usan estrategias de mercado para realizar procesos de segmentación de los individuos en función de sus estilos de vida o tendencias, tomando como referencia o base de trabajo las variables geográficas, demográficas y Psicográficas que aportan al desarrollo de la psicología del consumidor y desde este punto parten por el estudio de la persona como individuo y llevarla hacia un colectivo, es así que se puede desarrollar modelos comerciales que puedan predecir los procesos de consumo en las distintas facetas del ser humano.”(Nieto & García, 2017, p. 479).

La evolución de la legislación en materia de defensa del consumidor en Ecuador ha reflejado el compromiso del Estado por proteger los derechos de los ciudadanos en su papel de consumidores, promoviendo relaciones comerciales justas y equitativas

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, aprobada en 2011, es la base legal que regula y fortalece estos derechos. Esta ley prohíbe la publicidad engañosa, asegura el derecho a la información clara y precisa sobre bienes y servicios, y estipula mecanismos para resolver conflictos entre consumidores y proveedores. Asimismo, establece sanciones para aquellos que violen los derechos del consumidor.

La creación de la Superintendencia de Control del Poder del Mercado ha sido crucial en este sentido, ya que este ente se encarga de supervisar y regular el mercado para garantizar la competencia leal, prevenir prácticas abusivas por parte de los proveedores de bienes y servicios, y proteger los derechos de los consumidores. Además, la implementación de regulaciones específicas para sectores como el financiero, las telecomunicaciones y los alimentos ha contribuido a fortalecer la protección de los consumidores en áreas clave de la economía.; esta creación institucional de regulación estatal constituye un elemento crucial en la protección del consumidor su rol es el de supervisar y controlar el cumplimiento de las normativas relacionadas con el consumo. Cabe destacar que esta entidad vela por la defensa de los derechos de los consumidores, realizando acciones de control, fiscalización y sanción en caso de incumplimientos por parte de los proveedores.

La legislación en Ecuador garantiza los derechos fundamentales del consumidor a través de diversas normativas y entidades de control; se consagran derechos siendo uno de los más relevantes el de la seguridad y calidad en los bienes y servicios ofrecidos; este determina que los consumidores tienen derecho a recibir productos que no representen riesgos para su salud o seguridad, así como servicios que cumplan con estándares

aceptables. En caso de productos defectuosos o servicios inadecuados, los consumidores pueden acceder a mecanismos de reclamo y compensación.

La transparencia en las transacciones comerciales es otro derecho esencial; puesto que los proveedores deben ofrecer información veraz, clara y completa sobre los bienes y servicios, incluyendo precios, características, condiciones de contratación y garantías; esto permite a los consumidores tomar decisiones informadas y ejercer su derecho de elección. El acceso a mecanismos efectivos de reclamación y resolución de conflictos es un componente vital. Los consumidores tienen derecho a presentar reclamos y recibir respuestas adecuadas y oportunas por parte de los proveedores. Estos mecanismos incluyen la conciliación, mediación y arbitraje, buscando solucionar controversias de manera rápida y equitativa.

Los derechos del consumidor en el estado ecuatoriano han tenido un avance significativo en la protección de quienes participan en el mercado; la existencia de un marco normativo robusto, la supervisión constante y el acceso a mecanismos de reclamación efectivos son elementos clave para asegurar la equidad y seguridad en las relaciones de consumo. Sin embargo, su efectividad aún enfrenta desafíos, especialmente en términos de difusión y aplicación efectiva de estos derechos en la vida cotidiana de los ciudadanos.

La protección de los derechos del consumidor y la garantía de un trato justo en las transacciones comerciales son aspectos fundamentales para asegurar la equidad en el mercado y la satisfacción de los ciudadanos como compradores; en el estado ecuatoriano se ha implementado normativa y mecanismos legales para proteger los derechos del consumidor de manera efectiva.

En primer lugar, como ya lo he anotado en los anteriores párrafos se han establecido entidades de control y supervisión, como la Defensoría del Pueblo y la Superintendencia de Control del Poder del Mercado, encargadas de recibir y tramitar denuncias relacionadas con posibles infracciones a los derechos del consumidor; estas entidades cuentan con la autoridad para investigar las quejas presentadas y tomar las medidas pertinentes para proteger los intereses de los consumidores.

Es importante puntualizar que existe legalmente la posibilidad de recurrir a instancias judiciales para la resolución de conflictos relacionados con el incumplimiento de las normativas de protección al consumidor. Los consumidores afectados por prácticas comerciales desleales, publicidad engañosa o productos defectuosos tienen el derecho de acudir a los tribunales para buscar la reparación de los daños causados y el restablecimiento de sus derechos.

2.1.2. Principios fundamentales de la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor

La protección del consumidor es fundamental en cualquier sociedad, y es por esto que las leyes de defensa al consumidor se basan en principios claves para garantizar la seguridad y los derechos de los consumidores. Es necesario enfatizar que la Constitución de la República en su artículo 11 establece los principios en los que se regirá el ejercicio de los derechos declarando la equidad, la irrenunciabilidad; así también poniendo énfasis en el alto deber del estado de proteger los derechos; dando la potestad en el contenido normativo a los ciudadanos a promover y exigir los derechos ante las instituciones públicas y privadas. La legislación estatal está cada vez más enfocada en la protección de la persona física, con especial atención a los consumidores vulnerables, como los niños por ejemplo; es importante que los productores sean responsables de resarcir los daños

causados a los consumidores, y que el estado ejerza vigilancia y control para garantizar la integridad y la salud de los consumidores.

Los principios fundamentales de la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor en Ecuador por el contenido mismo de la normativa, su objeto principal y sus primeros enunciados; se pueden decir que son:

2.1.2.1. Reconocimiento de la vulnerabilidad del consumidor: Se entiende que el consumidor tiene una posición vulnerable en relación con el productor o el proveedor de servicios. Por lo tanto, deben tenerse en cuenta sus derechos y requerimientos.

2.1.2.2. Protección contra riesgos a la salud y seguridad: Los productos y servicios deben cumplir con normas de seguridad para proteger la salud y seguridad del consumidor.

2.1.2.3. Información clara y precisa: Los consumidores tienen derecho a recibir información clara, suficiente y oportuna sobre los productos y servicios que compran.

2.1.2.4. Educación para el consumo: Debería promoverse la educación del consumidor para fortalecer sus capacidades de decisión y autonomía en el mercado.

Justicia y equidad en las relaciones de consumo: Las relaciones comerciales deben basarse en el equilibrio entre las partes, evitando la explotación y el abuso.

2.1.2.5. Acceso a justicia: En caso de violaciones a sus derechos, los consumidores deben tener acceso a sistemas de resolución de conflictos adecuados y eficientes.

2.1.2.6. Reparación o compensación eficiente: Ante cualquier infracción de sus derechos, los consumidores deben tener derecho a una compensación adecuada.

2.1.2.7. Responsabilidad por el producto o servicio: Los proveedores son responsables de garantizar la calidad y seguridad de los productos o servicios que ofrecen, así como de reparar o indemnizar cualquier daño o defecto.

2.1.2.8. La Devolución.- La ley faculta al consumidor a devolver o cambiar un bien o servicio, cuando no se encuentra satisfecho o no cumple las expectativas, siempre que la venta del bien o servicio no haya sido hecha directamente, sino por correo, catálogo, teléfono, internet, u otros medios similares; en un determinado tiempo.

Si bien estos principios no se encuentran literalmente prescritos en la normativa, es fácil deducir los al hacer un análisis del contenido de la misma; puesto que la finalidad de la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor abarca todo aquello que lo mencionamos y que se podría decir constituye un principio por el fondo del mismo y su relación con la ética con la que debe desenvolverse el comercio y las relaciones comerciales dentro del territorio estatal. El contenido de este cuerpo legal se orienta exclusivamente a proteger los derechos del consumidor a través de disposiciones claras que se concentran en figuras jurídicas que ya hemos anotado y descrito como principios.

