



UNIVERSIDAD
ESTATAL
DE BOLÍVAR

FACULTAD DE
JURISPRUDENCIA, CIENCIAS
SOCIALES Y POLÍTICAS



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS

CARRERA DE DERECHO

Trabajo de Integración curricular previo a la obtención del Título de Abogado

TÍTULO

“Provisión de servicios públicos de mala calidad y el derecho del usuario afectado a reclamar su reparación civil, en Guaranda, año 2022”

AUTOR

Stalin Santiago Ramírez Punina

TUTOR:

Mgtr. JUAN CARLOS YÁÑEZ CARRASCO

GUARANDA – ECUADOR

2024

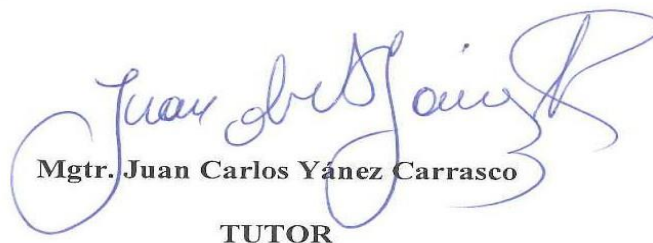
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Yo, Mgtr. Juan Carlos Yáñez Carrasco, Tutor del Trabajo de Integración Curricular, designado por el Consejo Directivo de la Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Sociales y Políticas de la Universidad Estatal de Bolívar; al tenor de lo previsto en el Reglamento de la Unidad de la Unidad de Integración Curricular; certifico:

Que, el señor Stalin Santiago Ramírez Punina, ha desarrollado su proyecto de titulación para optar por el Título de Abogado, cumpliendo con las sugerencias y observaciones realizadas por el suscrito en su Trabajo de Integración Curricular, titulado: “PROVISIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MALA CALIDAD Y EL DERECHO DEL USUARIO AFECTADO A RECLAMAR SU REPARACIÓN CIVIL, EN GUARANDA, AÑO 2022”, el mismo que cumple con todos los requisitos exigidos por la Ley, por lo que apruebo el mismo y autorizo su presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Es todo en cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Atentamente,


Mgtr. Juan Carlos Yáñez Carrasco
TUTOR

DECLARACIÓN JURAMENTADA DE AUTENTICIDAD DE AUTORÍA

Yo, Stalin Santiago Ramírez Punina, egresado de la Carrera de Derecho de la Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Sociales y Políticas de la Universidad Estatal de Bolívar, bajo juramento, declaro en forma libre y voluntaria que el presente Trabajo de Integración Curricular, titulado: “PROVISIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MALA CALIDAD Y EL DERECHO DEL USUARIO AFECTADO A RECLAMAR SU REPARACIÓN CIVIL, EN GUARANDA, AÑO 2022”, 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, artículos de legislación ecuatoriana para el presente trabajo investigativo.

Atentamente,


Stalin Santiago Ramírez Punina

AUTOR



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

No. ESCRITURA

20240201003P01269



DECLARACION JURAMENTADA

OTORGADA POR:

STALIN SANTIAGO RAMIREZ PUNINA

CUANTIA: INDETERMINADA

FACTURA: 001-002-000012998

DI: 2 COPIA

En la ciudad de Guaranda, capital de la provincia Bolívar, República del Ecuador, hoy día veinte de mayo de dos mil veinticuatro, ante mi Abogado HENRY ROJAS NARVAEZ, Notario Público Tercero del Cantón Guaranda, comparece el señor STALIN SANTIAGO RAMIREZ PUNINA, de estado civil soltero, domiciliado en el barrio Los Tanques de la ciudad de Guaranda, provincia Bolívar, con celular número 0988294331, correo electrónico santiago1199sr@gmail.com, por sus propios derechos. El compareciente es de nacionalidad ecuatoriana, mayor de edad, hábil e idóneo para contratar y obligarse a quien de conocerlo 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 instruido por mí 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 que dice: **Declaro que el presente trabajo de integración Curricular, titulado: “PROVISIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MALA CALIDAD Y EL DERECHO DEL USUARIO AFECTADO A RECLAMAR SU REPARACIÓN CIVIL, EN GUARANDA, AÑO 2022”, previo la obtención del título de Abogado, a través de la Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Sociales y Políticas, de la Universidad Estatal de Bolívar** es de mi autoría, este documento no ha sido previamente presentado por ningún grado de calificación profesional; y, que las referencias bibliográficas que se incluyen han sido consultadas por el autor. 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 queda 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 al compareciente por mí el Notario en unidad de acto, aquel se ratifica y firma conmigo en unidad de acto de todo lo cual doy Fe.

Stalin Ramirez

STALIN SANTIAGO RAMIREZ PUNINA
C.C.0202389961

Henry Rojas Narvaez

AB. HENRY ROJAS NARVAEZ
NOTARIO PUBLICO TERCERO DEL CANTON GUARANDA





REPORTE SISTEMA TURNITIN

Para: Stalin Santiago Ramírez Punina
De: Mgtr. Juan Carlos Yáñez Carrasco
Asunto: Reporte sistema TURNITIN
Fecha: 12 de abril de 2024

Por medio del presente, pongo en su conocimiento el reporte del sistema TURNITIN respecto de las posibles coincidencias en su Trabajo de Integración Curricular, que es de **seis por ciento** (06%).

Reporte de similitud	
NOMBRE DEL TRABAJO Informe Final Santiago Ramirez.docx	
RECuento DE PALABRAS 22051 Words	RECuento DE CARACTERES 121131 Characters
RECuento DE PÁGINAS 100 Pages	TAMAÑO DEL ARCHIVO 939.7KB
FECHA DE ENTREGA Apr 12, 2024 10:31 AM GMT-5	FECHA DEL INFORME Apr 12, 2024 10:33 AM GMT-5
● 6% de similitud general El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.	
<ul style="list-style-type: none">• 4% Base de datos de Internet• Base de datos de Crossref• 4% Base de datos de trabajos entregados• 1% Base de datos de publicaciones• Base de datos de contenido publicado de Crossref	
● Excluir del Reporte de Similitud	
<ul style="list-style-type: none">• Material bibliográfico• Material citado• Bloques de texto excluidos manualmente• Coincidencia baja (menos de 10 palabras)	

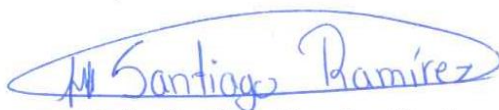

Mgtr. Juan Carlos Yáñez Carrasco
Tutor

DERECHOS DE AUTOR

Yo; Stalin Santiago Ramírez Punina, portador de la Cédula de Identidad No 0202389961, en calidad de autor titular de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: **“Provisión de servicios públicos de mala calidad y el derecho del usuario afectado a reclamar su reparación civil, en Guaranda, año 2022”** 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.



Stalin Santiago Ramírez Punina

Autor

DEDICATORIA

Dedico el presente proyecto de investigación le dedico especialmente a Dios, ya que él me ha dado la fortaleza y sabiduría para culminar una etapa más de mi vida, a mi madre que desde el cielo siempre me ha colmado de sus bendiciones y a encaminado en mi corazón, a mi querido padre que ha sido un apoyo incondicional, por los sacrificios infinitos que ha hecho para que pueda llegar hasta este momento. Su amor y confianza en mi han sido mi motor para seguir adelante. A todos aquellos que de manera directa o indirecta han aportado en mi formación académica, brindándome su apoyo, conocimientos y experiencias, les agradezco de corazón, sin su ayuda, no podría haber alcanzado este logro.

Stalin Santiago

AGRADECIMIENTO

Expreso profundo agradecimiento a la prestigiosa Universidad Estatal de Bolívar, a la Facultad de Jurisprudencia Ciencias Sociales y Políticas. Este agradecimiento no solo es por el apoyo recibido en mi proyecto de investigación, sino por la formación integral que he adquirido a lo largo de mi trayectoria universitaria. Gracias a la universidad y a mis profesores, me siento preparado para enfrentar los retos que el futuro me depare.

Stalin Santiago

ÍNDICE

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	I
DECLARACIÓN JURAMENTADA DE AUTENTICIDAD DE AUTORÍA	II
REPORTE SISTEMA TURNITIN.....	III
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	V
ÍNDICE.....	VI
Capítulo I: Problema.....	1
1.1. Resumen – abstract	1
1.2. Introducción	3
1.3. Planteamiento del problema.....	5
1.4. Formulación del problema	6
1.5. Hipótesis	6
1.6. Variables de la Investigación	6
1.6.1. Variable Independiente (Causa).....	6
1.6.2. Variable Dependiente (Efecto)	6
1.7.1. Objetivo General	6
1.7.2. Objetivos Específicos:.....	6
1.8. Justificación	7
CAPÍTULO II – MARCO TEÓRICO.....	8
2. Marco teórico.....	8
2.1. Los bienes y servicio públicos	8

2.1.1. Bienes Públicos.....	8
- No excluyentes	8
- No rivales.....	8
2.1.2. Servicios Públicos.....	9
- Atención médica y de salud.....	10
- Seguridad y protección pública	11
- Transporte público.....	13
- Servicios de infraestructura	14
- Servicios de saneamiento.....	15
2.1.3. Los proveedores y los consumidores	16
Proveedores (o vendedores).....	16
Consumidores (o compradores)	17
2.1.4. Derechos de los usuarios y consumidores	19
2.1.5. Derechos de los proveedores	21
2.1.6. La Prestación de servicios en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor	22
2.1.7. Los consumos y los daños en la Constitución de la República.....	23
2.2. Los problemas con la prestación de servicios deficientes.....	26
2.3. Daños derivados de la relación de consumo	27
2.3.1. La reparación integral por una prestación de servicios deficiente	28
2.3.1.1. El propósito de la reparación integral.	30
2.3.1.2. Procedencia de reparación integral	31

2.3.1.3. La Reparación integral de los consumidores en la Constitución de la República	32
2.3.1.4. Proceso de la reparación	33
2.3.1.5. Inversión de la carga de la prueba	34
2.3.1.6. La sentencia	35
2.3.1.7. Problemas con la reparación integral de la relación de consumo	36
2.4. La reparación civil	38
2.4.1. Definición de reparación civil.....	39
2.4.2. Clasificación de la responsabilidad civil	40
2.4.3. El daño y la responsabilidad civil.....	40
2.4.4. Funciones de la responsabilidad civil	41
2.4.5. Clasificación de la responsabilidad civil	42
2.4.6. Las teorías sobre el daño y la responsabilidad civil.....	45
2.4.7. Teorías de la responsabilidad Civil.....	46
Teoría Subjetiva de la Responsabilidad Civil.....	46
Teoría Objetiva de la Responsabilidad Civil	46
2.4.8. El daño y la responsabilidad civil	47
Responsabilidad	47
Daño.....	47
Relación entre Responsabilidad y Daño	48
2.4.9. El lucro cesante y el daño emergente.....	48
Lucro Cesante	48

Daño Emergente	49
2.4.10. Los requisitos para que se establezca la responsabilidad civil	49
2.5. Marco legal	50
2.5.1. Constitución de la República del Ecuador (2008)	50
2.5.2. Código Civil (2005).....	53
2.5.3. Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2000)	56
CAPÍTULO III – METODOLOGÍA	63
3. Método de Investigación.....	63
3.1.1. Tipo de investigación.....	63
3.1.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	66
Encuestas	66
El Cuestionario.....	66
3.1.3. Criterio de Inclusión y Criterio de Exclusión	66
3.1.4. Población y Muestra	67
3.5. Localización geográfica del estudio	69
Capítulo IV	70
4.1. Resultados.....	70
4.1.1. Interpretación de los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas al Defensor del Pueblo de Bolívar con sede en el cantón Guaranda.....	70
4.1.2. Interpretación de los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los Abogados usuarios de la Defensoría del Pueblo de Bolívar con sede en el cantón Guaranda	72

4.2 Discusión	77
CAPÍTULO V.....	80
5.1. Conclusiones	80
5.2. Recomendaciones.....	83
Bibliografía	84

Capítulo I: Problema

1.1. Resumen – abstract

Resumen

La provisión de servicios públicos es el conjunto de actividades que realizan los gobiernos, las empresas privadas o las organizaciones sin fines de lucro para satisfacer las necesidades básicas de la población. Estos servicios incluyen, entre otros, el agua potable, la electricidad, el transporte, la educación, la salud, la seguridad

En lo que corresponde al método de investigación dentro del presente trabajo se ha optado por un método Mixto, es decir existe una combinación del método cualitativo como del cuantitativo, ya que el problema a investigarse requiere de datos cualitativos aportados por estudios bibliográficos sobre la provisión de servicios públicos de mala calidad y el derecho del usuario afectado a reclamar su reparación civil.

En Ecuador, la Constitución de la República establece que es obligación del Estado promover, facilitar y regular la prestación de los servicios públicos básicos de energía, comunicación, agua, transporte, educación, salud y seguridad. El Estado puede proporcionar estos servicios directamente o a través de empresas públicas o privadas.

El artículo 4 de la Ley Orgánica de defensa del consumidor (2022) establece los derechos del consumidor que van más allá de los establecidos en la Constitución de la República, tratados o convenios internacionales.

A pesar de que la norma establece que el usuario tiene derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios, las continuas reclamaciones que se presentan por daños causados por la provisión de servicios básicos defectuosos no se atienden adecuadamente, lo que resulta en la indefensión del usuario afectado.

Palabras clave: servicios públicos, usuario, afectación, reclamo.

Abstract

The provision of public services is the set of activities carried out by governments, private companies or non-profit organizations to satisfy the basic needs of the population. These services include, among others, drinking water, electricity, transportation, education, health, security

Regarding the research method within this work, a Mixed method has been chosen, that is, there is a combination of qualitative and quantitative methods, since the problem to be investigated requires qualitative data provided by bibliographic studies on the provision of public services of poor quality and the right of the affected user to claim civil compensation.

In Ecuador, the Constitution of the Republic establishes that it is the obligation of the State to promote, facilitate and regulate the provision of basic public services of energy, communication, water, transportation, education, health and security. The State can provide these services directly or through public or private companies.

Article 4 of the Organic Law on Consumer Protection (2022) establishes consumer rights that go beyond those established in the Constitution of the Republic, treaties or international agreements. In particular, it establishes the right of the consumer to receive basic services of high quality and non-abusive treatment by providers of goods or services, especially with regard to optimal quality conditions.

Although the norm establishes that the user has the right to repair and compensation for damages, for deficiencies and poor quality of goods and services, the continuous claims that are presented for damages caused by the provision of defective basic services are not adequately attended to, which results in the helplessness of the affected user.

Keywords: public services, user, impact, claim.

1.2. Introducción

En el contexto de Ecuador, los servicios públicos abarcan una gama de servicios imprescindibles ofrecidos por el Estado o por privados bajo regulación estatal, y suelen incluir el suministro de agua, electricidad, saneamiento, transporte, servicios educativos y de salud, entre otros. La provisión de estos servicios se realiza en un marco jurídico que obliga a ofrecerlos con ciertos estándares de calidad y continuidad.

Cuando la calidad de un servicio público es deficiente, los usuarios afectados tienen el derecho de reclamar una reparación civil. Esto significa que pueden exigir compensación o la corrección de la deficiencia del servicio. La legislación ecuatoriana contempla mecanismos de reclamación y defensa del consumidor a través de distintas entidades y procedimientos, como por ejemplo ante la Defensoría del Pueblo o la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables.

Los usuarios tienen derecho a recibir servicios públicos de buena calidad y que se presten de manera eficiente y continua, deben ser informados de manera clara y oportuna acerca de las características del servicio, tarifas y cambios que puedan afectar la prestación del servicio. Tienen el derecho de presentar reclamos y quejas ante la insatisfacción o incumplimiento en la prestación de los servicios públicos.

En situaciones donde los usuarios resulten afectados por fallas en el servicio, tienen derecho a solicitar la reparación y recibir una compensación adecuada. Además, se reconoce el derecho de los usuarios a participar en los procesos de toma de decisiones respecto a la planeación, regulación y control de los servicios públicos, a través de mecanismos de representación o en consultas populares.

Estos derechos se complementan con las obligaciones que tienen tanto los prestadores del servicio como los usuarios (pago oportuno, uso adecuado de los

servicios, etc.), y su cumplimiento es indispensable para garantizar la equidad y calidad en la prestación de los servicios públicos.

La reparación civil es un concepto legal que se refiere a la compensación económica o medidas resarcitorias que se otorgan a una persona que ha sufrido daños o perjuicios como consecuencia de una acción u omisión ilegítima de otro individuo o entidad. En el contexto de los servicios públicos, si un usuario resulta afectado por la mala calidad o interrupción injustificada del servicio, puede exigir reparación civil.

