



DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i3>

Ciencias Sociales y Políticas
Artículo de Investigación

El consumidor ecuatoriano y los derechos que brinda la ley orgánica de defensa del consumidor

The Ecuadorian consumer and the rights provided by the organic law of consumer protection

O consumidor equatoriano e os direitos previstos na lei orgânica de proteção ao consumidor

Elvis Guillermo Fuentes-Tenorio ^I
elvisfuentes@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0001-5445-5404>

Correspondencia: elvisfuentes@gmail.com

***Recibido:** 29 de junio del 2022 ***Aceptado:** 12 de julio de 2022 * **Publicado:** 15 de agosto de 2022

I. Abogado, Magister, Docente de la Universidad de Guayaquil, Ecuador.

Resumen

Diariamente se presentan quejas y reclamos de una gran parte de los ciudadanos de la república del Ecuador, que son víctimas de los abusos por las empresas públicas y privadas que funcionan en nuestro país, los quejosos son usuarios y consumidores; de conformidad con lo dispuesto por el numeral 7 del artículo 23 de la Constitución Política de la República, que regía en el Ecuador antes del año 2008, nos decía aquella norma suprema que “ es deber del Estado garantizar el derecho a disponer de bienes y servicios públicos y privados, de óptima calidad; a elegirlos con libertad, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características”. Esta investigación tiene como objetivo dar a conocer los aspectos jurídicos, económicos y sociales que afectan a la defensa y protección de los derechos del consumidor y usuarios ecuatoriano, en cuanto a de bienes y servicios con el fin de abordar las normativas más importantes en esta materia. Uno de los principales objetivos es analizar los medios más relevantes que ayuden a proteger los derechos de consumidores y usuarios a través de las diferentes normas vigentes, así mismo realizare críticas y reflexiones de este tema para los ciudadanos en general. La consecuencia de todas sus reformas a la ley del consumidor se ha tornado inoperante e impracticable; más aún si se considera que dicha ley atribuía competencia para su ejecución a diversos organismos de control; sin que ninguno de ellos haya asumido en la práctica tales funciones; pero la Constitución Política de la República vigente antes del 2008, en su artículo 96 facultad al Defensor del Pueblo para defender y excitar la observancia de los derechos fundamentales consagrados en ella, así como para observar la calidad de los servicios públicos; en la actualidad la Defensoría del Pueblo, pese a sus limitaciones, si ha asumido de manera eficiente la defensa de los intereses del consumidor y el usuario, a través de la Defensoría Adjunta del Consumidor y Usuario. Con la constitución aprobada en el año 2008, las cosas para los usuarios y consumidores cambiaron en cuanto a la potestad que se le da a la defensoría pública, pero la realidad no ha cambiado mucho.

Palabras Claves: Consumidor; Ecuatoriano; Derechos; Ley; Orgánica.

Abstract

Complaints and claims are presented daily by a large part of the citizens of the Republic of Ecuador, who are victims of abuse by public and private companies that operate in our country, the complainants are users and consumers; In accordance with the provisions of numeral 7 of article 23 of the Political Constitution of the Republic, which governed Ecuador before 2008, that supreme norm told us that "it is the duty of the State to guarantee the right to dispose of goods and services public and private, of optimum quality; to choose them freely, as well as to receive adequate and truthful information about their content and characteristics". This research aims to publicize the legal, economic and social aspects that affect the defense and protection of the rights of the Ecuadorian consumer and users, in terms of goods and services in order to address the most important regulations in this matter. . One of the main objectives is to analyze the most relevant means that help protect the rights of consumers and users through the different regulations in force, as well as make criticisms and reflections on this topic for citizens in general. The consequence of all his reforms to consumer law has become inoperative and impracticable; even more so if it is considered that said law attributed competence for its execution to various control agencies; without any of them having assumed such functions in practice; but the Political Constitution of the Republic in force before 2008, in its article 96 empowers the Ombudsman to defend and excite the observance of the fundamental rights enshrined in it, as well as to observe the quality of public services; Currently, the Ombudsman's Office, despite its limitations, has efficiently assumed the defense of the interests of consumers and users, through the Deputy Ombudsman for Consumers and Users. With the constitution approved in 2008, things changed for users and consumers in terms of the power given to the public defender's office, but the reality has not changed much.