2.1.3. Principio Indubio Pro consumidor

El principio in dubio pro consumidor requiere de un análisis particular y específico; puesto que este está dado a nivel internacional e incrustado en la legislación nacional; siendo más relevante el hecho de que la ley misma y su contenido se basa en este principio para haberla construido. El legislador en el estado ecuatoriano lo ha tomado como un puntal fundamental para construir una ley que regule y proteja al consumidor en todos los sentidos.

En la legislación ecuatoriana, el "indubio pro consumidor" se refiere al principio legal y ético que establece que en caso de duda, ambigüedad o interpretación de una

disposición legal en materia de protección al consumidor, se debe favorecer la interpretación que mejor resguarde los derechos e intereses de los consumidores.

El Investigador Guido Molina, da una explicación objetiva acerca de este importante principio y dice: “El Derecho del Consumidor, por su carácter social y orientado a la protección de los consumidores, debe sin duda alguna gozar de ciertas ventajas frente a otros, ya sea cuando en la ejecución de sus normas se encuentren dudas, o en el caso de existir vacíos no regulados; esta ventaja por llamarlo de alguna forma, se le denomina principio pro consumidor; al igual que en el derecho laboral, el penal y otros, en este caso también, el artículo 1 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, manda al juez en caso de duda en cuanto a la aplicación de las leyes establecidas, a aplicar lo más favorable al consumidor”.(Molina, 2008, p. 33)

Este principio busca equilibrar la relación entre proveedores y consumidores, reconociendo la posición de vulnerabilidad del consumidor frente a proveedores con mayores recursos y poder. Se aplica para interpretar leyes, regulaciones o disposiciones que afecten a los consumidores y se fundamenta en la protección de los derechos fundamentales del consumidor, como la seguridad, la información veraz, el acceso a productos y servicios de calidad, entre otros.

La investigadora Agatha Vela; dice con respecto al principio pro consumidor: “La doctrina, con respecto a la aplicación del principio pro consumidor, establece tres factores a analizarse a la hora de materializar esta protección:

- Garantizar la defensa al consumidor o usuario
- Proteger su seguridad como consumidor
- Proteger los legítimos intereses económicos del consumidor.

En otras palabras, en materia de consumo, la norma reconoce la autonomía privada, la libertad de empresa y la unidad del mercado respetando la independencia de las sociedades mercantiles y su libre desarrollo; sin embargo, el sistema judicial interpretará siempre la norma a favor del consumidor por ser la parte más débil de la relación, jurídicamente hablando.” (Vela, 2019, p. 43)

El "indubio pro consumidor" está alineado con el espíritu de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en Ecuador, que establece una serie de derechos para los consumidores y define las responsabilidades de los proveedores en la prestación de bienes y servicios. Este principio actúa como una guía para la interpretación de la normativa en favor de la protección y defensa de los derechos de los consumidores; es fundamental en la legislación ecuatoriana puesto que inclusive orienta a los jueces, autoridades y profesionales del derecho a interpretar las normativas en beneficio de los consumidores cuando exista cualquier tipo de duda o ambigüedad en su aplicación.

2.1.4. Mecanismos de Reclamación y Solución de Conflictos para defender los derechos del consumidor

En un mundo donde el consumo es parte fundamental de la vida diaria, los derechos del consumidor se han erigido como un pilar crucial para equilibrar las relaciones entre proveedores y consumidores. Estos derechos buscan garantizar que los productos y servicios ofrecidos sean seguros, confiables y cumplan con las expectativas del comprador. Sin embargo, la realidad muestra que las discrepancias entre lo prometido y lo entregado son inevitables. Es aquí donde entran en juego los mecanismos de reclamación y solución de conflictos, herramientas esenciales para defender y proteger los derechos del consumidor.

En esencia, los mecanismos de reclamación y solución de conflictos actúan como mediadores entre las partes involucradas en una transacción comercial. Estos mecanismos

ofrecen un marco estructurado y justo para abordar desacuerdos, reclamaciones y problemas que puedan surgir en la adquisición de bienes o servicios. Existen diversas formas en las que estos mecanismos pueden operar, desde sistemas de mediación y conciliación hasta tribunales especializados o plataformas de resolución en línea.

Los procedimientos y herramientas disponibles para que los consumidores reclamen indemnizaciones y reparaciones por daños y perjuicios en el estado ecuatoriano, incluyen quejas en la Defensoría del Pueblo, utilización de la mediación y arbitraje como mecanismos alternativos de solución de conflictos y procesos judiciales.

La legislación ecuatoriana contempla varios mecanismos para la reclamación y solución de conflictos en lo que respecta a los derechos del consumidor. Aquí hay algunas instituciones a donde se puede acudir:

2.1.4.1. La Defensoría del Pueblo: en cuanto a los derechos de las personas usuarias, consumidoras a nivel de Tutela: La Adjuntía de Usuarios y Consumidores, por medio de sus Direcciones Nacionales, brinda apoyo técnico en materia de usuarios y consumidores a las Delegaciones Provinciales, Coordinaciones Zonales y a la Dirección General Tutelar que receptan y resuelven casos mediante mecanismos de defensa previamente establecidos tales como: gestión oficiosa, sumario de consumidores, sumario de servicios públicos domiciliarios, investigación defensorial, audiencias ciudadanas, entre otros. (<https://www.dpe.gob.ec/usuarios-y-consumidores/>)

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, determina claramente las atribuciones y facultades que tiene la Defensoría del pueblo para exigir se respeten los derechos del consumidor; es así que textualmente determina:

“Art. 81.- Facultad de la Defensoría del Pueblo.- Es facultad de la Defensoría del Pueblo, conocer y pronunciarse motivadamente sobre los reclamos

y las quejas, que presente cualquier consumidor, nacional o extranjero, que resida o esté de paso en el país y que considere que ha sido directa o indirectamente afectado por la violación o inobservancia de los derechos fundamentales del consumidor, establecidos en la Constitución Política de la República, los tratados o convenios internacionales de los cuales forme parte nuestro país, la presente Ley, así como las demás leyes conexas.

En el procedimiento señalado en el inciso anterior, la Defensoría del Pueblo podrá promover la utilización de mecanismos alternativos para la solución de conflictos, como la mediación, siempre que dicho conflicto no se refiera a una infracción penal.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente artículo, el consumidor podrá acudir, en cualquier tiempo, a la instancia judicial o administrativa que corresponda.”(LODC, 2022, p. 21)

2.1.4.2. La Mediación y el Arbitraje: los mecanismos alternativos de solución de conflictos reconocidos constitucionalmente en la legislación ecuatoriana constante dentro del marco legal, legalizan el uso de la mediación y el arbitraje para resolver varios problemas que se pudieran dar en el desenvolvimiento de las relaciones sociales dentro de las personas en el estado. Cuando se trata de los derechos del consumidor estos mecanismos no pueden quedar de lado y es así que incluso en el último inciso del artículo 81 de la Ley Orgánica de defensa del consumidor se establece que el consumidor puede acudir en cualquier instancia en cualquier momento a otros mecanismos para resolver sus conflictos.

La mediación y el arbitraje lógicamente serán ventilados en un centro de mediación o de arbitraje legalmente reconocidos por el Consejo de la judicatura dentro

del Estado ecuatoriano. Uno de los instrumentos más comunes para resolver disputas es la mediación. Este enfoque busca facilitar la comunicación entre ambas partes, fomentando el diálogo para llegar a un acuerdo mutuamente aceptable. La mediación permite una resolución ágil y menos confrontativa, preservando en gran medida la relación continua entre consumidor y proveedor.