Esta reparación puede incluir, una compensación económica que busca cubrir el costo de los daños sufridos, tanto materiales (daños a la propiedad) como inmateriales (afectación emocional o pérdida de calidad de vida).

El restablecimiento de la situación al estado anterior a la ocurrencia del daño, en la medida de lo posible, o el arreglo o reconstrucción de lo dañado por la entidad responsable del servicio público.

La normativa ecuatoriana contempla estos mecanismos de protección al consumidor, permitiendo que los usuarios de servicios públicos puedan ejercer su derecho a la reparación civil ante el incumplimiento o falla en la calidad del servicio proporcionado.

El Artículo 4 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor de Ecuador establece los derechos básicos del consumidor. Como la protección contra los riesgos que puedan afectar su salud o seguridad, protección de sus intereses económicos, obtención de información adecuada y veraz sobre los diferentes productos y servicios. La educación y divulgación sobre el consumo adecuado de los bienes y servicios que garantice la libertad de elección.

Estos derechos están diseñados para asegurar que los consumidores estén bien informados, seguros y justamente tratados en el mercado. Además, sirven como guía

para la formulación de políticas públicas y prácticas comerciales con relación a la protección y defensa de los consumidores.

1.3. Planteamiento del problema

La provisión de servicios públicos de mala calidad es un problema que puede afectar a muchas personas y comunidades. Cuando los usuarios de estos servicios se ven perjudicados por la mala calidad de los mismos, tienen el derecho de reclamar una reparación civil.

Precisamente el Art. 4 de la Ley Orgánica de defensa del consumidor (2022), consagra los derechos del Consumidor, a más de los ya establecidos en la Constitución de la República, tratados o convenios internacionales: consagrado el derecho del usuario a recibir servicios básicos de óptima calidad y un trato no abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad.

Sin embargo, a pesar de que la norma consagra el derecho del usuario a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios; las reclamaciones que se presentan por el perjuicio causado por la provisión de servicios básicos defectuosos, no tienen el seguimiento adecuado quedando inconclusos, con la consecuente indefensión del usuario afectado.

La provisión de servicios públicos de mala calidad es un problema que puede afectar a muchas personas y comunidades. Cuando los usuarios de estos servicios se ven perjudicados por la mala calidad de los mismos, tienen el derecho de reclamar una reparación civil.

Precisamente el Art. 4 de la Ley Orgánica de defensa del consumidor (2022), consagra los derechos del Consumidor, a más de los ya establecidos en la Constitución de la República, tratados o convenios internacionales: consagrado el derecho del usuario

a recibir servicios básicos de óptima calidad y un trato no abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad.

Sin embargo, a pesar de que la norma consagra el derecho del usuario a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios.

1.4. Formulación del problema

Las reclamaciones que se presentan por el perjuicio causado por la provisión de servicios básicos defectuosos, no tienen el seguimiento adecuado quedando inconclusos, con la consecuente indefensión del usuario afectado.

1.5. Hipótesis

La declaratoria de procedencia de la reparación civil por la mala provisión de servicios públicos, asegura la vigencia de los derechos del usuario

1.6. Variables de la Investigación

1.6.1. Variable Independiente (Causa)

Provisión de servicios públicos de mala calidad

1.6.2. Variable Dependiente (Efecto)

El derecho del usuario afectado a reclamar su reparación civil.

1.7.1. Objetivo General

Determinar la afectación a los derechos del usuario que produce la provisión de servicios públicos de mala calidad y la procedencia de la reparación civil a favor del usuario afectado.

1.7.2. Objetivos Específicos:

- Analizar los derechos del usuario en la legislación ecuatoriana.

- Detallar las disposiciones del Ley Orgánica de defensa del consumidor (2022), que protegen a los usuarios.
- Determinar la forma en la cual debe materializarse la reparación civil a favor del usuario afectado por el proveedor de servicios públicos de mala calidad.

1.8. Justificación

La investigación sobre la provisión de servicios públicos de mala calidad y el derecho del usuario a reclamar su reparación civil en Ecuador se justifica porque es crucial entender cómo los derechos de los consumidores están protegidos por la ley, y cómo pueden ejercer esos derechos para garantizar que se respeten.

El análisis de los problemas en la prestación de los servicios puede conducir a mejoras en la calidad y eficiencia de estos servicios públicos, aumentando la responsabilidad de los proveedores de servicios y promueve prácticas transparentes que beneficien a la comunidad.

El investigar este problema, contribuye al fortalecimiento del marco legal y reglamentario que protege a los usuarios y detalla los mecanismos de reclamación y compensación disponibles, los servicios públicos de calidad son fundamentales para el bienestar social y económico de la población.

Entender cómo remediar su mala calidad puede tener un impacto directo en la vida cotidiana de las personas. Puede contribuir al fortalecimiento de los precedentes legales en casos de demanda por mala calidad de los servicios públicos.

Investigar en esta área puede llevar a reformas que beneficien tanto a consumidores como a prestadores de servicios, elevando los estándares de calidad del servicio público y mejorando la calidad de vida de los ciudadanos en general.

CAPÍTULO II – MARCO TEÓRICO

2. Marco teórico

2.1. Los bienes y servicio públicos

Los bienes y servicios públicos tienen características específicas que los diferencian de los bienes y servicios privados, ambos, bienes y servicios públicos, son esenciales para el funcionamiento de una sociedad, ya que atienden necesidades básicas que no siempre son cubiertas eficientemente por el mercado debido a su naturaleza no excluyente o por su importancia para el bienestar general de la población. El Estado generalmente tiene el papel de proveedor o regulador de estos bienes y servicios para asegurar su disponibilidad y accesibilidad a todos los ciudadanos (Wang, 2018).

2.1.1. Bienes Públicos

Los bienes públicos son aquellos que se caracterizan por ser no excluyentes y no rivales en su consumo:

- No excluyentes

Los bienes no excluyentes son aquellos bienes cuyo consumo no se puede limitar a ciertas personas, y su uso está abierto a todos, sin la posibilidad de excluir a nadie de su disfrute. Esto significa que una vez que el bien público está disponible, como la defensa nacional o la iluminación de las calles, no es práctico o es muy costoso evitar que las personas que no han pagado por él lo utilicen. Los bienes no excluyentes son una parte fundamental de la infraestructura y servicios que benefician a la sociedad en su conjunto, y su provisión es típicamente responsabilidad del gobierno, financiada a través de la recaudación de impuestos (Ölander & Lindhoff, 1975) (Wang, 2018).

- No rivales

Los bienes no rivales se caracterizan porque el uso del bien por una persona no disminuye la disponibilidad del mismo para otras personas. En otras palabras, la

utilización del bien por parte de un individuo no impide ni reduce la capacidad de otros de utilizarlo simultáneamente. Un ejemplo clásico es un programa de radio: una persona escuchándolo no impide que otras personas puedan escucharlo al mismo tiempo. Los bienes y servicios públicos como el alumbrado público, la defensa nacional y los parques públicos son considerados no rivales, porque su consumo por un usuario no afecta significativamente el uso o disfrute de otros.

Los ejemplos típicos de bienes públicos incluyen el alumbrado público, la defensa nacional y los parques públicos. Estos bienes son suministrados por el Estado debido a que el mercado libre podría no proporcionarlos en cantidad suficiente o podría excluir a individuos que no paguen por ellos, aunque estos sigan beneficiándose de su existencia (problema del polizón o "free rider"). Por lo tanto, los bienes públicos suelen financiarse con impuestos y son ofrecidos gratuitamente o a un costo muy reducido para asegurar su accesibilidad universal (Wang, 2018).

2.1.2. Servicios Públicos

Los servicios públicos son esenciales para la sociedad y representan actividades o servicios que son generalmente proporcionados, operados o regulados por el gobierno para beneficio de todos sus ciudadanos. Estos pueden incluir:

- Educación pública

La educación pública es un servicio ofrecido por el Estado que garantiza el acceso a la educación sin coste o a un precio muy reducido para todos los ciudadanos. Este servicio busca ser inclusivo y equitativo, asegurando que niños, jóvenes y adultos tengan la oportunidad de aprender y desarrollar habilidades sin importar su origen socioeconómico.

En la mayoría de los países, la provisión de educación primaria y, a menudo, secundaria, es obligatoria y considerada un derecho fundamental. La educación

desempeña un papel esencial en el desarrollo personal de los individuos y en el progreso de la sociedad, al fomentar el pensamiento crítico, la empleabilidad y la ciudadanía activa.

Los gobiernos invierten en la construcción y mantenimiento de las instalaciones escolares, contratan y capacitan profesores, y a menudo proporcionan materiales y recursos educativos para que la educación sea accesible para todos. La educación pública también puede incluir programas de educación especial, asistencia a estudiantes con discapacidades y servicios adicionales como el transporte escolar y programas de alimentación.

Según los principios de la educación como un derecho humano, formulados en instrumentos internacionales como el 1966 International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights, el Estado tiene la preeminente responsabilidad de proveer este servicio (Right to education, 2009). Además, iniciativas específicas pueden adaptar la educación para satisfacer las necesidades de poblaciones indígenas y otras comunidades, manteniendo su riqueza cultural y promoviendo su inclusión dentro del sistema educativo (Reyes, 2022). La educación pública fortalece la democracia y fomenta el desarrollo económico, por lo que es ampliamente reconocida y valorada como un pilar esencial del bienestar y progreso de la sociedad (Potts, 1956).

- Atención médica y de salud

La atención médica y de salud pública es un servicio proporcionado por el Estado para asegurar que todas las personas, independientemente de su situación económica o social, tengan acceso a la atención médica básica y a tratamientos más especializados. Este acceso es vital para la prevención de enfermedades, el mantenimiento de la salud pública y el tratamiento eficaz de condiciones médicas agudas y crónicas.

Los servicios de salud pública pueden incluir:

- Atención Primaria: Incluye consultas generales, chequeos, vacunaciones y educación en salud.

- Atención Secundaria: Ofrece servicios más especializados como hospitalización, cirugías y consulta con especialistas.

- Atención Terciaria: Centros altamente especializados que proporcionan atención para condiciones complejas que requieren cuidados intensivos o procedimientos avanzados.

- Servicios Preventivos: Campañas de salud pública, programas de detección precoz y control de enfermedades contagiosas.

- Salud Mental: Atención y tratamiento para trastornos mentales y apoyo psicosocial.

- Rehabilitación: Servicios destinados a ayudar a pacientes a recuperar habilidades o funciones corporales tras una enfermedad o lesión.

El objetivo de la atención de salud pública es ofrecer estos servicios de manera equitativa, promoviendo la justicia social y eliminando las desigualdades de salud. Algunos servicios pueden ser completamente gratuitos, mientras que otros pueden requerir un pago subsidiado, dependiendo de las políticas de salud del país.

En situaciones donde los ciudadanos se encuentran con servicios de salud pública deficientes, tienen derecho a exigir mejoras y, en algunos casos, a buscar reparaciones por los daños sufridos debido a negligencia o fallas en el sistema de salud.

- **Seguridad y protección pública**

La seguridad y protección pública son servicios esenciales que el Estado proporciona para garantizar el orden, la seguridad y el bienestar de sus ciudadanos.

Estos servicios incluyen:

1. **Policía:** Organizaciones encargadas de mantener el orden público, prevenir y detectar delitos, y proteger la propiedad y la integridad física de las personas.
2. **Bomberos:** Servicios dedicados a la respuesta de emergencias relacionadas con incendios, accidentes, derrames de sustancias peligrosas y rescates.
3. **Servicios Médicos de Urgencia:** Incluyen ambulancias y personal médico que ofrecen atención de emergencia en el lugar de los hechos y durante el traslado a centros médicos.
4. **Protección Civil:** Organismos que se encargan de la preparación y respuesta ante desastres naturales o provocados por el hombre, coordinando evacuaciones, albergues temporales y programas de ayuda.
5. **Defensa Nacional:** Fuerzas armadas que protegen al país de amenazas externas y proporcionan apoyo en situaciones de emergencia interna cuando se requiere.
6. **Administración de Justicia:** Incluye los tribunales y el sistema penitenciario, que se encargan de la aplicación de las leyes y la rehabilitación de los infractores.
7. **Control de Fronteras y Aduanas:** Servicios que regulan la entrada y salida de personas y bienes del país, así como la prevención del contrabando y del tráfico ilegal.

Estos servicios están diseñados para proteger a la sociedad contra todo tipo de amenazas y riesgos, y preservar la paz y el orden social. La eficacia de los servicios de seguridad y protección pública es fundamental para la confianza de la población en las instituciones del Estado y para la estabilidad del país. Cuando los servicios de seguridad y protección pública son inadecuados, los ciudadanos pueden experimentar un mayor riesgo de daño y pueden buscar formas de exigir responsabilidades y mejoras a través de mecanismos políticos o legales.

- Transporte público

El transporte público es un servicio esencial proporcionado o regulado por el gobierno que facilita la movilidad de las personas dentro de una comunidad o región.

Incluye una variedad de modos de transporte como:

- Autobuses: Uno de los medios más comunes y accesibles de transporte público, ofreciendo rutas a través de las ciudades y áreas suburbanas.
- Metro: Sistema de transporte rápido que opera en áreas metropolitanas y se caracterizan por su velocidad y capacidad para evitar el tráfico en superficie.
- Trolebuses: Sistemas de transporte que funcionan en rutas específicas y son una opción amigable con el medio ambiente.
- Ferrocarriles regionales: Trenes que conectan diferentes ciudades o regiones, facilitando el tránsito de larga distancia.
- Ferries y otros transportes acuáticos: Utilizados especialmente en ciudades con grandes cuerpos de agua o islas, proporcionando transporte a través de ríos o entre tierra firme y áreas insulares.

El transporte público ofrece una alternativa al uso de vehículos particulares, lo que puede reducir la congestión del tráfico, disminuir la contaminación y contribuir a una movilidad más sostenible. Además, es un servicio crucial para aquellos que no tienen acceso a un vehículo privado debido a su condición económica, edad o discapacidad.

El diseño e implementación de redes de transporte público efectivas pueden mejorar la calidad de vida de los ciudadanos al facilitar el acceso a empleo, educación, salud y recreación. Los gobiernos pueden subsidiar estos servicios para mantener precios asequibles y garantizar que sean inclusivos y equitativos, ayudando a mitigar las desigualdades sociales.

Cuando los servicios de transporte público no son eficientes o no están bien coordinados, pueden surgir problemas que incluyen largos tiempos de espera, hacinamiento y accesibilidad deficientes. En esas situaciones, los ciudadanos pueden exigir mejoras y adaptaciones para satisfacer adecuadamente las necesidades de movilidad de la población.

- Servicios de infraestructura

Los servicios de infraestructura se refieren a las instalaciones y estructuras fundamentales que sustentan el funcionamiento económico y social de una comunidad o nación. Estos servicios incluyen una amplia gama de sistemas y activos físicos esenciales. Algunos de los principales servicios de infraestructura son:

1. Carreteras y puentes: Facilitan el transporte terrestre y la conexión entre distintas regiones, siendo cruciales para el movimiento de personas y bienes.

2. Redes de transporte público: Como metros, autobuses y ferrocarriles, que proporcionan movilidad colectiva accesible.

3. Suministro de agua potable: Sistemas que garantizan la recolección, tratamiento y distribución de agua segura para el consumo humano.

4. Sistemas de alcantarillado y tratamiento de aguas residuales: Infraestructuras para recolectar y tratar las aguas residuales y pluviales, protegiendo así la salud pública y el medio ambiente.

5. Energía eléctrica: Redes de generación, transmisión y distribución de electricidad, fundamentales para casi todos los sectores de la sociedad moderna.

6. Telecomunicaciones: Redes de comunicación que incluyen la telefonía, internet y otros medios digitales para la conexión global e intercambio de información.

El gobierno desempeña un papel crucial en el desarrollo y mantenimiento de estos servicios de infraestructura para garantizar la seguridad, eficiencia y

sustentabilidad. La inversión en infraestructura es vital para el crecimiento económico y el desarrollo, mejorando la calidad de vida de los ciudadanos y aumentando la productividad de una nación.

- Servicios de saneamiento

Los servicios de saneamiento son fundamentales para la salud pública y el bienestar ambiental. Estos comprenden el manejo y la eliminación adecuada de residuos y aguas residuales para prevenir la contaminación y las enfermedades. Entre los servicios de saneamiento más importantes se incluyen:

1. Gestión de residuos sólidos: Recolección, transporte, tratamiento y disposición final de los residuos generados por hogares e instituciones.

2. Tratamiento de aguas residuales: Procesamiento de las aguas residuales de hogares e industrias para eliminar contaminantes antes de su liberación al medio ambiente.

3. Sistemas de alcantarillado: Redes de drenaje y tuberías que transportan aguas residuales y pluviales a plantas de tratamiento o lugares de disposición segura.

4. Saneamiento básico: Incluye instalaciones como baños y letrinas que aseguran la higiene personal y la disposición segura de desechos humanos.

5. Control de vectores: Medidas para controlar poblaciones de animales que pueden transmitir enfermedades, como mosquitos y ratas.

La Organización Mundial de la Salud y otras entidades internacionales enfatizan la importancia del saneamiento en la prevención de enfermedades diarreicas y otras condiciones relacionadas con la falta de higiene. Una infraestructura de saneamiento adecuada y servicios eficientes son claves para proteger tanto a las poblaciones humanas como a los ecosistemas acuáticos y terrestres.

El desafío de los servicios de saneamiento en muchas partes del mundo incluye no solo la infraestructura física, sino también la gestión, el financiamiento y la educación pública sobre prácticas de higiene. Los gobiernos y organizaciones internacionales a menudo trabajan conjuntamente para mejorar y expandir el acceso al saneamiento, lo cual es un componente crítico en la lucha contra la pobreza y en la mejora de la calidad de vida de las personas.

Los servicios públicos buscan ser universales y accesibles, sirviendo al interés común y procurando garantizar una calidad de vida digna para la población. Al ser fundamentales y a menudo no rentables para proveedores privados, estos servicios son mantenidos por el Estado, que se asegura de su financiamiento y regulación. Cuando la calidad de estos servicios no cumple con las expectativas o necesidades, los ciudadanos tienen derecho a reclamar y buscar resoluciones, a menudo en la forma de reparaciones civiles.

2.1.3. Los proveedores y los consumidores

En el contexto de la economía y de los mercados, los proveedores y los consumidores son dos grupos fundamentales que interactúan en la compra y venta de bienes y servicios:

Proveedores (o vendedores)

Los proveedores, también conocidos como vendedores, son actores económicos que ofrecen bienes o servicios en el mercado con la intención de venderlos a los consumidores o a otros negocios. Los proveedores pueden ser:

- Fabricantes: Empresas que producen bienes físicos y los ponen a disposición en el mercado.
- Mayoristas: Negocios que compran productos en grandes cantidades de los fabricantes y los venden a los minoristas.

- Minoristas: Comerciantes que venden productos directamente a los consumidores finales.

- Servicios: Proveedores que ofrecen competencias, conocimiento o trabajo en lugar de bienes físicos, lo que incluye todo desde consultoría y reparaciones hasta educación y atención médica.

- Agricultores y productores de materias primas: Individuos o empresas que proporcionan los componentes básicos que otros utilizan para crear bienes más complejos.

La función de los proveedores en la economía es esencial; ellos son los iniciadores del proceso de intercambio comercial al ofrecer sus productos o servicios en el mercado. Su actuación está influenciada por factores como costos de producción, demanda de los consumidores, competencia en el mercado, regulaciones gubernamentales y otras condiciones económicas.

Los proveedores compiten entre sí para atraer a los consumidores generalmente mediante estrategias como diferenciación de productos, mejoras en la calidad, eficiencia en la cadena de suministro, reducción de precios y mejora del servicio al cliente. La interacción y el equilibrio entre la oferta y la demanda de bienes y servicios determinan en gran medida los precios en el mercado y la asignación de recursos en la economía (Editors, 2022).

Consumidores (o compradores)

Los consumidores, o compradores, son individuos o grupos que adquieren bienes o servicios para satisfacer sus necesidades y deseos personales. Su comportamiento en la toma de decisiones de compra es un área de estudio importante en las disciplinas de la mercadotecnia y la psicología del consumidor. Los consumidores realizan una serie de pasos al decidir qué comprar, que incluyen:

1. Reconocimiento de necesidades: Identificar una necesidad o deseo que pueda ser satisfecho a través de la compra de un producto o servicio.

2. Búsqueda de información: Recolectar datos sobre las opciones disponibles para satisfacer esa necesidad.

3. Evaluación de alternativas: Comparar las diferentes opciones en base a criterios como el precio, la calidad, la marca, las opiniones de otros consumidores y la facilidad de uso.

4. Decisión de compra: Seleccionar un producto o servicio y comprarlo.

5. Comportamiento posterior a la compra: Evaluación del producto o servicio tras la compra que puede llevar a una satisfacción o insatisfacción. Si el consumidor está satisfecho, es más probable que realice futuras compras del mismo producto o marca.

El comportamiento del consumidor es influenciado por factores como:

- Personales: Edad, ocupación, estilo de vida y situación económica.
- Psicológicos: Motivaciones, percepciones, actitudes y creencias.
- Sociales: Grupos de referencia, familia, roles sociales y estatus.
- Culturales: Cultura, subcultura y clase social.

Entender el comportamiento del consumidor es crucial para las empresas, ya que les permite diseñar estrategias de marketing enfocadas a las necesidades y preferencias de sus clientes. Esto puede resultar en la creación de productos más adecuados, campañas publicitarias más efectivas y una mejor experiencia de cliente, lo cual contribuye en última instancia a la fidelización y al éxito a largo plazo de la marca. Además, el estudio del comportamiento de los consumidores ayuda a predecir las tendencias del mercado y a responder de manera eficiente a los cambios en la demanda.

La dinámica entre proveedores y consumidores es esencial para el funcionamiento de la economía de mercado. Los proveedores trabajan para satisfacer las necesidades y deseos de los consumidores, y estos últimos eligen entre diferentes productos y proveedores, a menudo basándose en precio, calidad, servicio y otros factores.

Esta interacción también se ve influida por factores externos, como la regulación gubernamental, que puede imponer normas para asegurar la calidad y seguridad de los productos y servicios, proteger el medio ambiente, o garantizar competencia justa en el mercado.

En un mercado competitivo, la relación entre proveedores y consumidores puede llevar a la innovación y a la mejora de los productos y servicios, con la finalidad de atraer y retener a los clientes. Por otro lado, en situaciones de monopolio o cuando hay poca competencia, puede reducir las opciones disponibles para los consumidores y generar precios más altos.

2.1.4. Derechos de los usuarios y consumidores

Los derechos de los usuarios y consumidores, según la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, buscan garantizar protección y equidad para los consumidores en el mercado. Estos derechos, según se establecen en dicha ley, incluyen:

1. Protección de la vida, salud y seguridad: El consumidor deberá ser protegido contra los bienes y servicios que representen un riesgo para su vida, salud y seguridad.

2. Educación para el consumo: Derecho a recibir la educación necesaria que permita una elección y consumo consciente y responsable de bienes y servicios.

3. Libertad de elección: El consumidor tiene derecho a elegir libremente los bienes y servicios.

4. Información: Derecho a contar con información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado.

5. Protección contra la publicidad engañosa: Derecho a ser protegido contra la publicidad engañosa, métodos comerciales coercitivos o desleales y contra prácticas y cláusulas abusivas.

6. Compensación: Derecho a la reparación o compensación apropiada y a la pronta resolución de controversias.

7. Protección de sus intereses económicos: El consumidor tiene derecho a ser protegido contra la entrega de productos o la prestación de servicios defectuosos o peligrosos, así como contra prácticas y cláusulas abusivas en los contratos.

8. Asociación y representación: Derecho a constituir asociaciones de consumidores y a ser representado por estas en las diferentes instancias públicas y privadas.

9. Acceso a la justicia: Derecho a acceder a los mecanismos judiciales y administrativos para la protección de sus derechos.

10. Convenciones internacionales: Derecho a que se apliquen los niveles de protección establecidos en los convenios internacionales de los que el país forma parte.

La Ley también establece los mecanismos para que los consumidores puedan ejercer sus derechos, incluyendo la presentación de quejas y denuncias ante las instancias correspondientes, la realización de reclamos y el acceso a la justicia en caso de conflicto.

2.1.5. Derechos de los proveedores

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor está enfocada principalmente en proteger los derechos de los consumidores, estableciendo las obligaciones de los proveedores para garantizar el comercio justo y la calidad en la prestación de bienes y servicios. Sin embargo, aunque su objetivo principal no es enunciar los derechos de los proveedores, sí establece un marco de operación equitativo donde los proveedores pueden ejercer su actividad económica respetando la ley y en un entorno de competencia leal.

Algunos de los aspectos que, indirectamente, benefician a los proveedores en virtud de garantizar un mercado equitativo podrían incluir:

1. Derecho a la competencia Leal: Los proveedores tienen derecho a operar en un mercado donde se respetan las normas de lealtad y se sanciona la competencia desleal.

2. Protección contra el uso abusivo del derecho de los consumidores: Si bien la ley protege a los consumidores, también busca evitar el abuso de estos derechos que pueda perjudicar a los proveedores de manera injusta.

3. Claridad en las obligaciones: Los proveedores tienen derecho a conocer sus obligaciones de manera clara, lo que incluye el cumplir con los estándares de calidad y seguridad en los productos y servicios ofrecidos.

4. Derecho a ser escuchados: En el caso de reclamos o procesos administrativos, los proveedores tienen el derecho a ser escuchados y a ejercer su defensa de acuerdo a la ley.

Es importante recordar que, aunque los proveedores también tienen derechos, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor está diseñada para proteger a los

consumidores e inclinar la balanza a su favor, en un esfuerzo por equilibrar las dinámicas de poder entre consumidores y proveedores.

Los proveedores deben adherirse a los principios y regulaciones establecidos en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor para evitar sanciones y promover relaciones comerciales basadas en la confianza y la equidad.

2.1.6. La Prestación de servicios en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2000) regula la prestación de servicios, estableciendo obligaciones tanto para los proveedores como para los consumidores. Algunos puntos relevantes relacionados con la prestación de servicios en esta ley son:

1. Obligaciones del Proveedor: Los proveedores de bienes o servicios están obligados a prestar servicios eficientes, de calidad, oportunos, continuos y permanentes a precios justos, especialmente en el caso de servicios públicos domiciliarios.

2. Resolución del Contrato por Mora: En caso de mora en el cumplimiento de las obligaciones por parte del proveedor, el consumidor tiene el derecho de pedir la resolución del contrato, además de las indemnizaciones que pudieran corresponder.

3. Prescripción de las Acciones: Las acciones civiles contempladas en la ley prescriben en un plazo de doce meses contados a partir de la fecha en que se recibió el bien o se terminó de prestar el servicio. En caso de garantía por un plazo mayor, se aplicará dicho plazo para efectos de prescripción.

En resumen, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor busca garantizar que los consumidores reciban servicios de calidad, oportunos y a precios justos,

estableciendo mecanismos para proteger sus derechos en caso de incumplimiento por parte de los proveedores.

2.1.7. Los consumos y los daños en la Constitución de la República

La Constitución de la República del Ecuador (2008) consagra diversos derechos para los ciudadanos, incluyendo la protección de los consumidores y usuarios. En relación con la relación de consumo y los daños, la Constitución establece que el Estado debe garantizar a las personas el derecho a la seguridad en la adquisición de bienes y servicios de calidad y a recibir una indemnización por daños materiales e inmateriales.

Más específicamente, el Estado tiene el deber de proteger a los consumidores, fomentar la calidad y eficiencia en la prestación de servicios públicos y privados, y facilitar y agilizar las acciones de protección de derechos. Asimismo, la Constitución obliga a los proveedores de bienes y servicios a garantizar que estos no afecten la salud o seguridad de las personas y, si ocurren daños, deben responder por ellos.

Este marco constitucional le otorga al consumidor protección jurídica en cuestiones relacionadas con la responsabilidad por productos y servicios defectuosos o no conformes con los estándares de seguridad. Además, faculta la existencia de leyes y regulaciones más detalladas como la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, la cual desarrolla estos derechos y establece los mecanismos para su protección y defensa.

Es importante que los consumidores puedan acceder a la justicia para reclamar compensación en caso de que sufran daños debido a la negligencia o falta de diligencia de los proveedores. Las leyes ecuatorianas establecen un marco de protección al consumidor que busca prevenir y sancionar las violaciones de derechos de los consumidores y proveer vías de recurso adecuadas en caso de daños derivados del consumo.

En la Constitución de la República del Ecuador se establecen varios artículos relacionados con la protección de los consumidores y la responsabilidad por daños en la relación de consumo. A continuación, se presentan algunos de los puntos relevantes:

1. Responsabilidad del Estado por daños en la prestación de servicios públicos:

- 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.

2. Responsabilidad de personas o entidades en la prestación de servicios públicos:

- Las personas o entidades que presten servicios públicos serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, la calidad defectuosa del producto, o cuando las condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada.

3. Responsabilidad por mala práctica en el ejercicio de profesión, arte u oficio:

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

4. Derechos de las personas usuarias y consumidoras:

- Las personas usuarias y consumidoras tienen derecho a constituir asociaciones que promuevan la información y educación sobre sus derechos, y las representen y defiendan ante las autoridades judiciales o administrativas.

5. Sanciones por vulneración de derechos de consumidores:

- Se establecen sanciones por vulneración de los derechos de las personas usuarias y consumidoras, así como la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios.

La relación de consumo y los daños se aborda en diversos tratados internacionales, estos tratados pueden influir en la legislación interna de los países signatarios y sirven como directrices para la protección de los consumidores a nivel global. Aquí hay algunos tratados y organizaciones internacionales relevantes para la protección al consumidor:

1. Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías: Este tratado regula la compraventa internacional de bienes y, aunque se centra en las transacciones entre comerciantes, establece principios que pueden tener efecto en la protección de los consumidores.

2. Organización Mundial del Comercio: A través del Acuerdo General sobre Aranceles Aduaneros y Comercio, la OMC promueve comercio justo y libre, lo que indirectamente beneficia a los consumidores ofreciendo acceso a un abanico más amplio de bienes y servicios.

3. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos: Ha desarrollado directrices para la protección del consumidor en el contexto de comercio electrónico y otros asuntos relacionados con el consumo.

4. Acuerdos Regionales: Como la Unión Europea cuenta con una extensa legislación de protección al consumidor aplicable a los estados miembros, o el Mercado Común del Sur que busca armonizar políticas de protección al consumidor entre los países miembros.

Estos tratados internacionales establecen estándares básicos y promueven la cooperación entre países para asegurar que los consumidores estén protegidos contra prácticas desleales, tengan acceso a información adecuada, y puedan recibir compensación por daños causados por productos o servicios defectuosos. Además, muchos de estos tratados y acuerdos tienen un impacto directo o indirecto en la

legislación nacional de los estados parte, contribuyendo así a esfuerzos más globales de protección al consumidor.

2.2. Los problemas con la prestación de servicios deficientes

Los principales problemas relacionados con la prestación de servicios defectuosa en Ecuador, como en muchos países, tienden a derivarse de la brecha entre las expectativas del consumidor y la calidad o eficacia del servicio entregado.

Desafortunadamente, no dispongo de fuentes específicas que describan la situación actual en Ecuador, pero puedo mencionar problemas comunes basados en lo que sucede en diferentes contextos similares:

1. **Calidad Inferior:** Esto se refiere a cuando los servicios proporcionados están por debajo de los estándares de calidad esperados o prometidos.

2. **Falta de Cumplimiento:** Cuando los proveedores de servicios no cumplen con los términos del contrato, como tiempos de entrega, características del servicio, o resultados esperados.

3. **Publicidad Engañosa:** La promoción de servicios con afirmaciones que no reflejan la realidad puede llevar a expectativas no alcanzadas por parte de los consumidores.

4. **Inadecuada Atención al Cliente:** La falta de soporte adecuado, atención insuficiente a reclamaciones y demoras en la solución de problemas son fuente frecuente de insatisfacción.

5. **Falta de Transparencia:** Esto ocurre cuando no hay claridad en los precios, tarifas adicionales o en los términos y condiciones del servicio.

6. Inaccessibilidad a Servicios Postventa: Dificultades para acceder a garantías y reparaciones, o la falta de ellas, afectan la resolución de defectos en la prestación de servicios.

7. Problemas Técnicos o Fallos: Interrupciones de servicio, mal funcionamiento de productos tecnológicos o fallos en la infraestructura pueden llevar a una prestación de servicio defectuosa.

8. Sobreprecios: Cobrar precios excesivos por servicios que no están a la altura de los estándares de mercado.

Para lidiar con estos problemas, los consumidores ecuatorianos pueden recurrir a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, que establece mecanismos para proteger sus derechos y para presentar quejas y buscar una reparación. Además, entidades como la Defensoría del Pueblo y otros organismos de control ayudan a los usuarios a hacer valer sus derechos.

2.3. Daños derivados de la relación de consumo

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2000) contempla los daños derivados de la relación de consumo y establece mecanismos para proteger a los consumidores en caso de sufrir algún perjuicio. Algunos puntos relevantes relacionados con los daños en esta ley son:

1. Indemnización y Reparación: Los consumidores tienen derecho a recibir indemnización por los daños y perjuicios ocasionados, así como a la reparación gratuita del bien afectado. En caso de que la reparación no sea posible, el consumidor puede solicitar la reposición del bien o la devolución del monto pagado en un plazo no superior a treinta días.