2.1.4.3. La Justicia Ordinaria:- otros mecanismos reconocidos por la ley para hacer un reclamo cuando sea violentado los derechos del consumidor o estos no han sido respetados, es la facultad de acudir a los órganos jurisdiccionales correspondientes para que se sancione a quien violentó sus derechos y obviamente se reclame una indemnización por daños y perjuicios causados en el caso de que los hubiese.

“Art. 84.- Juzgamiento de Infracciones.- Son competentes para conocer y resolver sobre las infracciones a las normas contenidas en la presente Ley, en primera instancia, el Juez de Contravenciones de la respectiva jurisdicción, y, en caso de apelación, el Juez de lo Penal de la respectiva jurisdicción

El juzgamiento de las infracciones previstas en esta Ley se iniciará mediante denuncia, acusación particular o excitativa fiscal.” (LODC, 2022, p. 21)

Estos mecanismos están respaldados por la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, que establece los derechos y deberes tanto de los consumidores como de los proveedores y regula los procedimientos para la protección de los derechos del consumidor en Ecuador; es esencial que los consumidores estén informados sobre estos mecanismos y sus derechos para poder hacer uso efectivo de ellos en caso de enfrentar problemas con proveedores de bienes o servicios.

2.1.5. Procedimiento para la reparación de los derechos del consumidor

El procedimiento para la reparación de derechos del consumidor en Ecuador sigue varios pasos que involucran tanto vías administrativas como judiciales. Aquí te detallo los pasos comunes en este proceso:

2.1.5.1. Reclamación ante el proveedor: El primer paso es presentar la queja o reclamo directamente al proveedor de bienes o servicios. Se puede hacer de forma verbal o escrita, y el proveedor tiene la obligación de responder y buscar una solución.

2.1.5.2. Presentación de reclamo ante la Defensoría del Pueblo: el procedimiento prácticamente se encuentra determinado en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y también en la Ley Orgánica de Defensoría del Pueblo; y literalmente consta en la normativa:

“Art. 82.- Procedimiento ante la Defensoría del Pueblo.- En lo relacionado con tal procedimiento, serán aplicables a las disposiciones del Título III de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, así como las disposiciones reglamentarias que para este efecto dicte el Defensor del Pueblo.

Art. 83.- Informe.- Una vez agotado el procedimiento anterior y, en caso de que las partes no hayan llegado a un acuerdo, la Defensoría del Pueblo elaborará un informe en base del cual solicitará a las autoridades competentes la iniciación del respectivo proceso investigativo del que se podrá desprender la imposición de las sanciones establecidas en la presente Ley, así como la exigencia de que se dé cumplimiento a la obligación pendiente.

2.1.5.3. Vía judicial: Si el consumidor no está conforme con la resolución emitido por la Defensoría del pueblo o si prefiere directamente acudir a la justicia, puede presentar una demanda ante los juzgados especializados en materia de protección al consumidor.

Estos juzgados tienen competencia para conocer y resolver conflictos relacionados con derechos del consumidor.

Es importante mencionar que se recomienda guardar toda la documentación relacionada con la compra o contratación de bienes o servicios, así como los comprobantes de pago, para respaldar cualquier reclamo o demanda.

Este proceso puede variar ligeramente dependiendo de la naturaleza del reclamo y la entidad específica involucrada, pero estas son las etapas generales que los consumidores ecuatorianos suelen seguir para buscar la reparación de sus derechos.

2.1.6. Responsabilidad Civil por Daños y Perjuicios

En Ecuador, al igual que en muchas jurisdicciones, la protección de los derechos del consumidor se considera un pilar fundamental en la legislación, asegurando la equidad y la justicia en las transacciones comerciales. La violación de estos derechos puede desencadenar consecuencias legales, entre las que se destaca la responsabilidad por daños y perjuicios, un mecanismo crucial para reparar el daño causado a los consumidores.

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en Ecuador establece un marco legal integral para la protección de los derechos de los consumidores y define claramente los mecanismos para responsabilizar a los proveedores por los daños y perjuicios ocasionados. Esta ley se fundamenta en principios como la buena fe, la transparencia, la equidad y la protección de la salud y seguridad del consumidor. Cuando se produce una violación de los derechos del consumidor, ya sea por la entrega de productos defectuosos, publicidad engañosa, incumplimiento de garantías u otras prácticas comerciales desleales, el consumidor tiene el derecho de buscar reparación por los daños y perjuicios sufridos.

La legislación ecuatoriana otorga al consumidor la posibilidad de exigir la reparación de los daños sufridos, ya sea a través de una indemnización por los perjuicios

materiales causados (como gastos médicos, pérdida de bienes, etc.) o por daños morales (como el sufrimiento psicológico o la afectación a la integridad personal).

Análisis de la responsabilidad de los proveedores de bienes y servicios ante situaciones de mala calidad, incluyendo los criterios de imputación, la cuantificación de los daños y las indemnizaciones correspondientes.

2.2. MARCO LEGAL

2.2.1. Constitución de la República del Ecuador 2008

Sección novena

2.2.1.1. Personas usuarias y consumidoras

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

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

Art. 53.- Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación.

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

Art. 54.- Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore.

Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas.

2.2.2. Ley Orgánica de Defensa del Consumidor

Art. 4.- Derechos del Consumidor. - Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos;

- Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad;
- Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad;
- Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren prestar;
- Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida;
- Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales;
- Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos;

- Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios;
- Derecho a recibir el auspicio del Estado para la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, cuyo criterio será consultado al momento de elaborar o reformar una norma jurídica o disposición que afecte al consumidor;
- Derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a la adecuada prevención, sanción y oportuna reparación de los mismos;
- Derecho a seguir las acciones administrativas y/o judiciales que correspondan; y,
- Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá anotar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado”. (LODC, 2020, p.8)

La Ley Orgánica de Defensa al Consumidor en Ecuador es una herramienta legal fundamental que protege los derechos de los consumidores en transacciones comerciales.; establece un marco regulatorio para garantizar la equidad, transparencia y seguridad en las relaciones entre consumidores y proveedores de bienes y servicios cuyo objetivo principal es nivelar el campo de juego entre las partes involucradas, asegurando que los consumidores no sean vulnerados en sus derechos.

El puntal fundamental de esta ley es la protección de los derechos básicos de los consumidores; que incluyen el acceso a información clara y veraz sobre productos y servicios, la protección contra publicidad engañosa o abusiva, el derecho a la seguridad y calidad en los bienes y servicios adquiridos, entre otros. Esta normativa se orienta a empoderar al consumidor, brindándole herramientas para tomar decisiones informadas y protegerse de posibles abusos por parte de los proveedores.

En este cuerpo legal el legislador ha establecido mecanismos para la resolución de conflictos, como la mediación, conciliación y arbitraje; faculta a la Defensoría del Pueblo para conocer y resolver quejas que provengan de los consumidores; así también plasma la posibilidad de acudir a los órganos jurisdiccionales de la Función Judicial en la materia correspondiente para reclamar cuando se han violentado los derechos del consumidor.

Otro aspecto clave es la regulación de cláusulas abusivas en contratos de adhesión; estas cláusulas son aquellas impuestas por el proveedor y que generan un desequilibrio significativo en los derechos y obligaciones de las partes. La ley prohíbe expresamente estas cláusulas abusivas, protegiendo así la posición del consumidor frente a prácticas comerciales desleales.

Hay que destacar que la normativa ecuatoriana contempla sanciones para aquellos proveedores que incumplan con las disposiciones establecidas en la ley, lo que fomenta el cumplimiento de las normas y protege los derechos de los consumidores.

Sin embargo, es importante recalcar que la efectividad de esta ley depende en gran medida de su aplicación y supervisión por parte de las autoridades pertinentes. Garantizar el cumplimiento de estas disposiciones y la protección de los consumidores requiere de un compromiso continuo por parte de todos los actores involucrados, incluyendo consumidores, proveedores y entidades reguladoras.