2. Responsabilidad Civil: Tanto el Estado como las entidades seccionales autónomas y los concesionarios de servicios públicos son responsables civilmente por los daños y perjuicios causados a los consumidores debido a negligencia o descuido en la prestación de servicios que estén a su cargo.

En resumen, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2000) en Ecuador protege a los consumidores en caso de sufrir daños derivados de la relación de consumo, garantizando su derecho a ser indemnizados, reparados y a recibir una compensación por los perjuicios sufridos.

2.3.1. La reparación integral por una prestación de servicios deficiente

La reparación integral es un concepto legal que se refiere a un conjunto de medidas que buscan restaurar a las víctimas de un daño, ya sea este físico, psíquico, material o moral, lo más cercanamente posible a su estado antes de que ocurriese el daño. Este concepto es ampliamente utilizado en el contexto de los derechos de las víctimas, en derecho penal y en la defensa de los derechos humanos.

La reparación integral incluye, generalmente, los siguientes componentes:

1. Restitución: El intento de restaurar la situación de la víctima al estado en el que se encontraba antes de la violación de sus derechos. Esto incluye la devolución de propiedad robada, la restauración de la libertad si se trata de un caso de privación ilegal de la libertad, entre otros aspectos.

2. Compensación: Pago por los daños físicos o psíquicos, pérdida de ingresos, perjuicios materiales y morales, y otros daños que son económicamente valorables.

3. Rehabilitación: Incluye medidas médicas y psicológicas que ayuden a la víctima a superar las secuelas de los daños sufridos.

4. Satisfacción y garantías de no repetición: Esto implica medidas que aseguren el reconocimiento de la injusticia sufrida, y acciones dirigidas a prevenir que esos daños vuelvan a suceder.

La reparación integral es considerada un derecho de la víctima y una obligación para el Estado o los responsables del daño. En el sistema de justicia, por ejemplo, se busca que la víctima reciba una reparación que cubra todas las consecuencias del delito, no solo las económicas, para que pueda recuperar su dignidad y seguridad (Gómez, 2019).

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2000) establece que los consumidores tienen derecho a una reparación integral en caso de sufrir una deficiente prestación de servicios. Algunos aspectos relevantes relacionados con la reparación integral de los consumidores en esta ley son:

1. Derecho a la Reparación sin Costo Adicional: En caso de que un bien sufra daños relacionados con el servicio prestado y sean imputables al proveedor del servicio, el consumidor tiene derecho, dentro de los noventa días contados a partir de la recepción del bien, a que se le repare sin costo adicional o se reponga el bien en un plazo no superior a treinta días, sin perjuicio de la indemnización que corresponda.

2. Restitución del Valor del Bien: Si el bien objeto del servicio sufre un menoscabo o deterioro que disminuya su valor o lo torne inapropiado para su uso normal, el prestador del servicio debe restituir el valor del bien declarado en la nota de ingreso y compensar al consumidor por la pérdida ocasionada.

En resumen, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en Ecuador garantiza que los consumidores reciban una reparación integral en caso de sufrir daños debido a una deficiente prestación de servicios, asegurando que se restituya el valor del bien afectado y se compensen los perjuicios ocasionados.

2.3.1.1. El propósito de la reparación integral.

La finalidad de la reparación integral es restablecer, en la medida de lo posible, a la víctima de un daño a su estado previo a la lesión o a la violación de sus derechos. El concepto se centra en reconocer el sufrimiento de la víctima, compensar las pérdidas y trabajar hacia la recuperación de su bienestar físico, psicológico y social. La reparación integral no solo busca compensar económicamente, sino también proporcionar medidas de rehabilitación, satisfacción y garantías de no repetición para evitar futuras violaciones.

Este enfoque va más allá de una simple compensación monetaria, intentando abordar todos los aspectos afectados por el daño ocasionado, ofreciendo un tratamiento holístico y justo que cubre las necesidades individuales y colectivas de las víctimas y promoviendo la justicia restaurativa. La reparación integral se aplica en diversos contextos, como el derecho criminal, la justicia transicional, y en situaciones de violaciones de derechos humanos (Gómez, 2019) (Kalemaj, 2021).

El propósito de la reparación integral en el marco de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2000) es garantizar que los consumidores afectados por una deficiente prestación de servicios reciban una compensación adecuada que les permita restablecer su situación anterior al daño sufrido. La reparación integral busca no solo reparar el daño material causado, como la reparación o reposición del bien afectado, sino también compensar los perjuicios sufridos, ya sean económicos, físicos o morales.

Además, la reparación integral tiene como objetivo restablecer la situación del consumidor en la medida de lo posible, asegurando que se le restituya el valor del bien afectado y se le indemnice por cualquier daño adicional sufrido a consecuencia de la deficiente prestación del servicio. De esta manera, se busca garantizar la protección de los derechos de los consumidores y promover la equidad en las relaciones de consumo,

incentivando a los proveedores a cumplir con sus obligaciones de manera adecuada y a responder por los perjuicios causados a los consumidores.

El propósito de la reparación integral es asegurar que los consumidores afectados por una deficiente prestación de servicios reciban una compensación completa y justa que les permita recuperar su situación previa al daño sufrido, protegiendo así sus derechos y promoviendo relaciones de consumo equitativas y responsables.

2.3.1.2. Procedencia de reparación integral

La reparación integral en el contexto de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2000) se enfoca en asegurar que los consumidores que han sido afectados por prácticas comerciales injustas, publicidad engañosa o por la compra de productos o servicios defectuosos, reciban una compensación adecuada que cubra todos los daños sufridos. Esta reparación puede incluir:

1. Reparación o Sustitución: Si el producto está defectuoso, se debe reparar o sustituir sin costo adicional para el consumidor.

2. Devolución del Importe: En ciertos casos, se podrá exigir la devolución del monto pagado por el producto o servicio defectuoso.

3. Indemnización por Daños y Perjuicios: Compensación económica por los daños adicionales que pudieron haber sido causados por el producto o servicio.

La legislación en Ecuador busca proteger al consumidor de forma integral, obligando a proveedores y comerciantes a cumplir con estándares de calidad, información y transparencia, y otorgando al consumidor herramientas para reclamar y recibir un remedio efectivo en caso de incumplimiento o perjuicio. Estas disposiciones pretenden equilibrar la relación entre consumidor y proveedor y garantizar la confianza en el mercado.

La reparación integral respecto a los consumidores es procedente en casos donde se haya producido un daño derivado de una deficiente prestación de servicios por parte del proveedor. La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2000) establece que los consumidores tienen derecho a una reparación integral que incluya la reparación o reposición del bien afectado, así como la compensación por los perjuicios sufridos.

La procedencia de la reparación integral se fundamenta en el principio de protección de los derechos de los consumidores y en la responsabilidad del proveedor de servicios de garantizar la calidad, eficiencia y seguridad en la prestación de los mismos. Cuando un consumidor sufre un daño como consecuencia de una deficiente prestación de servicios, tiene derecho a que se le repare el daño causado, ya sea mediante la reparación del bien, la reposición del mismo o la devolución del monto pagado, además de recibir una compensación por los perjuicios adicionales sufridos.

La reparación integral respecto a los consumidores es procedente cuando se haya producido un daño debido a una deficiente prestación de servicios por parte del proveedor, garantizando así que los consumidores afectados reciban una compensación completa y justa que les permita restablecer su situación anterior al daño sufrido.

2.3.1.3. La Reparación integral de los consumidores en la Constitución de la República

En la Constitución de la República del Ecuador (2008) se establecen disposiciones relacionadas con la reparación integral de los consumidores en caso de daños. A continuación, se presentan algunos puntos relevantes:

1. Responsabilidad del Estado por daños ambientales:

- En caso de daños ambientales, el Estado actuará de manera inmediata y subsidiaria para garantizar la salud y la restauración de los ecosistemas. Además de la

sanción correspondiente, el Estado repetirá contra el operador de la actividad que produjera el daño las obligaciones que conlleve la reparación integral.

2. Responsabilidad del Estado por violaciones a los derechos de los particulares:

- El Estado estará obligado a reparar las violaciones a los derechos de los particulares por la falta o deficiencia en la prestación de los servicios públicos, o por las acciones u omisiones de sus funcionarios. El Estado ejercerá de forma inmediata el derecho de repetición contra las personas responsables del daño producido.

3. Responsabilidad de personas o entidades en la prestación de servicios públicos:

- Las personas o entidades que presten servicios públicos serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, la calidad defectuosa del producto, o cuando las condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada. Asimismo, serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio.

Estos aspectos relevantes en la Constitución del Ecuador abordan la reparación integral de los consumidores en caso de daños, tanto en el ámbito ambiental como en la prestación de servicios públicos.

2.3.1.4. Proceso de la reparación

El proceso administrativo y judicial de aplicación de la reparación integral en casos de deficiente prestación de servicios a consumidores implica los siguientes pasos:

1. Reclamación ante el Proveedor de Servicios: En primer lugar, el consumidor afectado por una deficiente prestación de servicios puede presentar una reclamación directamente al proveedor del servicio, solicitando la reparación del daño sufrido y la compensación correspondiente.

2. Mediación o Conciliación: En algunos casos, es posible recurrir a mecanismos de mediación o conciliación para intentar resolver el conflicto de manera amigable y llegar a un acuerdo respecto a la reparación integral.

3. Proceso Administrativo: Si no se logra llegar a un acuerdo con el proveedor del servicio, el consumidor puede acudir a instancias administrativas competentes, como la Defensoría del Pueblo, para presentar una queja o reclamación formal y solicitar la intervención de dicha entidad en la resolución del conflicto.

4. Proceso Judicial: En caso de que no se obtenga una solución satisfactoria a través de las instancias administrativas, el consumidor puede optar por iniciar un proceso judicial para reclamar la reparación integral ante los tribunales competentes, presentando las pruebas necesarias que respalden su reclamo.

Durante el proceso administrativo y judicial, se evaluarán las pruebas presentadas por el consumidor, se determinará la responsabilidad del proveedor de servicios en el daño sufrido y se establecerá la reparación integral que corresponda, la cual puede incluir la reparación o reposición del bien afectado, la compensación por los perjuicios sufridos y cualquier otra medida necesaria para restablecer los derechos del consumidor.

El proceso administrativo y judicial de aplicación de la reparación en casos de deficiente prestación de servicios a consumidores implica presentar reclamaciones, recurrir a instancias administrativas y, en última instancia, iniciar un proceso judicial para obtener la reparación integral correspondiente.

2.3.1.5. Inversión de la carga de la prueba

La inversión de la carga de la prueba es un aspecto importante en el marco de la protección de los derechos de los consumidores, ya que garantiza que, en caso de conflicto entre un consumidor y un proveedor de servicios, la carga de demostrar la

veracidad de los hechos recae en el proveedor. En el contexto de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2000), se establece que es abusiva cualquier cláusula que invierta la carga de la prueba en perjuicio del consumidor

La inversión de la carga de la prueba implica que es responsabilidad del proveedor demostrar que ha cumplido con sus obligaciones y que la prestación del servicio ha sido adecuada, segura y conforme a lo establecido en la ley. Por otro lado, el consumidor no tiene la obligación de probar la existencia de un defecto en el servicio o de un incumplimiento por parte del proveedor, ya que se presume que el proveedor es responsable hasta que demuestre lo contrario.

Esta medida busca equilibrar la relación entre consumidores y proveedores, protegiendo los derechos de los consumidores y evitando que se impongan cláusulas abusivas que dificulten la defensa de sus derechos. La inversión de la carga de la prueba en favor del consumidor fortalece su posición en caso de disputas relacionadas con la calidad de los servicios recibidos, fomentando así relaciones de consumo justas y equitativas.

2.3.1.6. La sentencia

Los efectos generales de una sentencia en el marco de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2000) son:

1. Cumplimiento de la Sentencia: Una vez que se emite una sentencia en un proceso judicial relacionado con la defensa del consumidor, las partes involucradas deben cumplir con lo dispuesto en dicha sentencia. Esto implica que el proveedor de servicios debe llevar a cabo las acciones ordenadas por el tribunal, como la reparación del daño causado al consumidor o la compensación por los perjuicios sufridos.

2. Pago de Daños y Perjuicios: En caso de que la sentencia contenga una condena al pago de daños y perjuicios, el proveedor de servicios deberá indemnizar al consumidor por los perjuicios sufridos como consecuencia de la deficiente prestación del servicio. El cobro de los daños y perjuicios se realizará de acuerdo con lo establecido en la normativa correspondiente.

3. Acción Popular: La sentencia condenatoria puede también conceder la acción popular para denunciar las infracciones previstas en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, permitiendo a terceros denunciar situaciones que vulneren los derechos de los consumidores.

4. Recurso de Apelación: En caso de que alguna de las partes no esté conforme con la sentencia emitida, se podrá interponer un recurso de apelación dentro del plazo establecido, lo que permitirá que la sentencia sea revisada por una instancia superior

Los efectos generales de una sentencia en el ámbito de la defensa del consumidor incluyen el cumplimiento de lo dispuesto en la sentencia, el pago de daños y perjuicios, la posibilidad de ejercer la acción popular y la opción de interponer un recurso de apelación en caso de disconformidad con la decisión judicial. Estos efectos buscan garantizar la protección de los derechos de los consumidores y la aplicación efectiva de la normativa de defensa del consumidor en el país.

2.3.1.7. Problemas con la reparación integral de la relación de consumo

En la relación de consumo, la implementación de la reparación integral puede enfrentar varios problemas, algunos de los cuales son comunes a diversos países, incluyendo Ecuador. Entre los principales problemas están:

1. Acceso a la Justicia: A menudo los consumidores se encuentran con barreras para acceder al sistema judicial, ya sea por falta de recursos económicos, falta de conocimiento sobre sus derechos, o complejidades en el proceso legal.

2. Retrasos en la Resolución de Disputas: El tiempo que toma resolver una disputa legal puede ser prolongado, durante el cual los consumidores pueden continuar sufriendo las consecuencias del daño.

3. Efectividad del Sistema de Protección al Consumidor: La capacidad de las agencias o instituciones de protección al consumidor para hacer cumplir las leyes y regular efectivamente el mercado es crucial, y a veces puede ser limitada por recursos insuficientes o falta de autoridad.

4. Reconocimiento y Ejecución de Remedios: Es posible que, aunque se obtenga una decisión favorable para el consumidor, la implementación práctica de esa reparación se encuentre con obstáculos, como la insolvencia del proveedor o la falta de mecanismos eficientes para ejecutar la compensación o reparación.

5. Cuantificación del Daño: Puede ser difícil determinar el alcance total del daño y por lo tanto, calcular una compensación adecuada, especialmente en el caso de daños morales o psicológicos.

6. Conciencia y Educación del Consumidor: Los consumidores pueden no estar plenamente conscientes de sus derechos o de cómo ejercerlos, limitando así su capacidad de buscar una reparación integral.

7. Resistencia de Proveedores y Empresas: A menudo las empresas pueden resistirse a reconocer su responsabilidad y a proporcionar una reparación adecuada, obligando a los consumidores a emprender acciones legales.

Estos problemas apuntan a la necesidad de fortalecer el sistema de protección al consumidor a través de la mejora en el acceso a la justicia, mejores recursos y capacitación para las agencias de protección, y aumentar la educación sobre los derechos del consumidor.

2.4. La reparación civil

La reparación civil es un componente del derecho civil que busca compensar a una persona que ha sufrido daños o una pérdida como resultado de la conducta ilícita o negligente de otra. Su propósito es restituir a la víctima a la posición en la que hubiera estado de no haber ocurrido el hecho dañoso. La reparación civil puede incluir diferentes formas de compensación, tales como:

1. Daños Compensatorios: Estos tienen como objetivo reembolsar al demandante por las pérdidas reales, ya sean estas económicas, como pérdida de ingresos y costos médicos, o no económicas, como dolor y sufrimiento.

2. Daños Punitivos: En algunos sistemas jurídicos, además de la compensación por los daños sufridos, se pueden otorgar daños punitivos con el fin de castigar al infractor y desalentar comportamientos similares en el futuro.

3. Restitución: Devolución de una suma de dinero o bienes que fueron tomados o retenidos de forma indebida por el infractor.

La cantidad de la reparación civil se determina en función de factores como la gravedad del daño, la intencionalidad de la conducta del infractor, los costos directos e indirectos soportados por la víctima, y el impacto psicológico y emocional del acto.

En el contexto del derecho del consumidor, la reparación civil se centra en compensar a los consumidores por los daños sufridos debido a productos defectuosos, prácticas comerciales fraudulentas o engañosas y el incumplimiento de los términos contractuales. En muchos casos, el derecho del consumidor también permite que un grupo de consumidores afectados presente una acción colectiva contra un proveedor, lo que puede resultar en una reparación civil para el grupo de afectados.

2.4.1. Definición de reparación civil

La reparación civil es un mecanismo legal que tiene como objetivo indemnizar a alguien que ha sufrido perjuicios como consecuencia de un acto ilícito o negligente de otra parte. Este resarcimiento busca compensar a la víctima por las pérdidas o daños sufridos, tanto materiales como inmateriales, y restaurar, en la medida de lo posible, la situación previa al hecho dañoso. Contreras (2022) a la responsabilidad civil la define como:

La responsabilidad civil es la obligación de responder de los actos realizados personalmente o por otras personas sobre las que se tiene control o autoridad, cuando estos actos causan daños; la respuesta, aunque no siempre, suele ser una indemnización económica. (Contreras, 2022)

Elementos comunes de la reparación civil incluyen:

- Indemnización por daños materiales: Cubre la pérdida económica directa resultante del acto ilícito, como la destrucción de propiedad o la pérdida de ingresos.
- Indemnización por daños morales: Compensa por el sufrimiento psicológico o emocional causado por el ilícito.
- Restitución: Devolución del bien o pago del equivalente a la víctima si hay pérdida o daño de la propiedad debido a la acción del infractor.
- Rehabilitación: Costos de recuperación física o psicológica que pueda necesitar la víctima.

Para Campos (2008):

La responsabilidad civil reside en la imputación, exponiendo que “un determinado sujeto será responsable de un incumplimiento de un deber o de una obligación, o de la acusación de un daño, siempre que dicho incumplimiento le

sea imputable (Campos, 2008)

En el contexto jurídico, la reparación civil por lo general es determinada y otorgada en un proceso civil, y a diferencia de la sanción penal, no tiene como objetivo castigar al infractor, sino más bien de corregir la situación de la víctima del perjuicio.

2.4.2. Clasificación de la responsabilidad civil

La responsabilidad civil se puede clasificar en varios tipos, habitualmente en función del criterio que se utilice para su distinción. Aquí hay algunas clasificaciones comunes:

1. Responsabilidad Civil Contractual: Se da cuando una de las partes no cumple con las obligaciones estipuladas en un contrato.

2. Responsabilidad Civil Extracontractual o Delictual: Se produce por daños causados de manera no contractual a otra persona o a su propiedad. También se conoce como responsabilidad por actos ilícitos.

3. Responsabilidad Civil Objetiva o por Riesgo Creado: No requiere demostración de culpa o negligencia; es suficiente con probar el daño y el nexo con la actividad que presenta un riesgo.

4. Responsabilidad Civil Subjetiva o por Culpa: Depende de la demostración de culpa o negligencia por parte del responsable del daño.

2.4.3. El daño y la responsabilidad civil

El daño es un elemento fundamental para la configuración de la responsabilidad civil. Dicho de otra manera, para que haya responsabilidad civil, debe haber un daño que compensar. El daño puede definirse como la lesión o perjuicio sufrido por una persona en sus bienes, derechos o intereses como resultado de la acción u omisión de otra. Para Martínez (2018) el daño es:

... el Daño es todo menoscabo material o moral que sufre una persona,

ya en sus bienes naturales, ya en su propiedad o en su patrimonio, causado en contravención a una norma jurídica, y por el cual ha de responder otra (Martínez, 2018).

La responsabilidad civil por daños puede ser clasificada y entendida desde distintos ángulos. Aquí hay una explicación simplificada:

1. Daños Patrimoniales: Son aquellos que afectan directamente el patrimonio de la persona. Pueden ser:

- Daños emergentes: Se refieren a la pérdida o detrimento económico efectivamente sufrido.

- Lucro cesante: Es la ganancia o beneficio que se deja de obtener como consecuencia del acto dañoso.

2. Daños Extrapatrimoniales (o morales): Se refieren a perjuicios que afectan derechos no patrimoniales, como el dolor y sufrimiento, la afectación de derechos de la personalidad o la lesión a sentimientos o afectos.

La responsabilidad civil, ya sea contractual o extracontractual, tiene como objetivo reparar el daño causado y, en la medida de lo posible, restaurar la situación del afectado a la que sería si el evento dañoso no hubiera ocurrido. Esto se hace mediante una compensación, que puede ser en forma de indemnización económica o, en ciertos casos, mediante la restitución o reparación directa del daño.

2.4.4. Funciones de la responsabilidad civil

La responsabilidad civil cumple varias funciones esenciales dentro de un sistema jurídico, las cuales son en general:

1. Reparación del daño: Es la función principal de la responsabilidad civil. Busca compensar económicamente a la víctima por el daño sufrido, restituyendo su

situación lo más cercanamente posible al estado en que se encontraba antes del evento dañoso.

2. Prevención de daños futuros: Actúa como un mecanismo disuasorio contra conductas negligentes o imprudentes al establecer la obligación de indemnizar los daños causados.

3. Punición al infractor: Aunque la responsabilidad civil no es punitiva por naturaleza como lo es la penal, puede tener un efecto sancionador indirecto. En algunos sistemas de derecho se contemplan figuras como los daños punitivos, aunque no son reconocidos universalmente.

4. Restablecimiento de la paz social: Al solucionar los conflictos derivados de daños a los individuos o sus bienes, se favorece la armonía y el orden social, resolviendo las disputas de manera justa y equitativa.

La responsabilidad civil, a través de estas funciones, contribuye al mantenimiento del equilibrio y la justicia en las relaciones interpersonales y sociales.

2.4.5. Clasificación de la responsabilidad civil

La responsabilidad civil se clasifica principalmente en dos grandes categorías, las cuales a su vez pueden subclasificarse según diversos criterios:

1. Responsabilidad Civil Contractual: Ocurre cuando una de las partes incumple un contrato. Bajo este tipo de responsabilidad se asume que existe un acuerdo previo (un contrato) que establece las obligaciones y derechos entre las partes, y la compensación viene determinada por lo estipulado en dicho contrato.

2. Responsabilidad Civil Extracontractual:

La Responsabilidad Civil Extracontractual, también conocida como delictual o aquiliana, es uno de los tipos principales de responsabilidad civil. Se refiere al deber de reparar los daños que se han causado a otras personas o a sus propiedades, no como

consecuencia del incumplimiento de un contrato, sino por actos u omisiones ilícitas que son imputables a una persona. Estos son algunos aspectos clave de la responsabilidad civil extracontractual:

1. Daño: Es imprescindible que exista un daño o menoscabo a bienes jurídicos protegidos, como la salud, la integridad física, la propiedad, entre otros.

2. Antijuridicidad: El acto que causa el daño debe ser contrario a la ley; es decir, debe violar normas jurídicas o derechos de otros.

3. Imputabilidad: Se tiene que poder atribuir el daño al responsable. Esto suele estar ligado a la culpabilidad (negligencia, imprudencia o impericia) o, en el caso de la responsabilidad objetiva, a la mera causación del daño.

4. Causalidad: Debe existir un nexo causal entre el comportamiento del agente y el daño producido. La acción u omisión del individuo debe ser la causa directa del perjuicio para que la responsabilidad se haga efectiva.

En muchos ordenamientos jurídicos, la responsabilidad civil extracontractual se rige por principios como la culpa (presumida o probada) y en algunos casos se aplica el concepto de "riesgo creado", en el cual se hace responsable al autor del daño incluso sin demostrar culpa, simplemente por el hecho de haber creado una situación de riesgo que resultó en un daño.

La reparación del daño suele hacerse mediante el pago de una indemnización económica que busca compensar al afectado y restablecer, en la medida de lo posible, la situación que tenía antes de que el daño se produjera.

2. Responsabilidad Civil delictual:

La responsabilidad civil delictual, también conocida como extracontractual o aquiliana, es aquella que surge cuando una persona causa un daño a otra sin que exista previamente un contrato entre ellas. La responsabilidad civil delictual es independiente

de cualquier acuerdo contractual y se basa en el principio de que cualquier persona que causa un daño a otra debe repararlo.

Los elementos fundamentales que configuran este tipo de responsabilidad son:

1. Daño: Debe haber un perjuicio o menoscabo efectivo, que puede ser patrimonial o moral.
2. Antijuridicidad: El acto que produce el daño debe ser contrario a la ley o al ordenamiento jurídico. No todo daño es antijurídico; debe ir en contra de alguna norma o deber general de conducta.
3. Imputabilidad: Implica que el daño pueda atribuirse a una persona, ya sea por acción u omisión, y que haya actuado con dolo (intención de dañar) o culpa (negligencia, impericia, imprudencia).
4. Relación de causalidad: Debe existir un nexo causal directo entre el acto y el daño producido. Esto significa que el daño debe ser consecuencia del acto antijurídico.
5. Ausencia de causa de justificación: La conducta no debe estar amparada o excusada por una causa legal que elimine la responsabilidad.

La finalidad de la responsabilidad civil delictual es reparar el daño ocasionado mediante una indemnización que busque compensar a la víctima hasta donde sea posible, restituyendo el estado anterior a la ocurrencia del perjuicio o, si esto no es posible, mediante una compensación económica.

Este tipo de responsabilidad civil es una herramienta fundamental del derecho civil porque protege los derechos e intereses de las personas frente a las actuaciones dañosas de terceros, contribuyendo a la prevención de daños futuros y al orden social. La indemnización no tiene una función punitiva, sino compensatoria y disuasoria.

Adicionalmente, la responsabilidad civil también se clasifica según su naturaleza en:

- **Responsabilidad Civil Subjetiva:** Se basa en la culpa o negligencia demostrada del demandado. La víctima debe probar que existe un vínculo causal entre la acción y el daño, así como la culpa del causante.

- **Responsabilidad Civil Objetiva:** No depende de la culpa o negligencia del agente causante. Se aplica en situaciones en las que el daño surge de actividades consideradas peligrosas por su naturaleza o por la ley, y el responsable debe responder independientemente de si hubo una conducta negligente o no.

2.4.6. Las teorías sobre el daño y la responsabilidad civil

En la esfera del derecho civil, existen varias teorías que explican el concepto del daño y la subsiguiente responsabilidad civil. Algunas de las teorías más influyentes son:

1. Teoría de la Culpa: Tradicionalmente, la responsabilidad civil se basaba en la culpa del agente causante del daño. La víctima debe probar que el daño fue causado por la negligencia, imprudencia o impericia (culpa) o la intención (dolo) del demandado.

2. Teoría del Riesgo: Esta teoría sostiene que quien crea un riesgo en beneficio propio debe asumir los costos cuando ese riesgo se materializa en un daño, independientemente de si hubo culpa. Esta es una forma de responsabilidad objetiva.

3. Teoría de la Equidad: Esta teoría propone que la compensación por daños debe ser determinada por lo que es justo y equitativo en cada caso particular, considerando todas las circunstancias.

4. Teoría de la Pérdida de una Oportunidad: Reconoce la responsabilidad en situaciones en donde el daño consiste en la privación de una oportunidad de lograr un beneficio o evitar una pérdida.

5. Teoría del Danno In Re Ipsa: Se basa en la idea de que ciertos eventos dañosos hablan por sí mismos y pueden presumir la responsabilidad sin necesidad de una prueba directa de culpa o negligencia.

6. Teoría de la Causalidad Adicional: Considera que la responsabilidad debe ser atribuida al factor adicional que, en conjunto con otros elementos, causa un resultado dañoso.

7. Teoría de la Carga de la Prueba: Busca una distribución equitativa de la carga de la prueba entre el demandante y el demandado, en algunos casos invirtiéndola para facilitar la obtención de una indemnización por parte de la víctima.

8. Teoría del Daño Desproporcionado: Argumenta que la responsabilidad puede surgir cuando hay una desproporción significativa entre la gravedad del comportamiento del demandado y la magnitud del daño causado.

2.4.7. Teorías de la responsabilidad Civil

La responsabilidad civil se clasifica en dos corrientes teóricas según el criterio de imputación del daño: la teoría subjetiva y la teoría objetiva.

Teoría Subjetiva de la Responsabilidad Civil

- Se basa en la culpa o dolo del agente causante del daño.
- Es necesario probar que el daño fue resultado de una acción negligente, imprudente, imperita o intencionada por parte del responsable.
- La víctima debe establecer el nexo causal entre el comportamiento del demandado y el daño sufrido.
- Se centra en la conducta del individuo, y la reparación del daño depende de si se puede demostrar que hubo un acto que infringió el estándar de cuidado esperado.

Teoría Objetiva de la Responsabilidad Civil

- Se establece independientemente de la existencia de culpa o dolo.
- La responsabilidad puede surgir simplemente por el hecho de la actividad desarrollada o la relación de control o custodia sobre una cosa o persona.

- Aplica principalmente en casos en que la actividad realizada por el agente es peligrosa o riesgosa por su naturaleza (ejemplo: uso de explosivos, transporte de sustancias peligrosas, etc.).

- La responsabilidad se atribuye por el solo hecho de la realización del daño y la víctima no necesita probar la culpa, sino solo la causalidad y el daño.

- Se justifica en situaciones donde se busca una distribución más equitativa de los riesgos y donde las actividades generan un beneficio para quien las realiza.

Estas teorías responden a diferentes enfoques sobre cómo se debería atribuir la responsabilidad por daños en la sociedad, equilibrando los intereses de las víctimas en obtener una reparación y de los demandados en no ser injustamente penalizados.

2.4.8. El daño y la responsabilidad civil

En la doctrina del derecho civil, la relación entre la responsabilidad y el daño es fundamental para determinar la obligación de reparar un perjuicio. Los conceptos de responsabilidad y daño son interdependientes y se explican a continuación:

Responsabilidad

- Es la obligación legal de una persona de reparar el perjuicio causado a otro, ya sea por acciones propias o por actos de personas o cosas bajo su custodia.

- Puede ser subjetiva, basada en la culpa o negligencia (por ejemplo, un accidente de tráfico causado por no respetar un semáforo), o puede ser objetiva, cuando no se requiere demostrar culpa o negligencia para establecer la responsabilidad (por ejemplo, daños causados por el desplome de un edificio debido a un defecto de construcción).

Daño

- Es el perjuicio o lesión sufrido por una persona en sus bienes, derechos, o intereses como resultado de un hecho, un acto o una omisión.

- El daño puede ser patrimonial (afecta la economía de la persona, como la pérdida de ingresos o la necesidad de reparar un bien) o moral (afecta aspectos no económicos, como el dolor o sufrimiento emocional).

- Para que exista la obligación de indemnizar, el daño debe ser real, concreto y, en algunos casos, debe ser demostrable por quien reclama la indemnización.

Relación entre Responsabilidad y Daño

- La configuración de la responsabilidad civil generalmente exige la demostración de un daño. Sin daño, no hay reparación que deba ser realizada.

- Además del daño, para que exista responsabilidad civil también se deben probar otros elementos como la antijuridicidad y la imputabilidad, así como la relación de causalidad entre el acto y el daño.

La responsabilidad civil busca, por un lado, indemnizar al afectado restituyéndolo todo a su situación previa o compensándolo por el daño sufrido, y por otro lado, prevenir la ocurrencia de actos dañosos mediante el establecimiento de un sistema de sanciones que pese a su carácter compensatorio y no punitivo.

2.4.9. El lucro cesante y el daño emergente

El lucro cesante y el daño emergente son dos categorías de daños patrimoniales que se pueden reclamar en el marco de la responsabilidad civil. Estos conceptos son esenciales para evaluar y cuantificar la compensación debida a una persona que ha sufrido un perjuicio a causa de un acto ilícito o negligente de otro.

Lucro Cesante

- Representa la ganancia o beneficio económico que una persona ha dejado de percibir como consecuencia directa del daño sufrido.

- Es el dinero que la víctima habría obtenido en el desempeño normal de sus actividades si no se hubiera producido el evento dañoso.

- Por ejemplo, los ingresos que un profesional autónomo pierde al no poder trabajar debido a un accidente.

Daño Emergente

- Es el gasto real y efectivo en que ha incurrido la víctima como resultado directo del acto ilícito. Para Guzmán este daño es: “aquel daño de naturaleza extra patrimonial que afecta a los derechos de la persona, su integridad física o su proyecto de vida, el cual además incluye a las personas jurídicas” (Guzmán, 2020).

- Incluye desembolsos adicionales o pérdidas económicas tangibles que se producen por el daño sufrido.

- Por ejemplo, costos de reparación de un vehículo dañado en un accidente de tráfico o gastos médicos por lesiones sufridas.

Estas dos figuras son claves al momento de establecer indemnizaciones en procesos judiciales o acuerdos extrajudiciales, y su cuantificación debe hacerse con base en pruebas fehacientes que permitan establecer tanto el daño emergente real como el lucro cesante probable y justificable.