CAPÍTULO III

3.1. METODOLOGÍA

3.1.1. Método de la Investigación

Cuantitativa se asocia a la tradición positivista, que concibe la realidad social como una estructura objetiva. Los hechos o fenómenos sociales estudiados en este trabajo son medibles y cuantificables. A través de estos métodos medí y establecí relaciones causales entre las variables, para explicar el problema de estudio y la realidad social actual

Deductivo: Utilicé el método deductivo ya que el campo de acción de la investigación objeto de estudio se basa en aplicar los conocimientos generales para aplicarnos en este caso específico

Dialéctico: Porque constituye el método científico de conocimiento del mundo. Proporciona al hombre la posibilidad de comprender los más diversos fenómenos de la realidad. El método dialéctico al analizar los fenómenos de la naturaleza, de la sociedad y del pensamiento permite descubrir sus verdaderas leyes y las fuerzas motrices del desarrollo de la realidad.

Científico.- Se aplicó este método científico para mi investigación porque me valí de métodos técnicos, como la entrevista, las encuestas aplicadas a los actores en el lugar en donde se desenvuelve esta investigación.

Método de estudio sistemático de la naturaleza que incluye las técnicas de observación, para el razonamiento y la predicción; ideas sobre experimentación planificada y los modos de comunicar los resultados experimentales y teóricos.

3.1.2. Tipo de Investigación

Investigación Básica y Descriptiva.

3.1.3. Técnicas e Instrumentos de Investigación

LA ENTREVISTA. - Esta técnica de investigación permite obtener resultados o datos relevantes para la presente investigación, ya que se confeccionó un cuestionario de preguntas previamente elaboradas, con el fin de ejecutar una conversación recíproca entre el entrevistado y entrevistador, en razón de que el universo o población es pequeño y manejable.

LA ENCUESTA: Este instrumento aporta con datos obtenidos sobre una muestra poblacional del cantón Guaranda Provincia de Bolívar acerca del conocimiento de la Norma y su aplicabilidad a nivel local. Se la realizó en base a ocho preguntas a un grupo de 50 ciudadanos del cantón Guaranda.

LECTURA CIENTÍFICA. - Realicé el análisis lógico jurídico y comparativo de los libros, y más instrumentos que sirven de fuente de consulta, en la que se deducen las diferentes doctrinas, criterios de autores y la jurisprudencia o vivencia histórica ecuatoriana y comparada, que permitió sustentar mi investigación académica y proponer soluciones viables y aplicables al problema en cuestión.

ANÁLISIS DEL MARCO LEGAL: Analice de manera minuciosa el marco legal que respalda la normativa y su cumplimiento, el proceso de creación de la normativa parte de la investigación y sus formas de aplicabilidad a nivel local.

3.1.4. Criterio de Inclusión y Criterio de Exclusión

Para reforzar la realización del presente trabajo de investigación fueron tomados en cuenta un grupo poblacional que pudieron brindar su criterio objetivo acerca de las interrogantes planteadas para esclarecer dudas, contraponer las con los postulados doctrinarios; y, dónde también se logró medir el nivel de conocimiento el contenido

normativo por parte de la ciudadanía para poder reclamar sus derechos en calidad de consumidores de bienes y servicios en el estado ecuatoriano.

Para la aplicación de las herramientas como la entrevista y la encuesta, el criterio utilizado para incluir a las personas que aportaron con su opinión dentro de este trabajo de investigación; es que tengan conocimiento de los derechos del consumidor y también que sean consumidores constantes de bienes y servicios dentro del territorio ecuatoriano.

Las entrevistas se las aplicó a 2 dueños de locales comerciales en donde se expendan productos Informáticos y de línea doméstica, en la ciudad de Guaranda provincia de Bolívar.

Las encuestas se aplicaron a 50 ciudadanos en el sector urbano del cantón Guaranda, provincia de Bolívar; personas mayores de edad consumidores qué bienes y servicios.

3.1.5. Población y Muestra

a) **Entrevistas:** 2 dueños de locales comerciales en donde se expendan productos Informáticos y de línea doméstica, en la ciudad de Guaranda provincia de Bolívar.

b) **Encuestas:** 50 ciudadanos en el sector urbano del cantón Guaranda, provincia de Bolívar; personas mayores de edad que sean consumidores qué bienes y servicios.

CAPITULO IV

4.1. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.1. Resultados

Entrevista

Entrevistados: 4 dueños de locales comerciales en donde se expendan productos Informáticos y de línea doméstica, en la ciudad de Guaranda provincia de Bolívar.

De las entrevistas realizadas podemos concluir:

Pregunta 1

¿Cuáles son los derechos del consumidor en el estado ecuatoriano?

En nuestro país los derechos del consumidor están respaldados por la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor; se enfocan en proteger a los consumidores y garantizar relaciones justas y equitativas en transacciones comerciales. Algunos de los derechos más importantes que tienen los consumidores en Ecuador son: Derecho a la información: Los consumidores tienen derecho a recibir información clara, veraz, completa y oportuna sobre los bienes y servicios que adquieren. Esto incluye detalles sobre precios, características, garantías, riesgos y condiciones de venta. Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva: Los consumidores tienen derecho a no ser manipulados por publicidades falsas o engañosas que puedan inducirlos a tomar decisiones perjudiciales. Derecho a la seguridad y calidad: Los bienes y servicios ofrecidos deben cumplir con estándares de calidad y seguridad establecidos, evitando riesgos para la salud o la integridad física del consumidor.

Así también; Derecho a la protección de la salud y seguridad: Los consumidores tienen derecho a productos y servicios que no representen riesgos para su salud o seguridad, así como a recibir información sobre los posibles riesgos asociados con los productos. Derecho a la educación y divulgación: Los consumidores tienen derecho a

programas de educación y divulgación sobre sus derechos y obligaciones en las transacciones comerciales. Derecho a la indemnización y reparación: En caso de recibir bienes o servicios defectuosos, los consumidores tienen derecho a recibir compensación o reparación por parte del proveedor. Derecho a la libre elección y no discriminación: Los consumidores tienen derecho a elegir libremente los bienes y servicios sin ser discriminados por razones de género, raza, religión, orientación sexual o cualquier otra condición. Derecho a la protección de datos personales: Los consumidores tienen derecho a la protección de sus datos personales y a que estos sean tratados de manera confidencial y respetuosa. Estos derechos constituyen la base fundamental para proteger a los consumidores

Pregunta 2

¿Cuáles son los parámetros que utiliza una casa comercial para ofrecer bienes o servicios al público en general?

Las casas comerciales, al ofrecer bienes o servicios al público en general, suelen seguir una serie de parámetros o consideraciones clave para atraer a los consumidores y garantizar la efectividad de sus operaciones: Segmentar el mercado identificando y analizando las necesidades, preferencias, comportamientos de compra y características demográficas para dirigir sus ofertas de manera más efectiva; estableciendo precios competitivos y estratégicos, considerando costos de producción, márgenes de ganancia y percepción de valor por parte de los consumidores.

Además están en la obligación de ofrecer bienes o servicios de calidad que satisfagan las necesidades y expectativas de los consumidores, lo que fortalece la reputación y la fidelidad hacia la marca; manteniendo un servicio al cliente de calidad, ofreciendo asistencia, resolviendo dudas y problemas, y generando una experiencia positiva que impulse la fidelidad del cliente.

Pregunta 3

¿Conoce la normativa existente en materia de protección de derechos del consumidor?

Por supuesto que sí, la Constitución y la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor

Pregunta 4

¿Conoce las entidades de estatales encargadas de proteger los derechos del consumidor de bienes y servicios en el estado ecuatoriano?