2.4.10. Los requisitos para que se establezca la responsabilidad civil

Para que se configure la responsabilidad civil es necesario que concurren varios requisitos esenciales:

1. Daño: Debe existir un perjuicio efectivo que puede ser tanto material como inmaterial (daño patrimonial y daño moral). El daño debe ser cierto y no hipotético o potencial.

2. Imputabilidad: Es necesario que se pueda atribuir el daño a la conducta de una persona, la cual puede ser una acción u omisión. Dependiendo del tipo de responsabilidad, puede ser por culpa (negligencia, imprudencia o impericia) o incluso sin ella, en casos de responsabilidad objetiva.

3. Relación de Causalidad: Debe haber un nexo causal entre el daño y la conducta del sujeto. Esto significa que la acción u omisión debe haber sido la causa directa o indirecta del perjuicio sufrido.

4. Antijuridicidad: Se refiere a la contrariedad del acto con el ordenamiento jurídico. No todo daño produce responsabilidad civil; para ello, el acto que produce el perjuicio debe ser antijurídico, es decir, que no esté justificado por el derecho.

Si falta alguno de estos elementos, generalmente no es posible atribuir la responsabilidad civil al sujeto causante del daño. Una vez establecidos estos elementos, el responsable tiene la obligación de reparar el daño, lo cual generalmente se traduce en una indemnización pecuniaria a la víctima.

2.5. Marco legal

2.5.1. Constitución de la República del Ecuador (2008)

Art. 11.- El ejercicio de los derechos se regirá por los siguientes principios:

9. El más alto deber del Estado consiste en respetar y hacer respetar los derechos garantizados en la Constitución.

El Estado, sus delegatarios, concesionarios y toda persona que actúe en ejercicio de una potestad pública, estarán obligados a reparar las violaciones a los derechos de los particulares por la falta o deficiencia en la prestación de los servicios públicos, o por las acciones u omisiones de sus funcionarias y funcionarios, y empleadas y empleados públicos en el desempeño de sus cargos.

El Estado ejercerá de forma inmediata el derecho de repetición en contra de las personas responsables del daño producido, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales y administrativas.

El Estado será responsable por detención arbitraria, error judicial, retardo injustificado o inadecuada administración de justicia, violación del derecho a la tutela judicial efectiva, y por las violaciones de los principios y reglas del debido proceso.

Cuando una sentencia condenatoria sea reformada o revocada, el Estado reparará a la persona que haya sufrido pena como resultado de tal sentencia y, declarada la responsabilidad por tales actos de servidoras o servidores públicos, administrativos o judiciales, se repetirá en contra de ellos.

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.

Art. 55.- Las personas usuarias y consumidoras podrán constituir asociaciones que promuevan la información y educación sobre sus derechos, y las representen y defiendan ante las autoridades judiciales o administrativas.

Art. 66.- Se reconoce y garantizará a las personas:

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

Art. 85.- La formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas públicas y servicios públicos que garanticen los derechos reconocidos por la Constitución, se regularán de acuerdo con las siguientes disposiciones:

1. Las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos se orientarán a hacer efectivos el buen vivir y todos los derechos, y se formularán a partir del principio de solidaridad.

2. Sin perjuicio de la prevalencia del interés general sobre el interés particular, cuando los efectos de la ejecución de las políticas públicas o prestación de bienes o servicios públicos vulneren o amenacen con vulnerar derechos constitucionales, la política o prestación deberá reformularse o se adoptarán medidas alternativas que concilien los derechos en conflicto.

3. El Estado garantizará la distribución equitativa y solidaria del presupuesto para la ejecución de las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos.

En la formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas públicas y servicios públicos se garantizará la participación de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades.

Art. 397.- En caso de daños ambientales el Estado actuará de manera inmediata y subsidiaria para garantizar la salud y la restauración de los ecosistemas. Además de la sanción correspondiente, el Estado repetirá contra el operador de la actividad que produjera el daño las obligaciones que conlleve la reparación integral, en las condiciones y con los procedimientos que la ley establezca. La responsabilidad también recaerá sobre las servidoras o servidores responsables de realizar el control ambiental.

Para garantizar el derecho individual y colectivo a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, el Estado se compromete a:

2.5.2. Código Civil (2005)

Art. 2214.- El que ha cometido un delito o cuasidelito que ha inferido daño a otro, está obligado a la indemnización; sin perjuicio de la pena que le impongan las leyes por el delito o cuasidelito.

Art. 2215.- Puede pedir esta indemnización, no sólo el que es dueño o poseedor de la cosa que ha sufrido el daño, o su heredero, sino el usufructuario, el habitador o el usuario, si el daño irroga perjuicio a su derecho de usufructo o de habitación o uso. Puede también pedirla, en otros casos, el que tiene la cosa con obligación de responder de ella; pero sólo en ausencia del dueño.

Art. 2216.- Están obligados a la indemnización el que hizo el daño y sus herederos. El que recibe provecho del dolo ajeno, sin ser cómplice en él, sólo está obligado hasta lo que valga el provecho.

Art. 2220.- Toda persona es responsable, no sólo de sus propias acciones, sino del hecho de los que estuvieren a su cuidado.

Así, los padres son responsables del hecho de los hijos menores que habiten en la misma casa.

Así, el tutor o curador es responsable de la conducta del pupilo que vive bajo su dependencia y cuidado.

Así, los jefes de colegios y escuelas responden del hecho de los discípulos, mientras están bajo su cuidado; y los artesanos y empresarios del hecho de sus aprendices o dependientes, en el mismo caso.

Pero cesará la obligación de esas personas si con la autoridad y el cuidado que su respectiva calidad les confiere y prescribe, no hubieren podido impedir el hecho.

Art. 2221.- Los padres serán siempre responsables de los delitos o cuasidelitos cometidos por sus hijos menores, y que conocidamente provengan de la mala educación, o de los hábitos viciosos que les han dejado adquirir.

Art. 2222.- Los empleadores responderán de la conducta de sus empleados domésticos, en el ejercicio de sus respectivas funciones; y esto, aunque el hecho de que se trate no se haya ejecutado a su vista.

Pero no responderán de lo que hayan hecho sus empleados domésticos en el ejercicio de sus respectivas funciones, si se probare que las han ejercido de un modo impropio que los empleadores no tenían medio de prever o impedir, empleando su autoridad y el cuidado ordinario. En este caso, toda la responsabilidad recaerá sobre los empleados domésticos.

Art. 2223.- El dueño de un edificio es responsable, para con terceros que no se hallen en el caso del Art. 978, de los daños que ocasione la ruina del edificio acaecida por haber omitido las reparaciones necesarias, o por haber faltado, de otra manera, al cuidado de un padre de familia.

Si el edificio perteneciere a dos o más personas proindiviso, se dividirá entre ellas la indemnización, a prorrata de su cuota de dominio.

Art. 2224.- Si el daño causado por la ruina de un edificio proviniere de un vicio de construcción, tendrá lugar la responsabilidad prescrita en la regla 3a. del Art. 1937.

Art. 2225.- Las personas obligadas a la reparación de los daños causados por las que de ellas dependen, tendrán derecho para ser indemnizadas con los bienes de éstas, si los hubiere, y si el que perpetró el daño lo hizo sin orden de la persona a quien debía obediencia, y era capaz de delito o cuasidelito, según el Art. 2219.

Art. 2226.- El dueño de un animal es responsable de los daños causados por éste, aún después que se haya suelto o extraviado; salvo que la soltura, extravío o daño

no puedan imputarse a culpa del dueño o del dependiente encargado de la guarda o servicio del animal.

Lo que se dice del dueño se aplica a toda persona que se sirva de un animal ajeno; salva su acción contra el dueño, si el daño ha sobrevenido por una calidad o vicio del animal, que el dueño con mediano cuidado o prudencia debió conocer o prever, y de que no le dio conocimiento.

Art. 2227.- El daño causado por un animal fiero de que no se reporta utilidad para la guarda o servicio de un predio, será siempre imputable al que lo tenga; y si alegare que no le fue posible evitar el daño, no será oído.

Art. 2228.- El daño causado por una cosa que cae o se arroja de la parte superior de un edificio es imputable a todas las personas que habitan esa parte del edificio, y la indemnización se dividirá entre todas ellas; a menos que se pruebe que el hecho se debe a la culpa o mala intención de alguna persona exclusivamente, en cuyo caso será responsable ésta sola.

Si hubiere alguna cosa que, de la parte superior de un edificio o de otro paraje elevado, amenace caída y daño, podrá ser obligado a removerla el dueño del edificio o del sitio, o su inquilino, o la persona a quien perteneciere la cosa, o que se sirviere de ella; y cualquiera persona tendrá derecho para pedir la remoción.

Art. 2229.- Por regla general todo daño que pueda imputarse a malicia o negligencia de otra persona debe ser reparado por ésta.

Están especialmente obligados a esta reparación:

- 1.- El que provoca explosiones o combustión en forma imprudente;
- 2.- El que dispara imprudentemente una arma de fuego;
- 3.- El que remueve las losas de una acequia o cañería en calle o camino, sin las precauciones necesarias para que no caigan los que por allí transitan de día o de noche;

4.- El que, obligado a la construcción o reparación de un acueducto o puente que atraviesa un camino, lo tiene en estado de causar daño a los que transitan por él; y,

5.- El que fabricare y pusiere en circulación productos, objetos o artefactos que, por defectos de elaboración o de construcción, causaren accidentes, responderá de los respectivos daños y perjuicios.

2.5.3. Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2000)

Art. 2.- Definiciones. - Para efectos de la presente Ley, se entenderá por:

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

Derecho de devolución, cambio o suspensión.- (Sustituido por el num. 1 de la Disp. Reformatoria Primera de la Ley s/n, R.O. 1-S, 11-II-2022).- Facultad del consumidor para devolver o cambiar un bien, o para suspender, cambiar o modificar un servicio, cuando no se encuentra satisfecho o no cumple sus expectativas. Este derecho se ejercerá en los plazos previstos en esta Ley, independientemente del medio o forma de adquisición del bien o servicio.

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

Información Básica Comercial. - Consiste en los datos, instructivos, antecedentes, indicaciones o contraindicaciones que el proveedor debe suministrar

obligatoriamente al consumidor, al momento de efectuar la oferta del bien o prestación del servicio.

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

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

Servicios Públicos Domiciliarios. - Se entiende por servicios públicos domiciliarios los prestados directamente en los domicilios de los consumidores, ya sea por proveedores públicos o privados tales como servicios de energía eléctrica, telefonía convencional, agua potable, u otros similares.

Distribuidores o Comerciantes. - Las personas naturales o jurídicas que de manera habitual venden o proveen al por mayor o al detal, bienes destinados finalmente a los consumidores, aun cuando ello no se desarrolle en establecimientos abiertos al público.

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

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

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

Art. 3.- Derechos y Obligaciones Complementarias. - Los derechos y obligaciones establecidas en la presente Ley no excluyen ni se oponen a aquellos contenidos en la legislación destinada a regular la protección del medio ambiente y el desarrollo sustentable, u otras leyes relacionadas.

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:

1. 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;

2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad;

3. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad;

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

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

6. Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales;

7. Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos;

8. Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios;

9. Derecho a recibir el auspicio del Estado para la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, cuyo criterio será consultado al momento de elaborar o reformar una norma jurídica o disposición que afecte al consumidor;

10. Derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a la adecuada prevención, sanción y oportuna reparación de los mismos;

11. Derecho a seguir las acciones administrativas y/o judiciales que correspondan; y,

12. 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.

Art. 5.- Obligaciones del Consumidor. - Son obligaciones de los consumidores:

1. Propiciar y ejercer el consumo racional y responsable de bienes y servicios;

2. Preocuparse de no afectar el ambiente mediante el consumo de bienes o servicios que puedan resultar peligrosos en ese sentido;

3. Evitar cualquier riesgo que pueda afectar su salud y vida, así como la de los demás, por el consumo de bienes o servicios lícitos; y,

4. Informarse responsablemente de las condiciones de uso de los bienes y servicios a consumirse.

Art. 17.- Obligaciones del Proveedor. - Es obligación de todo proveedor, entregar al consumidor información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los

bienes o servicios ofrecidos, de tal modo que éste pueda realizar una elección adecuada y razonable.

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

Art. 19.- Indicación del Precio. - Los proveedores deberán dar conocimiento al público de los valores finales de los bienes que expendan o los servicios que ofrezcan, con excepción de los que por sus características deban regularse convencionalmente.

El valor final deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al consumidor, de manera efectiva, el ejercicio de su derecho a elección, antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo.

El valor final se establecerá y su monto se difundirá en moneda de curso legal.

Las farmacias, boticas, droguerías y similares deberán exhibir de manera visible, además del valor final impreso en cada uno de los medicamentos o bienes de expendio, la lista de precios oficiales de los medicamentos básicos, aprobados por la autoridad competente.

Art. 20.- Defectos y Vicios Ocultos. - El consumidor podrá optar por la rescisión del contrato, la reposición del bien o la reducción del precio, sin perjuicio de la indemnización por daños y perjuicios, cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que la hagan inadecuada o disminuyan de tal modo su calidad o la posibilidad del uso al que habitualmente se le destine, que, de haberlos conocido el consumidor, no la habría adquirido o hubiera dado un menor precio por ella.

Art. 22.- Reparación Defectuosa. - Cuando un bien objeto de reparación presente defectos relacionados con el servicio realizado e imputables al prestador del mismo, el consumidor tendrá derecho, dentro de los noventa días contados a partir de la recepción del bien, a que se le repare sin costo adicional o se reponga el bien en un plazo no superior a treinta días, sin perjuicio a la indemnización que corresponda.

Si se hubiere otorgado garantía por un plazo mayor, se estará a este último.

Art. 23.- Deterioro de los Bienes. - Cuando el bien objeto del servicio de acondicionamiento, reparación, limpieza u otro similar sufre tal menoscabo o deterioro que disminuya su valor o lo torne parcial o totalmente inapropiado para el uso normal al que está destinado, el prestador del servicio deberá restituir el valor del bien, declarado en la nota de ingreso, e indemnizar al consumidor por la pérdida ocasionada.

Art. 28.- Responsabilidad Solidaria y Derecho de Repetición. - Serán solidariamente responsables por las indemnizaciones civiles derivadas de los daños ocasionados por vicio o defecto de los bienes o servicios prestados, los productores, fabricantes, importadores, distribuidores, comerciantes, quien haya puesto su marca en la cosa o servicio y, en general, todos aquellos cuya participación haya influido en dicho daño.

La responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan. Tratándose de la devolución del valor pagado, la acción no podrá intentarse sino respecto del vendedor final.

El transportista solo responderá por los daños ocasionados al bien con motivo o en ocasión del servicio por él prestado.

Art. 29.- Derecho de Repetición del Estado. - Cuando el Estado ecuatoriano sea condenado al pago de cualquier suma de dinero por la violación o inobservancia de los

derechos consagrados en la presente Ley por parte de un funcionario público, el Estado tendrá derecho de repetir contra dicho funcionario lo efectivamente pagado.

Art. 32.- Obligaciones. - Las empresas encargadas de la provisión de servicios públicos domiciliarios, sea directamente o en virtud de contratos de concesión, están obligadas a prestar servicios eficientes, de calidad, oportunos, continuos y permanentes a precios justos.

Art. 33.- Información al Consumidor. - Las condiciones, obligaciones, modificaciones y derechos de las partes en la contratación del servicio público domiciliario, deberán ser cabalmente conocidas por ellas en virtud de la celebración de un instrumento escrito. Sin perjuicio de dicho instrumento, los proveedores de servicios públicos domiciliarios mantendrán dicha información a disposición permanente de los consumidores en las oficinas de atención al público.

El consumidor tiene el derecho de ser oportuna y verazmente informado sobre la existencia o no de seguros accesorios al contrato de prestación del servicio, cobertura y demás condiciones. En caso de seguros de vida, su monto nunca podrá ser menor al establecido en el Código del Trabajo.

Sin perjuicio de la cobertura que los seguros accesorios den para el caso de muerte o perjuicio a la salud del consumidor, la empresa proveedora de servicios públicos domiciliarios, será directamente responsable de indemnizar por los daños causados a los consumidores por negligencia o mala calidad en la prestación de dichos servicios.

Art. 35.- Registro de Reclamos. - Las empresas proveedoras de servicios públicos domiciliarios deben contar con una oficina y un registro de reclamaciones en donde constarán las presentadas por los consumidores. Dichos reclamos deberán ser subsanados en el plazo perentorio que contendrá el Reglamento a la presente Ley.

CAPÍTULO III – METODOLOGÍA

3. Método de Investigación

En lo que corresponde al método de investigación dentro del presente trabajo se ha optado por un método **Mixto**, es decir existe una combinación del método cualitativo como del cuantitativo, ya que el problema a investigarse requiere de datos cualitativos aportados por estudios bibliográficos sobre la provisión de servicios públicos de mala calidad y el derecho del usuario afectado a reclamar su reparación civil.

Los métodos que se utilizarán en la presente investigación son las siguientes:

Método Científico: El método científico (del griego: -μετά = hacia, a lo largo- - οδός = camino; y del latín scientia = conocimiento; camino hacia el conocimiento) es un método de investigación usado principalmente en la producción de conocimiento en las ciencias. Según el Oxford English Dictionary, el método científico es: “un método o procedimiento que ha caracterizado a la ciencia natural desde el siglo XVII, que consiste en la observación sistemática, medición, experimentación, la formulación, análisis y modificación de las hipótesis”.

Método Inductivo-Deductivo: Por medio de este método se analiza al fenómeno de aspectos particulares a aspectos generales, y de lo general a lo particular, es decir se presentará de forma correlativa en el desarrollo de la investigación.

Método Exegético: Será de utilidad en la investigación ya que permitirá el acceso a la norma jurídica, realizar su estudio para explicarla literalmente y conocer el alcance que presente. (González, 2015).

3.1.1. Tipo de investigación

Existen varios tipos de investigación científica emitidos por varios especialistas en la materia, quienes de manera general determinan que depende del método y de los fines que se persiguen. Al ser la presente una investigación de tipo jurídica, se utilizan

en su mayoría cuerpos legales que contienen el tema o parte de él para haber determinado los fines u objetivos planteados. Desde el punto de vista puramente científico, la investigación es un proceso metódico y sistemático dirigido a la solución de problemas o preguntas científicas, mediante la producción de nuevos conocimientos, los cuales constituyen la solución o respuesta a tales interrogantes. Se refieren en este ítem los siguientes niveles:

Exploratoria: Es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimiento. Este tipo de investigación, según (Hernández & Fernández, 2014. Pg.91) puede ser:

- a) Dirigidos a la formulación más precisa de un problema de investigación, dado que se carece de información suficiente y de conocimiento previos del objeto de estudio, resulta lógico que la formulación inicial del problema sea imprecisa. En este caso la exploración permitirá obtener nuevos datos y elementos que pueden conducir a formular con mayor precisión las preguntas de investigación.
- b) Conducentes al planteamiento de una hipótesis: cuando se desconoce al objeto de estudio resulta difícil formular hipótesis acerca del mismo. La función de la investigación exploratoria es descubrir las bases y recabar información que permita como resultado del estudio, la formulación de una hipótesis. Las investigaciones exploratorias son útiles por cuanto sirve para familiarizar al investigador con un objeto que hasta el momento le era totalmente desconocido, sirve como base para la posterior realización de una investigación descriptiva, puede crear en otros investigadores el interés por el estudio de un

nuevo tema o problema y puede ayudar a precisar un problema o a concluir con la formulación de una hipótesis.

Descriptiva: En las investigaciones de tipo descriptiva, llamadas también investigaciones diagnósticas, buena parte de lo que se escribe y estudia sobre lo social no va mucho más allá de este nivel. Consiste, fundamentalmente, en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores.

El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento. (Hernández & Fernández, 2014. Pg 92)

Explicativa: Se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas (investigación post-facto), como de los efectos (investigación experimental), mediante la prueba de hipótesis. Sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos. La investigación explicativa intenta dar cuenta de un aspecto de la realidad, explicando su significatividad dentro de una teoría de referencia, a la luz de leyes o generalizaciones que dan cuenta de hechos o fenómenos que se producen en determinadas condiciones. Dentro de la investigación científica, a nivel explicativo (Hernández & Fernández, 2014, Pg 95).

3.1.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Podemos decir que la técnica es aquel medio por el cual se va acopiar, coleccionar los datos e información sobre una situación específica, ésta se caracteriza por su gran utilidad y es una de las mejores formas para administrar los recursos y confiabilidad de los resultados.

La técnica de campo que se emplea en la presente investigación son las siguientes:

Encuestas

Las encuestas que se ejecutarán en la presente investigación, será al Defensor del Pueblo de Bolívar con sede en el cantón Guaranda, provincia Bolívar, y a 20 abogados en libre ejercicio como también a personas conocedoras del tema, que incluye un cuestionario de 5 preguntas, en la cual se busca recabar información y opiniones acerca de la problemática planteada para el presente proyecto de investigación.

La técnica de Análisis: El análisis de la información obtenida del instrumento que permitirá diagnosticar los resultados.

El Cuestionario

Prácticamente el cuestionario es un cumulo de preguntas que se concatenan a una o más variables a investigar. La presente investigación ha empleado el cuestionario, que consiste en el formulario de cinco preguntas.

El cuestionario nos permitirá para recoger, seleccionar la información de la investigación.

3.1.3. Criterio de Inclusión y Criterio de Exclusión

Los criterios de inclusión y de exclusión dentro de los instrumentos de investigación queda acreditada con los siguientes aspectos básicos:

El diseño y esquema de muestreo: Teniendo en cuenta que tanto la entrevista como las encuestas se realizarán a las personas involucradas en el ámbito de derecho conocedores del tema motivo del trabajo de investigación. Esto permitirá fácilmente conocer el criterio jurídico y la realidad del tema investigado. Por lo que esta investigación permitirá aportar a la mejora del derecho de alimentos, lo que demuestra que la investigación es válida y confiable.

Tamaño de la muestra: Se determina técnicamente tal como se señala en el acápite correspondiente, donde se resalta el trato con profesionales del derecho especializados y personas involucradas en el ámbito del tema investigativo de la referencia; quienes son usuarios de la Defensoría del Pueblo de Bolívar con sede en el cantón Guaranda, provincia Bolívar.

Control de errores: En el lapso de elaboración de los instrumentos de la investigación, se consultará a varias personas conocedoras del derecho de familia, en lo atinente al derecho civil y de los derechos del consumidor que tienen conocimientos de especialización, a fin de evaluar la pertinencia y la claridad de las preguntas; las inconsistencias y errores fueron corregidos paulatinamente hasta obtener un instrumento ideal para su definitiva aplicación.

3.1.4. Población y Muestra

El objeto de la investigación es la población, ya que del universo de ella es extrae la información que se requiere para el campo de estudio. Poco práctico y se dirá también casi imposible es analizar a la totalidad de los individuos, sobre todo si son muchos o están fuera del alcance normal investigativo.

Por este motivo, en lugar de examinar al grupo entero, se plantea primero como tema el análisis en la Defensoría del Pueblo de Bolívar con sede en el cantón Guaranda, provincia Bolívar como muestra del mismo, donde se han desarrollado las encuestas.

Siendo la muestra una representación, entonces, significativa de las características de una población, que bajo, la repercusión del error que se halla en toda población, se estudiarán características de un conjunto mucho menor que el global.

En la presente investigación, la población estará conformada por Defensor del Pueblo de Bolívar con sede en el cantón Guaranda, provincia Bolívar y 20 abogados que utilizan estas dependencias.

Población

La población que conforma la presenta investigación está conformada de la siguiente manera:

COMPOSICIÓN	INSTRUMENTO	MUESTRA
Defensor del Pueblo de Bolívar con sede en el cantón Guaranda.	Encuesta	1
Abogados usuarios de la Defensoría del Pueblo de Bolívar del cantón Guaranda.	Encuesta	20
TOTAL		21

Elaborado por: Santiago Ramírez

Muestra

Para el desarrollo de la presente investigación no resultó necesario establecer una muestra ya que se trató una investigación dogmática jurídica por lo que la población es un número mínimo que no necesitó de fórmulas.

Capítulo IV

4.1. Resultados

4.1.1. Interpretación de los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas al Defensor del Pueblo de Bolívar con sede en el cantón Guaranda

Pregunta 1

¿Considera Ud., que la provisión de servicios públicos de mala calidad es un problema común que afecta en general a la ciudad y a las comunidades?

Interpretación

Ante esta pregunta el Defensor del Pueblo de Bolívar afirma que efectivamente la provisión de servicios públicos de mala calidad es un problema común que afecta en general a la ciudad y a las comunidades, lo que evidencia que es un problema frecuente que aqueja de manera general a la población.

Pregunta 2.

¿Cree Ud., que cuando los usuarios de estos servicios se ven perjudicados por la mala calidad de los mismos, tienen el derecho de reclamar una reparación civil?

Interpretación

Al contestar esta interrogante, Defensor del Pueblo considera que cuando los usuarios de estos servicios se ven perjudicados por la mala calidad de los mismos, tienen el derecho de reclamar una reparación civil, lo que evidencia el convencimiento de la autoridad de que al presentarse esta situación a las personas les asiste el derecho a reclamar su indemnización.

Pregunta 3

¿Desde su perspectiva, las disposiciones del Ley Orgánica de defensa del consumidor, protegen adecuadamente a los usuarios ante la provisión de servicios públicos de mala calidad?

Análisis e interpretación

Al responder a esta pregunta, el Defensor del Pueblo considera que las disposiciones del Ley Orgánica de defensa del consumidor, sí protegen adecuadamente a los usuarios ante la provisión de servicios públicos de mala calidad, lo que demuestra que la autoridad considera suficiente la normativa existente para la protección de los derechos de las personas.

Pregunta 4

¿Desde su perspectiva, las reclamaciones que se presentan por el perjuicio causado por la provisión de servicios básicos defectuosos, tienen el seguimiento adecuado por la Autoridad competente?

Análisis e interpretación

Ante esta interrogante el Defensor del Pueblo considera que las reclamaciones que se presentan por el perjuicio causado por la provisión de servicios básicos defectuosos, tienen el seguimiento adecuado por la Autoridad competente, lo que evidencia el convencimiento de la autoridad de que se da el seguimiento suficiente a este tipo de denuncias cuando se encuentran en su instancia.

Pregunta 5

¿Considera Ud., que el derecho del usuario a recibir servicios básicos de óptima calidad y un trato no abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, se cumple por parte de los prestadores de estos servicios?

Interpretación

Ante esta interrogante el Defensor del Pueblo responde que los consumidores y usuarios no hacen uso de su derecho a reclamar por la falta de tiempo o de conocimiento de los derechos que le asisten, lo que evidencia que los usuarios inician

los procesos rara vez en relación a la cantidad y frecuencia de situaciones que atentan contra sus derechos.

4.1.2. Interpretación de los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los Abogados usuarios de la Defensoría del Pueblo de Bolívar con sede en el cantón Guaranda.

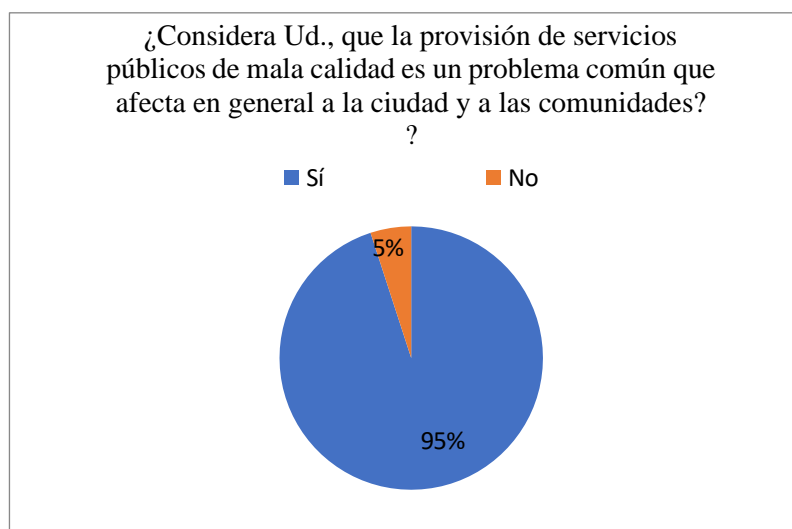
Pregunta 1

¿Considera Ud., que la provisión de servicios públicos de mala calidad es un problema común que afecta en general a la ciudad y a las comunidades?

Tabla No. 1

Alternativa	Cantidad	Frecuencia
Sí	19	95%
No	1	5%
TOTAL	20	100%

Gráfico 1



Fuente: Abogados usuarios de la Defensoría del Pueblo de Bolívar con sede en el cantón Guaranda.

Elaborado por: Santiago Ramírez

Interpretación

Ante esta pregunta el 95% de los abogados encuestados afirman que la provisión de servicios públicos de mala calidad es un problema común que afecta en general a la ciudad y a las comunidades, mientras que el 5% afirman que no es así, lo que demuestra que la amplia mayoría de los abogados litigantes considera que la mala calidad en la provisión de servicios públicos es general y frecuente.

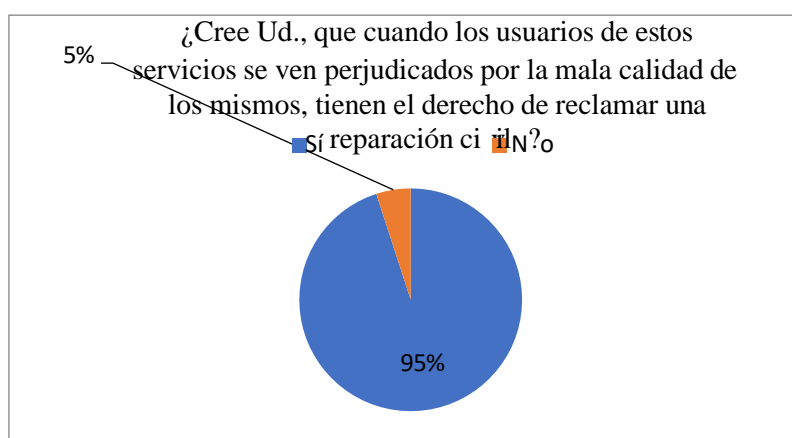
Pregunta 2.

¿Cree Ud., que cuando los usuarios de estos servicios se ven perjudicados por la mala calidad de los mismos, tienen el derecho de reclamar una reparación civil?

Tabla No. 2

Alternativa	Cantidad	Frecuencia
Sí	19	95%
No	1	5%
TOTAL	20	100%

Gráfico No. 2



Fuente: Abogados usuarios de la Defensoría del Pueblo de Bolívar con sede en el cantón Guaranda.

Elaborado por: Santiago Ramírez

Interpretación

Al contestar esta interrogante, el 95% de los encuestados afirman que sí cuando los usuarios de estos servicios se ven perjudicados por la mala calidad de los mismos, tienen el derecho de reclamar una reparación civil, mientras que el 5% de ellos afirman que no, lo que demuestra que la amplia mayoría de los defensores técnicos consideran que es procedente el reclamo de la indemnización civil de los usuarios ante la mala provisión de los servicios públicos.

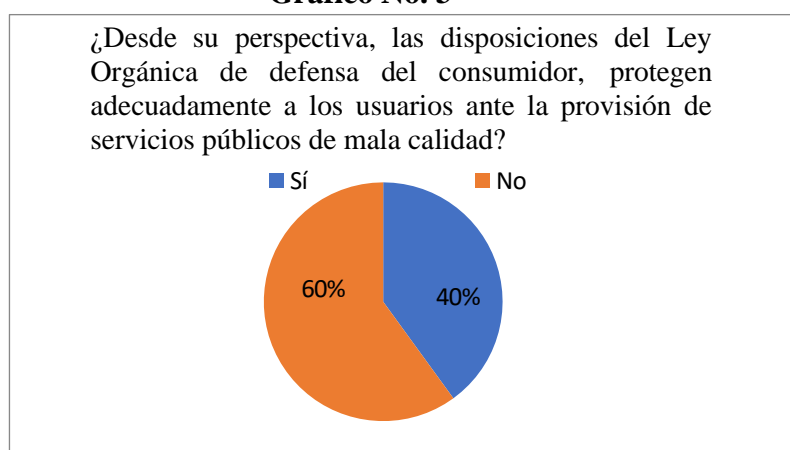
Pregunta 3

¿Desde su perspectiva, las disposiciones del Ley Orgánica de defensa del consumidor, protegen adecuadamente a los usuarios ante la provisión de servicios públicos de mala calidad?

Tabla No. 3

Alternativa	Cantidad	Frecuencia
Sí	8	40%
No	12	60%
TOTAL	20	100%

Gráfico No. 3



Fuente: Abogados usuarios de la Defensoría del Pueblo de Bolívar con sede en el cantón Guaranda.

Elaborado por: Santiago Ramírez

Análisis e interpretación

Al responder a esta pregunta, el 40% de los encuestados consideran que las disposiciones de la Ley Orgánica de defensa del consumidor, sí protegen adecuadamente a los usuarios ante la provisión de servicios públicos de mala calidad, mientras que el 60% consideran que no hay protección en la normativa. Esto demuestra que la mayoría de los abogados, considera que la actual normativa de la Ley Orgánica de defensa del consumidor no entrega protección necesaria a los usuarios y consumidores de servicios públicos.