Claro la Superintendencia de Control de Mercado y la Defensoría Pública. Pero también existe la posibilidad de judicializar los reclamos

Pregunta 5

¿Qué medidas toman las casas comerciales para proteger los derechos de los consumidores?

Implementan una serie de medidas para proteger los derechos de los consumidores. Estas acciones están orientadas a garantizar transacciones justas, transparentes y seguras, respetando los derechos establecidos por la ley y promoviendo la satisfacción del cliente. Es necesario Proporcionan información detallada y precisa sobre los productos o servicios que ofrecen, incluyendo características, precios, garantías, políticas de devolución, entre otros aspectos relevantes para la toma de decisiones por parte del consumidor. Así también se establecen políticas claras y accesibles para devoluciones, cambios o reembolsos en caso de productos defectuosos, no conformes con lo ofrecido o simplemente cuando el consumidor cambia de opinión. Ofrecer garantías y servicio sobre sus productos y servicios, así como un servicio de atención al cliente efectivo para resolver cualquier problema o inquietud que pueda surgir después de la compra.

Pregunta 6

¿Es frecuente los reclamos de los consumidores de la mala calidad de bienes y servicios en la actualidad?

Los reclamos por la mala calidad de bienes y servicios son relativamente comunes; se suelen dar cuando los productos o servicios presentan fallas, están defectuosos, La digitalización y el acceso a plataformas de revisión y redes sociales han aumentado la visibilidad de estos reclamos. Los consumidores ahora tienen más facilidad para expresar sus opiniones y quejas, lo que puede dar la impresión de que hay más reclamos de mala calidad, aunque también puede ser que simplemente se estén haciendo más visibles.

Pregunta 7

¿Se puede judicializar un reclamo al detectar que un bien o servicio adquirido es de mala calidad?

Sí, es posible judicializar un reclamo relacionado con la mala calidad de un bien o servicio adquirido. Cuando un consumidor enfrenta problemas con un producto o servicio y considera que sus derechos han sido vulnerados debido a la mala calidad, tiene opciones legales disponibles para buscar una solución

Pregunta 8

¿Cómo funciona la garantía de los productos y de los servicios en las casas comerciales?

La garantía de productos y servicios en las casas comerciales puede variar según las políticas de cada empresa y las regulaciones locales.

Garantía de productos:

Garantía legal: En muchos lugares, existe una garantía legal implícita que cubre los productos por un período determinado, incluso si no se ofrece una garantía explícita

por parte del vendedor. Esta garantía legal se refiere a la expectativa razonable de que un producto funcione como se espera durante un período de tiempo determinado.

Garantía del fabricante: La mayoría de los productos vienen con una garantía del fabricante que cubre ciertos defectos o problemas dentro de un período específico. Esta garantía puede variar en duración y cobertura dependiendo del producto y el fabricante.

Condiciones de la garantía: Las garantías suelen tener condiciones específicas que deben cumplirse para hacer valer el reclamo, como el registro del producto, el uso adecuado según las instrucciones del fabricante y la conservación de la factura de compra.

Proceso de reclamación: Si un producto falla dentro del período de garantía, el consumidor generalmente debe contactar al vendedor o al servicio de atención al cliente, proporcionar la documentación necesaria y seguir los pasos indicados para obtener una reparación, reemplazo o reembolso según lo estipulado en la garantía.

Garantía de servicios:

Garantía de satisfacción: Algunas empresas ofrecen garantías de satisfacción para servicios, asegurando que si el cliente no está satisfecho con el servicio, se realizarán esfuerzos adicionales para corregirlo o se ofrecerá un reembolso parcial o total.

Garantía de servicio: En ciertos casos, los servicios pueden tener garantías limitadas que aseguran la corrección de problemas o errores dentro de un período específico después de la prestación del servicio.

Condiciones y términos: Las garantías de servicios suelen venir con términos y condiciones específicos que deben cumplirse para hacer valer la garantía, como plazos para presentar reclamaciones o limitaciones sobre qué aspectos del servicio están cubiertos.

Es importante leer detenidamente los términos y condiciones de las garantías ofrecidas tanto para productos como para servicios, y conservar toda la documentación

relacionada con la compra o prestación del servicio para hacer valer los derechos en caso de ser necesario..

4.1.2. Encuestas

En lo que respecta a las encuestas se las aplicó a 50 ciudadanos consumidores de bienes y servicios en el sector urbano del cantón Guaranda provincia de Bolívar, con la finalidad de que emitan su criterio acerca de los derechos del consumidor y además aclaren si están conscientes desde la protección que les da la ley en su calidad de consumidores.

Las entrevistas constituyen un complemento fundamental en el trabajo investigativo, más aún cuando el grupo poblacional escogido son comerciantes que conocen del tema y qué están involucrados directamente en lo que respecta a los derechos del consumidor.

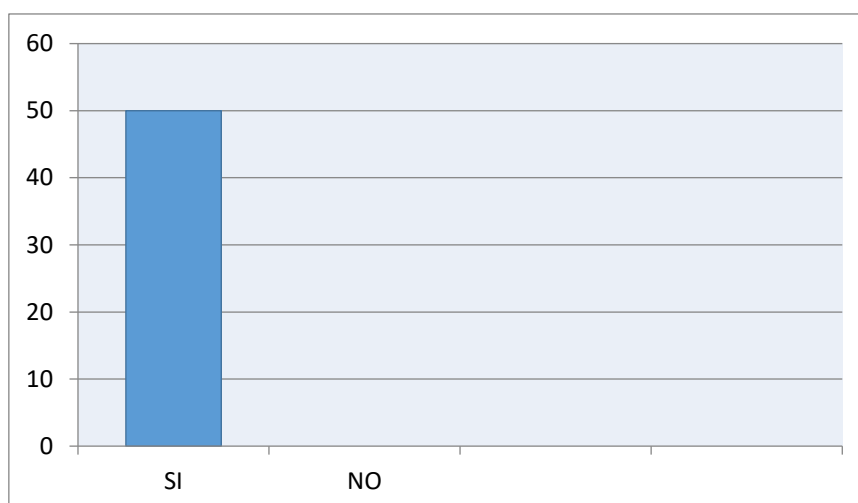
PREGUNTA 1

¿Considera Usted que los consumidores deben recibir indemnizaciones por daños y perjuicios cuando adquieren productos de mala calidad?

Tabla 1

<i>SI</i>	<i>NO</i>	<i>%</i>
<i>50</i>	<i>0</i>	<i>100%</i>

Gráfico 1



Investigador: Karen Nicole Zambrano Escobar

Población: Ciudadanos del Cantón Guaranda Provincia Bolívar

ANÁLISIS: El cien por ciento de los profesionales encuestados están de acuerdo en que los consumidores deben recibir indemnizaciones por daños y perjuicios en el caso de que se hayan visto perjudicados sus derechos como consumidores.

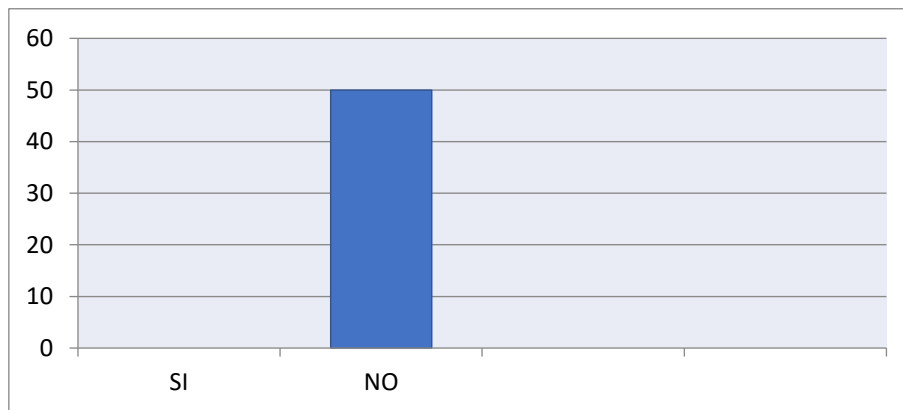
PREGUNTA 2

¿Cree Usted que la legislación actual es efectiva para proteger a los consumidores en situaciones de productos o servicios defectuosos?

Tabla 2

SI	NO	%
0	50	100%

Gráfico 2



Investigador: Karen Nicole Zambrano Escobar

Población: Ciudadanos del Cantón Guaranda Provincia Bolívar

ANÁLISIS: el 100% de los consumidores de encuestados en el sector urbano del cantón Guaranda provincia de Bolívar manifiestan enfáticamente que la legislación actual no es efectiva para proteger a los consumidores en situaciones de productos o servicios defectuosos

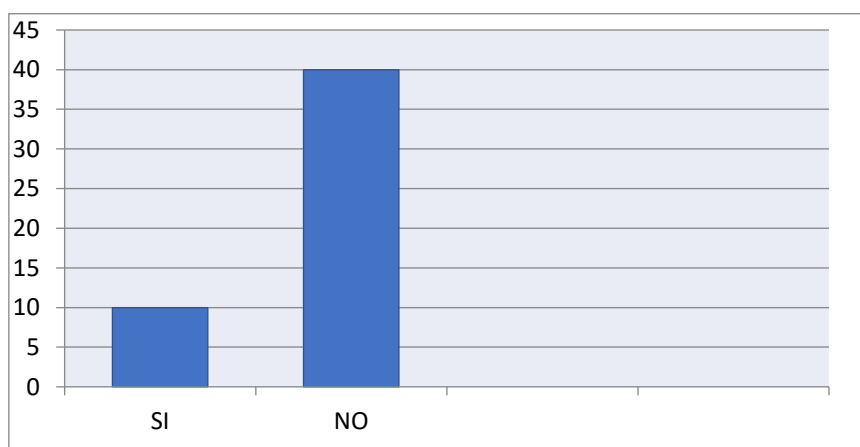
PREGUNTA 3

¿Ha tenido Usted alguna experiencia personal en la que haya recibido compensación por productos o servicios de mala calidad?

Tabla 3

SI	NO	%
10	40	100%

Gráfico 3



Investigador: Karen Nicole Zambrano Escobar

Población: Ciudadanos del Cantón Guaranda Provincia Bolívar

ANÁLISIS: con respecto a la interrogante planteada vemos que 40 de los 50 encuestados responde que no han tenido una experiencia personal en la que haya recibido compensación por productos o servicios de mala calidad; mientras que 10 encuestados manifiestan que sí. La respuesta a esta pregunta da un parámetro de incumplimiento por parte de los proveedores de bienes y servicios.

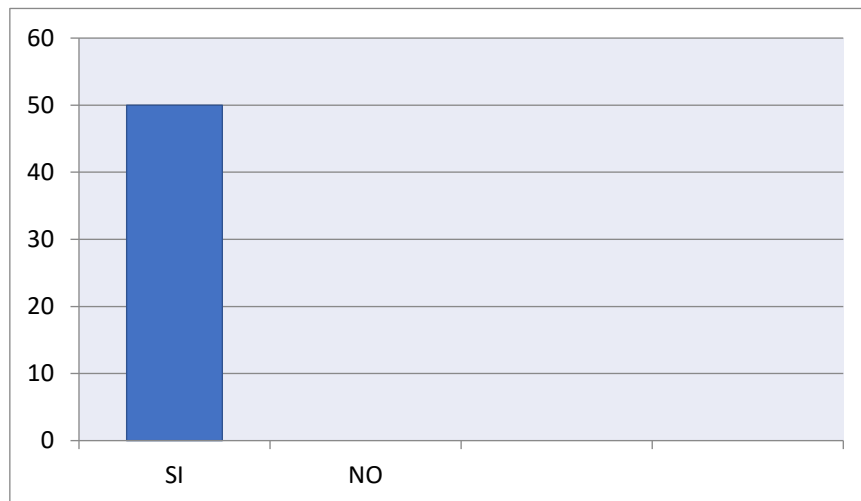
PREGUNTA 4

¿Piensa que las empresas deberían ser responsables de indemnizar a los consumidores por daños derivados de la mala calidad de sus productos o servicios?

Tabla 4

SI	NO	%
50	0	100%

Gráfico 4



Investigador: Karen Nicole Zambrano Escobar

Población: Ciudadanos del Cantón Guaranda Provincia Bolívar

ANÁLISIS: todos los encuestados contestan afirmativamente a la interrogante y manifiestan que las empresas deben ser responsables de indemnizar a los consumidores por daños derivados de la mala calidad de sus productos o servicios.

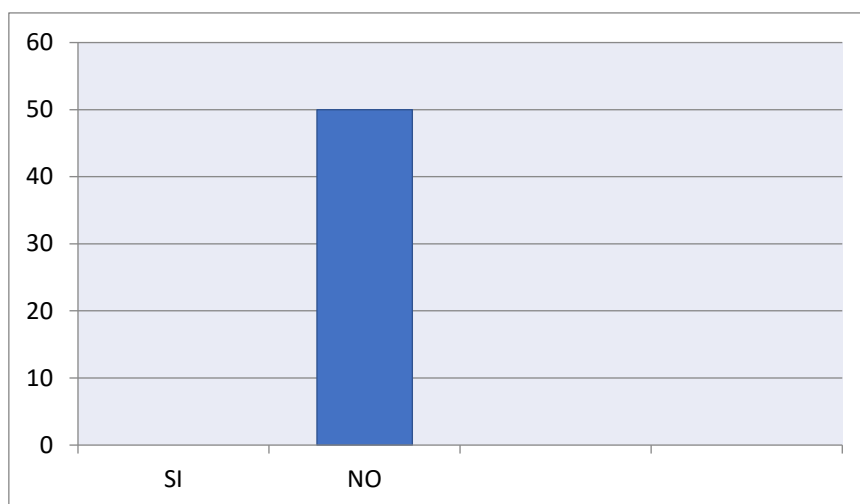
PREGUNTA 5

¿Cree que existen suficientes mecanismos legales para que los consumidores reclamen indemnizaciones por productos o servicios deficientes?

Tabla 5

SI	NO	%
0	50	100%

Gráfico 5



Investigador: Karen Nicole Zambrano Escobar

Población: Ciudadanos del Cantón Guaranda Provincia Bolívar

ANÁLISIS: ante esta interrogante la totalidad de los consumidores de encuestados creen que no existen suficientes mecanismos legales para que los consumidores reclamen indemnizaciones por productos o servicios deficientes.

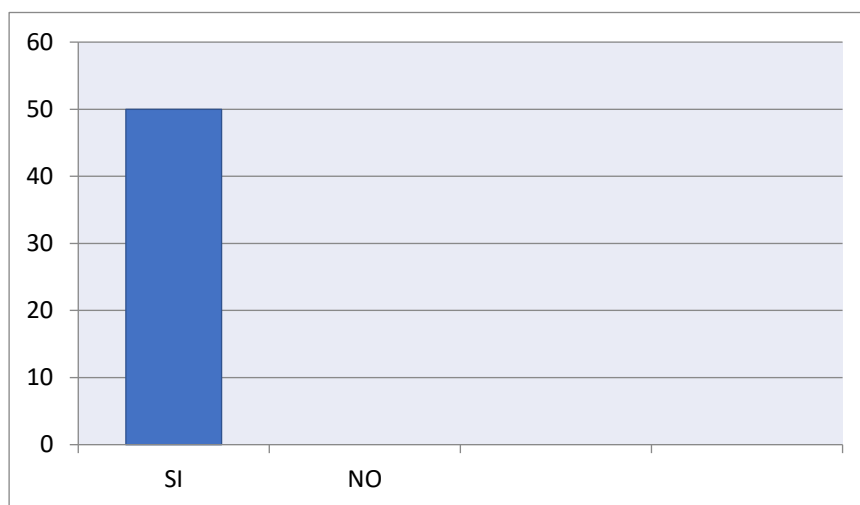
PREGUNTA 6

¿Considera Usted que la falta de claridad en las políticas de garantía de productos y servicios dificulta que los consumidores obtengan indemnizaciones por daños y perjuicios?