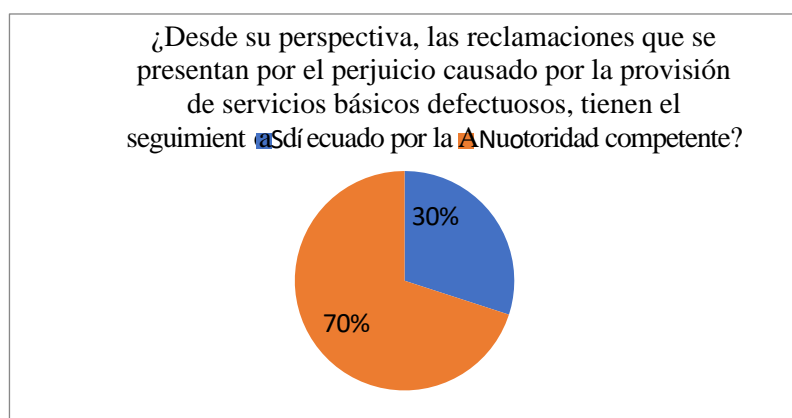
Pregunta 4

¿Desde su perspectiva, las reclamaciones que se presentan por el perjuicio causado por la provisión de servicios básicos defectuosos, tienen el seguimiento adecuado por la Autoridad competente?

Tabla No. 4

Alternativa	Cantidad	Frecuencia
Sí	6	30%
No	14	70%
TOTAL	20	100%

Gráfico No. 4



Fuente: Abogados usuarios de la Defensoría del Pueblo de Bolívar con sede en el cantón Guaranda.

Elaborado por: Santiago Ramírez

Análisis e interpretación

Ante esta interrogante el 30% de los abogados encuestados contestan que sí que las reclamaciones que se presentan por el perjuicio causado por la provisión de servicios básicos defectuosos, tienen el seguimiento adecuado por la Autoridad competente mientras que el otro 25% considera que no es así, lo que pone en evidencia que la gran mayoría de los defensores técnicos consideran que no existe el adecuado seguimiento a este tipo de proceso por parte de la autoridad competente

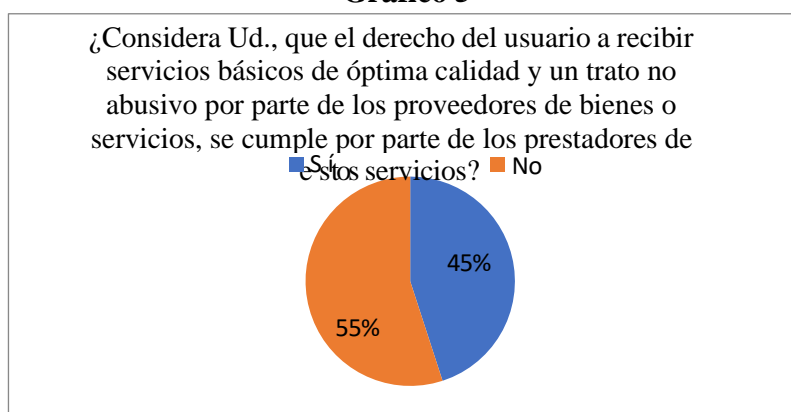
Pregunta 5

¿Considera Ud., que el derecho del usuario a recibir servicios básicos de óptima calidad y un trato no abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, se cumple por parte de los prestadores de estos servicios?

Tabla No. 5

Alternativa	Cantidad	Frecuencia
Sí	0	0%
No	20	100%
TOTAL	20	100%

Gráfico 5



Fuente: Abogados usuarios de la Defensoría del Pueblo de Bolívar con sede en el cantón Guaranda.

Elaborado por: Santiago Ramírez

Interpretación

Ante esta pregunta el 100% de los encuestados afirman que el derecho del usuario a recibir servicios básicos de óptima calidad y un trato no abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, no se cumple por parte de los prestadores de estos servicios, lo que demuestra que los abogados ejercicio de su profesión consideran que los consumidores y usuarios no hacen uso de su derecho a reclamar por la falta de tiempo o de conocimiento de los derechos que le asisten, lo que evidencia que los usuarios inician los procesos rara vez en relación a la cantidad y frecuencia de situaciones que atentan contra sus derechos.

4.2 Discusión

Los servicios públicos son aquellos que el Estado provee a sus ciudadanos con el objetivo de garantizar el bienestar y el desarrollo de una sociedad. Estos servicios son considerados esenciales para que los ciudadanos puedan llevar a cabo sus actividades cotidianas y para asegurar una calidad de vida básica.

Los usuarios de servicios públicos son todos los individuos y entidades que hacen uso de los servicios proporcionados por el Estado o por entidades autorizadas por el Estado. Esto incluye a los residentes permanentes y temporales, como:

Ciudadanos: Personas con ciudadanía que viven y trabajan en el país.

Residentes: Personas que residen en el país sin necesariamente tener ciudadanía, incluyendo residentes permanentes y temporales.

Empresas y organizaciones: Entidades comerciales, instituciones y organizaciones no gubernamentales que operan dentro de un territorio y utilizan servicios como el agua, la electricidad, el saneamiento, entre otros.

Visitantes y turistas: Personas que visitan el país temporalmente pero que durante su estancia hacen uso de servicios públicos como el transporte, la salud y la seguridad

Los derechos de los usuarios y consumidores están diseñados para proteger a las personas de prácticas injustas y asegurar que reciban servicios y productos de calidad, seguros y a precios justos, entre estos derechos tenemos en el marco de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor el derecho a la reparación civil por daños y perjuicios

El derecho a la reparación civil por daños y perjuicios es un aspecto fundamental en la protección de los consumidores, ya que les otorga la posibilidad de ser compensados por los daños sufridos como consecuencia de la adquisición de bienes o servicios defectuosos. En el marco de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, este derecho se encuentra establecido como uno de los derechos fundamentales de los consumidores.

Cuando un consumidor sufre daños o perjuicios como resultado de la adquisición de un producto o la contratación de un servicio que no cumple con las condiciones ofrecidas o con los estándares de calidad esperados, tiene derecho a exigir una reparación que compense los daños sufridos. Esta reparación puede incluir la devolución del importe pagado, la reparación del bien defectuoso, la prestación del servicio de nuevo, o una compensación económica por los perjuicios causados.

En caso de que el proveedor de bienes o servicios se niegue a ofrecer una reparación adecuada, el consumidor puede recurrir a los mecanismos administrativos y judiciales establecidos en la ley para hacer valer su derecho a la reparación civil por daños y perjuicios. Es importante destacar que la responsabilidad por los daños y perjuicios causados recae en todos los actores de la cadena de producción y comercialización, de acuerdo con lo establecido en la normativa correspondiente.

En resumen, el derecho a la reparación civil por daños y perjuicios garantiza a los consumidores la posibilidad de obtener una compensación justa en caso de sufrir daños como consecuencia de la adquisición de bienes o servicios defectuosos, fortaleciendo así su posición y protegiendo sus intereses en las relaciones de consumo.

Respecto de la investigación de campo, los encuestados consideran que la mala calidad en la provisión de servicios públicos es general y frecuente, por lo cual los usuarios de estos servicios se ven perjudicados por la mala calidad de los mismos, y acorde a lo que determina la tienen el derecho de reclamar una reparación civil conforme a las disposiciones de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor

La gran mayoría de los abogados encuestados, considera que la actual normativa de la Ley Orgánica de defensa del consumidor no entrega protección necesaria a los usuarios y consumidores de servicios públicos, esto a pesar de que el Defensor del Pueblo de Bolívar considera que la protección es suficiente, en esta materia.

Igualmente, en el caso de procesos iniciados en la Defensoría del pueblo de Bolívar, la gran mayoría de los defensores técnicos consideran que no existe el adecuado seguimiento a este tipo de proceso por parte de la autoridad competente.

Los encuestados consideran que el derecho del usuario a recibir servicios básicos de óptima calidad y un trato no abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, no se cumple por parte de los prestadores de estos servicios, sin embargo, los consumidores y usuarios no hacen uso de su derecho a reclamar por la falta de tiempo o de conocimiento de los derechos que le asisten, lo que evidencia que los usuarios inician los procesos, rara vez en relación a la cantidad y frecuencia de situaciones que atentan contra sus derechos, los dan prosecución hasta llegar a la resolución de los mismos.

CAPÍTULO V

5.1. Conclusiones

Como conclusiones del proceso de investigación tenemos las siguientes:

1. Los derechos de los usuarios en el marco de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y la República del Ecuador incluyen una serie de garantías destinadas a proteger sus intereses y velar por relaciones de consumo justas y equitativas.
2. La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, contiene disposiciones específicas destinadas a proteger a los usuarios en sus relaciones de consumo. Algunas de las disposiciones más relevantes que protegen a los usuarios son las siguientes:
 - Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios.
 - Derecho a la información adecuada y veraz.
 - Derecho a un trato transparente y equitativo.
 - Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios
 - Derecho a acceder a mecanismos efectivos de protección.

Estas disposiciones de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en Ecuador buscan proteger a los usuarios en sus relaciones de consumo, asegurando que sus derechos sean respetados y que cuenten con los mecanismos necesarios para hacer valer sus reclamos en caso de ser vulnerados.

3. La reparación civil a favor del usuario afectado por un proveedor de servicios públicos de mala calidad debe materializarse de manera efectiva y

justa, siguiendo los procedimientos establecidos en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor:

- Reparación del servicio: El proveedor de servicios públicos debe reparar o reponer el servicio afectado de manera inmediata y eficiente, garantizando que el usuario reciba el servicio de acuerdo con los estándares de calidad y eficiencia establecidos
- Compensación económica: En casos en los que la reparación del servicio no sea posible o suficiente, el usuario afectado tiene derecho a recibir una compensación económica por los daños y perjuicios sufridos como consecuencia de la mala calidad del servicio.
- Reembolso de pagos: Si el usuario ha realizado pagos por un servicio que no ha sido prestado de manera adecuada debido a la mala calidad, el proveedor debe reembolsar los montos correspondientes de manera proporcional a los servicios no recibidos.
- Descuentos en futuros pagos: En situaciones en las que el servicio no ha sido prestado de manera adecuada, el proveedor puede ofrecer descuentos en futuros pagos como forma de compensación por los inconvenientes causados al usuario.
- Medidas correctivas: Además de la reparación material, el proveedor de servicios públicos debe implementar medidas correctivas para evitar que situaciones similares se repitan en el futuro, garantizando la mejora continua de la calidad del servicio

En resumen, la reparación civil a favor del usuario afectado por un proveedor de servicios públicos de mala calidad debe materializarse a través de acciones concretas que compensen los daños sufridos, ya sea mediante la

reparación del servicio, compensaciones económicas, reembolsos, descuentos o medidas correctivas, con el objetivo de restablecer los derechos del usuario y garantizar la calidad y eficiencia en la prestación de servicios públicos.

5.2. Recomendaciones

Se recomienda difundir los resultados de la investigación a la comunidad para tener en cuenta los derechos de los usuarios ante la prestación de servicios públicos de mala validez y las acciones concretas que pueden tomar.

Se aconseja difundir los hallazgos de la investigación entre los especialistas en derecho, ya que pueden ser utilizados como referencia en casos relacionados con la mala calidad de los servicios públicos y la forma en que se debe compensar el daño causado.

Se recomienda difundir los resultados de la investigación entre usuarios y proveedores de servicios públicos a fin de que se tenga plena conciencia de cuáles son los derechos y las obligaciones a las que están sujetos en la relación de prestación del servicio público y su calidad o defectos al momento de recibirse el servicio por parte del usuario.

Bibliografía

- Campos, R. (2008). Conceptos generales y elementos de delimitación. En Tratado de responsabilidad civil (pág. 52). Pamplona: COORD.
- Código Civil (2005). Suplemento del Registro Oficial No. 46, 24 de junio 2005. Última Reforma: Edición Constitucional del Registro Oficial 15, 14-III-2022.
- Constitución de la República del Ecuador, Registro Oficial No. 449, 20 de octubre de 2008, Quito - Ecuador.
- Contreras, S. (11 de mayo de 2022). la responsabilidad civil. Recuperado de <https://www.dexiaabogados.com/blog/responsabilidad-civil/>
- González, E. (2015). *El Método Científico*. Recuperado el 1 de Julio de 2022, de ucm.es: <https://www.ucm.es/data/cont/docs/107-2016-02-17-El%20M%C3%A9todo%20Cient%C3%ADfico.pdf>
- Gómez, Y G C. (2019). La reparación del daño como derecho fundamental de la víctima en el sistema acusatorio mexicano. 14(46). Recuperado de <https://doi.org/10.35487/rius.v14i46.2020.542>
- Guzmán, S. (2020). Indemnización por daño moral y daño a la persona (artículo 1984 del Código Civil). Recuperado de <https://lpderecho.pe/indemnizaciondano-moral-dano-persona-derechocivil/#:~:text=Entendiendo%20al%20da%C3%B1o%20a%20la,incluye%20a%20las%20personas%20jur%C3%ADdicas>
- Hernández, R., & Fernández, C. &. (04 de 2014). Metodología de la investigación. (S. D. EDITORES, Ed.) *elosopanda.com*(6).
- Kalemaj, I. (2021). Transitional justice and democratic consolidation in post-communist Eastern Europe: Romania and Albania. *Alexandru Ioan Cuza University*, 12(1), 81-103. <https://doi.org/10.47743/ejes-2021-0104>

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2000). Suplemento del Registro Oficial No. 116, 10 de Julio 2000. Última Reforma: Suplemento del Registro Oficial 1, 11-II-2022

Malthus, T. (2022, November 1). Oferta y demanda| británica. Recuperado de <https://www.britannica.com/summary/supply-and-demand>

Martínez, J. (2018). Clasificación del daño, la reparación integral y su alcance en el proyecto de vida. México: Cámara de diputados.

Ölander, F., & Lindhoff, H. (1975). Investigación sobre la acción del consumidor: una revisión de la literatura sobre el consumismo y sugerencias para nuevas direcciones en la investigación., 14(6), 147-184. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/053901847501400608>

Potts, L. (1956). Fuentes para entender la democracia. Taylor & Francis, 34(1), 31-42. Recuperado de <https://doi.org/10.1080/01619565609536708>

Reyes, A. (2022). La implementación del programa de educación para los pueblos indígenas (IPED): hacia una propuesta de plan de acción. Organización Europea para la Investigación Nuclear. Recuperado de <https://doi.org/10.5281/zenodo.7013270>

Wikipedia (2009). Derecho a la educación. Recuperado de https://web.archive.org/web/20101026011325/http://en.wikipedia.org/wiki/Right_to_education

Wang, Q. (2018). Investigación sobre descentralización fiscal, preferencia de comportamiento de los gobiernos locales y eficiencia de la inversión en tecnología, basada en la práctica China, 08(04), 1038-1049. Recuperado de <https://doi.org/10.4236/ajibm.2018.84071>

ANEXOS



**UNIVERSIDAD
ESTATAL
DE BOLÍVAR**

**FACULTAD DE
JURISPRUDENCIA, CIENCIAS
SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA DE DERECHO**



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

**CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA LA PRESENTACIÓN DEL
PROYECTO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

Fecha:

Nombre del encuestado.....

Sexo. Masculino () femenino ()

Edad.....

Defensor del Pueblo () Abogado ()

Cuestionario de encuesta para Defensor del Pueblo /Abogado

- 1. ¿Considera Ud., que la provisión de servicios públicos de mala calidad es un problema común que afecta en general a la ciudad y a las comunidades?**

Respuesta: Si (...) No (.....)

- 2. ¿Cree Ud., que cuando los usuarios de estos servicios se ven perjudicados por la mala calidad de los mismos, tienen el derecho de reclamar una reparación civil?**

Respuesta: Si (...) No (.....)

- 3. ¿Desde su perspectiva, las disposiciones del Ley Orgánica de defensa del consumidor, protegen adecuadamente a los usuarios ante la provisión de servicios públicos de mala calidad?**

Respuesta: Si (...) No (.....)



UNIVERSIDAD
ESTATAL
DE BOLÍVAR

FACULTAD DE
JURISPRUDENCIA, CIENCIAS
SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA DE DERECHO



4. **¿Desde su perspectiva, las reclamaciones que se presentan por el perjuicio causado por la provisión de servicios básicos defectuosos, tienen el seguimiento adecuado por la Autoridad competente?**

Respuesta: Si (...) No ()

5. **¿Considera Ud., que el derecho del usuario a recibir servicios básicos de óptima calidad y un trato no abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, se cumple por parte de los prestadores de estos servicios?**

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

¡Gracias por su colaboración!