Tabla 6

SI	NO	%
50	0	100%

Gráfico 6



Investigador: Karen Nicole Zambrano Escobar

Población: Ciudadanos del Cantón Guaranda Provincia Bolívar

ANÁLISIS: la totalidad de los encuestados en esta interrogante manifiestan que efectivamente la falta de claridad en las políticas de garantía de productos y servicios dificulta que los consumidores obtengan indemnizaciones por daños y perjuicios.

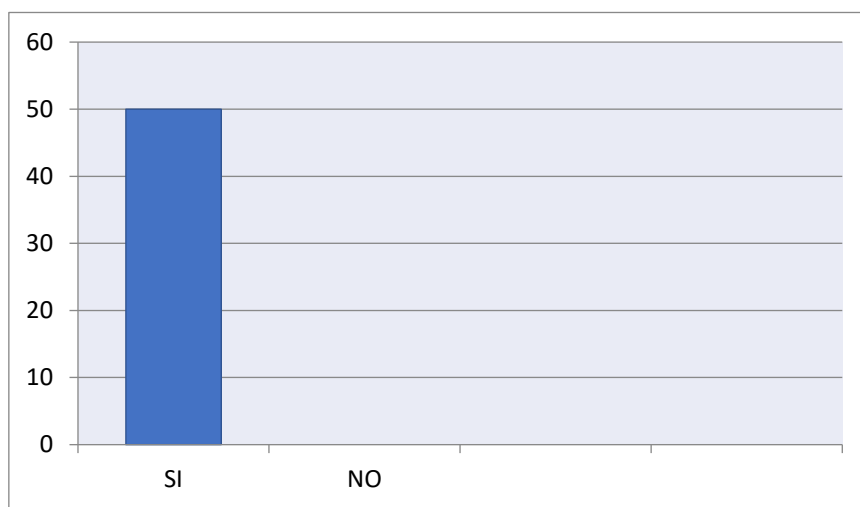
PREGUNTA 7

¿Cree Usted que las empresas deberían ser legalmente obligadas a ofrecer compensación por daños que puedan sufrir los consumidores a causa de la mala calidad de sus productos o servicios?

Tabla 7

SI	NO	%
50	0	100%

Gráfico 7



Investigador: Karen Nicole Zambrano Escobar

Población: Ciudadanos del Cantón Guaranda Provincia Bolívar

ANÁLISIS: todos los consumidores de encuestados manifiestan que las empresas deberían ser legalmente obligadas a ofrecer compensación por daños que puedan sufrir los consumidores a causa de la mala calidad de sus productos o servicios

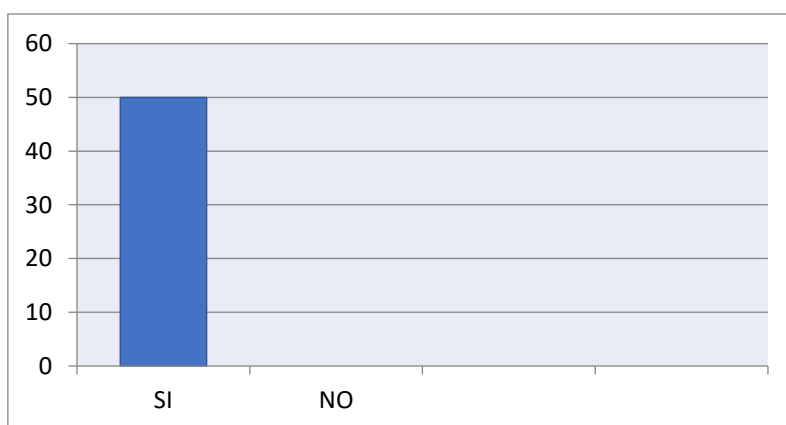
PREGUNTA 8

¿Considera Usted que la imposibilidad de acceder a una compensación justa por productos o servicios defectuosos desincentiva a los consumidores a reclamar por sus derechos ante situaciones de mala calidad?

Tabla 8

SI	NO	%
50	0	100%

Gráfico 8



Investigador: Karen Nicole Zambrano Escobar

Población: Ciudadanos del Cantón Guaranda Provincia Bolívar

ANÁLISIS: Finalizando las preguntas planteadas, en esta última los encuestados manifiesta que la imposibilidad de acceder a una compensación justa por productos o servicios defectuosos desincentiva a los consumidores a reclamar por sus derechos ante situaciones de mala calidad. Esta respuesta final evidencia la falta de credibilidad de los consumidores en un sistema que los proteja ante la mala calidad de productos y servicios o cuando se estén violentando sus derechos.

Discusión

En los últimos tiempos el consumismo de bienes y servicios se ha elevado notablemente, en primera instancia porque las necesidades hoy en día son más en cuanto a tecnología por ejemplo; cada vez surgen más servicios que se ofertan no solo en persona sino a través de las redes sociales, creando facilidades a las personas en su vida diaria. Así también es constante la adquisición de bienes muebles que van desde lo más básico hasta la compra de vehículos por ejemplo; debiendo recalcar en este punto que los materiales que actualmente se utiliza prácticamente se han vuelto desechables y en muchos casos los productos adquiridos presentan inmediatamente fallas, ante lo cual se afecta a la economía de los ciudadanos.

El estado ecuatoriano en pos de la protección del consumidor de bienes y servicios ha creado un marco legal para protegerlo a través de la ley de defensa del consumidor; más sin embargo, las disposiciones constantes en este cuerpo normativo parecen simplemente estar escritas porque en pocos casos se la cumple. Las ofertas en el mercado son constantes como ya lo hemos mencionado, todas acompañadas de supuestas garantías que al momento de quererlas de ejecutar todos quienes hacen el reclamo se topan con una odisea en donde por lo general obstaculizan toda forma de reclamo echándole la culpa al consumidor por la mala calidad del producto.

Uno de los derechos del consumidor consagrados en la ley, es acceder a bienes y servicios de calidad como lo hemos revisado constantemente en el desarrollo de este trabajo de investigación; de la misma manera se puntualiza el derecho a recibir indemnizaciones y reparaciones por aquellos bienes y servicios que presentan defectos, que son de mala calidad y lógicamente golpean la economía de quien paga por ellos. Ahora bien es importante el análisis realizado acerca de los mecanismos que se pueden utilizar para hacer ese tipo de reclamos que son de tipo administrativo y lógicamente

acudiendo a la justicia ordinaria; trámites en la mayoría de los casos son desconocidos por los ciudadanos, lo que trae como consecuencia que día tras día se respete los derechos del consumidor quien legalmente tiene protección conforme lo dispone la normativa correspondiente.

Un bien o un servicio de mala calidad puede afectar no solo la economía de quien lo consume sí no también su salud y a la seguridad de los consumidores; por ejemplo, alimentos contaminados, productos defectuosos o servicios inadecuados pueden causar daños físicos o poner en riesgo la integridad de las personas. los productos de mala calidad afectan la salud pública o la seguridad, esto puede generar costos adicionales para el sistema de salud, afectar la productividad laboral y disminuir la calidad de vida de la sociedad en su conjunto.

El estado ecuatoriano ha dado la facultad a la defensoría pública para que lleve a cabo los trámites administrativos en lo que respecta a los reclamos por la mala calidad de bienes y servicios que reciben los consumidores; más sin embargo son pocos los ciudadanos que acuden a plantear la queja respectiva a pesar de que esto le puede generar impactos de diferente índole, primordialmente el económico. Además está facultado el ciudadano para acudir a la justicia ordinaria para que se le reparen los daños causados por estas causas.

Prácticamente se ha determinado que actualmente no se respetan los derechos del consumidor en lo que respecta a la calidad de bienes y servicios que debe recibir por parte de los proveedores; por lo que, es esencial que existan regulaciones efectivas y mecanismos de control de calidad para proteger a los consumidores y promover la producción y prestación de bienes y servicios de calidad. Además, la educación del consumidor sobre la importancia de elegir productos y servicios de calidad puede ayudar a mitigar estas consecuencias y fomentar prácticas comerciales responsables

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

1. Los derechos del consumidor en Ecuador reflejan un avance significativo en la protección de quienes participan en el mercado. La existencia de un marco normativo robusto, la supervisión constante y el acceso a mecanismos de reclamación efectivos son elementos clave para asegurar la equidad y seguridad en las relaciones de consumo. Sin embargo, su efectividad aún enfrenta desafíos, especialmente en términos de difusión y aplicación efectiva de estos derechos en la vida cotidiana de los ciudadanos.
2. La Ley Orgánica de Defensa al Consumidor en Ecuador es un instrumento fundamental para proteger los derechos de los consumidores, promover la equidad en las relaciones comerciales y garantizar la transparencia y seguridad en el mercado. Su implementación efectiva es crucial para asegurar que los consumidores puedan disfrutar de sus derechos de manera efectiva y justa en todas sus transacciones comerciales.
3. La protección de los derechos de los consumidores a indemnizaciones y reparaciones por mala calidad de bienes y servicios es esencial para fortalecer la protección, equidad y justicia en el mercado, además de contribuir al desarrollo de políticas y prácticas que aseguren la defensa efectiva de los consumidores.

5.2.Recomendaciones

- 1.** Al estado ecuatoriano a través de las entidades públicas pertinentes; se recomienda promover y difundir información clara y accesible sobre las leyes de protección al consumidor contribuye a fortalecer la conciencia y la capacidad de defensa de los ciudadanos frente a posibles abusos por parte de los proveedores de bienes y servicios; es necesario proporcionar herramientas a los consumidores para que tengan conocimiento de sus derechos y sepan sobre los pasos a seguir en caso de enfrentar situaciones que vulneren sus derechos.
- 2.** A la ciudadanía en general, auto educarse para no ser timada y por sobre todo para poder exigir sus derechos ante los organismos correspondientes y hacer uso de los mecanismos establecidos en la ley para reclamar sus derechos en calidad de consumidor cuando los productos y servicios que ha adquirido son defectuosos de mala calidad.
- 3.** A la Defensoría del Pueblo socializar los resultados positivos en trámites que han sido ventilados en sus dependencias con resultados favorables para el consumidor cuando ha presentado los reclamos pertinentes; además este organismo debería ser compañías constantes acerca de los derechos del consumidor, mecanismos de reclamación procedimientos que se puede aplicar

BIBLIOGRAFÍA

- AGUILAR, W. G. N., & Moreno, G. G. (2017). Los Derechos del Consumidor y su desconocimiento en la sociedad ecuatoriana. (anónima). Revista Prisma Social, (18), 454-482.
- ALCANIZ, E. B., & Pérez, R. C. (2008). ¿Influye la imagen de responsabilidad social en la intención de compra? El papel de la identificación del consumidor con la empresa. *Universia Business Review*.
- ANDRADE, Torres, E. Y. (2012). Mecanismos procesales de defensa de los consumidores en los contratos de adhesión y contratos compartidos en el Ecuador (Master's thesis, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador).
- APOLO, D., MURILLO, H., & GARCÍA, G. (2014). Comunicación 360: herramientas para la gestión de comunicación interna e identidad. Quito: Editorial Facultad de Ciencias Sociales y Comunicación. Universidad Tecnológica Equinoccial.
- ARBAIZA, Catalina, “Los derechos del consumidor”, Biblioteca Universidad Andina Simón Bolívar, código C006108.
- BONFANTI, Mario; “Derecho del Consumo y del Usuario”, Biblioteca de la Universidad Andina Simón Bolívar, código 07944.
- BOTANA García; Gema (2001). Comercio Electrónico y Protección de los Consumidores, 1era edición-LA LEY, Madrid, septiembre
- CABANELLAS, Guillermo. “Diccionario Jurídico Elemental”. Editorial Heliasta. Buenos Aires Argentina. 1999
- CAMARGO, J. L. (2003). Derechos del consumidor: Consagración constitucional en Latinoamérica. *Rev. E-Mercatoria*, 2, 1.

- GRIJALVA, A. (2009). ¿Qué son los derechos colectivos. Los Derechos Colectivos: Hacia su Efectivas Comprensión y Aplicación, editoras. María Paz Ávila y María Velen Corredore, Quito: Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, XV–XVIII.
- GRIJALVA, J. V. N., Viera, M. D. N., Pérez, O., & Geraci, M. (2021). Derechos del consumidor afectados por el acto de competencia desleal de acoso e influencia indebida, ejecutado a través de telemarketing y mailing digital: el caso de Ecuador. *Revista la Propiedad Inmaterial*, 31, 35.
- FERNÁNDEZ, Gimeno; Pascual, José; y, Tamayo, Carmona Juan. (2002). DERECHO DE CONSUMO, Cap. Protección de los Intereses Económicos y Sociales, Valencia
- GARCÍA, N. (1995). Consumidores y ciudadanos. México: Grijalbo. García, J. (2016). Publicidad y consumo en they live. Análisis crítico sobre la ideología publicitaria. *Vivat Academia*, (130), 184-210.
- MC LUHAN, M., Fiore, Q., & Agel, J. (1987). El medio es el mensaje. Paidós
- MOLINA Crespo, G. M. (2008). El procedimiento para la reparación de los derechos del consumidor en el Ecuador, análisis de 3 casos, propuesta de reforma (Master's thesis, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador).
- MOLINA Crespo, Guido Mauricio. (2008) El procedimiento para la reparación de los derechos del consumidor en el Ecuador, análisis de 3 casos, propuesta de reforma. Quito. 98 p. Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Área de Derecho.
- KURI, D., & Salas, E. (2015). La importancia de los derechos del consumidor en el Ecuador. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, (2015_11).

- KURI, D., & Salas, E. (2015). Los derechos del consumidor en el Ecuador. *Nómadas. Critical Journal of Social and Juridical Sciences*, 45(1).
- SALMERÓN, B. I., & Zurita, G. G. V. (2014). Una aproximación jurídica al estudio del principio del “in dubio pro consumidor”. *Revista Estudios Jurídicos. Segunda Época*, (14).
- SAMPIERI, R. (s.f.). <https://portaprodti.wordpress.com/enfoque-cualitativo-y-cualitativo-seg>.
- STILGITZ,, Gabriel. (1986) *Protección Jurídica del Consumidor*, (1986). Ediciones Depalma, Buenos Aires.
- TERÁN, P. V. C. (2019). La defensa del consumidor en el Ecuador. De espaldas a los principios internacionales de protección. *Iuris Dictio*, 16-16.
- VELA Santamaría, A. S. (2019). *Tutela jurídica efectiva de los derechos del consumidor en la legislación ecuatoriana* (Bachelor's thesis, Pontificia Universidad Católica del Ecuador).

LEXIGRAFÍA

- Constitución de la República del Ecuador. Corporación de Estudios y Publicaciones. Quito. 2018.
- Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. (2020) Corporación de Estudios y Publicaciones.
- Reglamento a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. (2020) Corporación de Estudios y Publicaciones.