Keywords: Consumer; Ecuadorian; Rights; Law; Organic.

Resumo

Reclamações e reclamações são apresentadas diariamente por grande parte dos cidadãos da República do Equador, que são vítimas de abusos por empresas públicas e privadas que operam em nosso país, os reclamantes são usuários e consumidores; De acordo com o disposto no número 7 do

artigo 23 da Constituição Política da República, que governou o Equador antes de 2008, essa norma suprema nos dizia que "é dever do Estado garantir o direito de dispor de bens e serviços públicos e privado, de ótima qualidade; de escolhê-los livremente, bem como de receber informações adequadas e verdadeiras sobre seu conteúdo e características". Esta pesquisa visa divulgar os aspectos jurídicos, econômicos e sociais que afetam a defesa e proteção dos direitos do consumidor e usuários equatorianos, em termos de bens e serviços, a fim de abordar as regulamentações mais importantes nesta matéria. Um dos principais objetivos é analisar os meios mais relevantes que ajudam a proteger os direitos dos consumidores e usuários através das diferentes regulamentações em vigor, bem como fazer críticas e reflexões sobre este tema para os cidadãos em geral. A consequência de todas as suas reformas no direito do consumidor tornou-se inoperante e impraticável; ainda mais se se considerar que a referida lei atribuiu competência para sua execução a diversos órgãos de controle; sem que nenhum deles tenha assumido tais funções na prática; mas a Constituição Política da República em vigor antes de 2008, no seu artigo 96.º, confere ao Provedor de Justiça poderes para defender e estimular a observância dos direitos fundamentais nela consagrados, bem como a observância da qualidade dos serviços públicos; Atualmente, a Ouvidoria, apesar de suas limitações, tem assumido com eficiência a defesa dos interesses dos consumidores e usuários, por meio da Ouvidoria Adjunta dos Consumidores e Usuários. Com a constituição aprovada em 2008, as coisas mudaram para usuários e consumidores em relação ao poder dado à Defensoria Pública, mas a realidade não mudou muito.

Palavras-chave: Consumidor; equatoriano; Direitos; Lei; Orgânico.

Introducción

En este proyecto de investigación estudiaremos y daremos a conocer cuáles son los derechos y garantías que tienen los usuarios y consumidores, como debe reaccionar ante un hecho de abuso y cuál sería la solución, ya que tiene leyes que las y los amparan, y el estado ecuatoriano garantiza su protección.

Es importante que los usuarios y consumidores sepan que pueden acudir a diferentes organismo tales como la fiscalía y la defensoría del pueblo y presentar sus reclamos y quejas, y esto lo puede

El consumidor ecuatoriano y los derechos que brinda la ley orgánica de defensa del consumidor

realizar cualquier consumidor, nacional o extranjero, que resida o esté de paso en el país y que considere que ha sido directa o indirectamente afectado por la violación o inobservancia de los derechos fundamentales del consumidor, establecidos en la Constitución de la República del Ecuador, los tratados o convenios internacionales de los cuales forma parte nuestro país. La defensoría del pueblo Este organismo debe resolver sobre lo requerido por los consumidores, también nuestra constitución garantiza que los usuarios y consumidores se organicen en asociaciones para que en conjunto puedan defender sus derechos. Por medio de esta investigación daremos a conocer las características de la ley del consumidor y el trámite que conlleva una denuncia y de las deficiencias jurídicas que en la actualidad no se aplican debidamente los principios constitucionales para el juzgamiento y la sanción de este delito. Realizar compras es tareas que la mayoría de ciudadanos realizamos a diario, pero con el avance de la tecnología ya no es necesario salir de casa para poder adquirir un producto, actualmente existen las compras por internet, que nos facilita la vida, solo debemos tener una computadora y una tarjeta de crédito y con dar solo un clic ya estamos comprando productos, pero el problema de las compras por internet es que no siempre estamos comprando el producto que no enseñan por la red sino que muchas veces somos engañados por los vendedores y ahí es donde se arma un problema para el usuario, en la historia las compras siempre las realizaron los ciudadanos por personalmente, esta no ha sido la forma de comprar mediante el Internet. Durante muchos años en la historia la actividad comercial donde intervienen vendedores y compradores ha ido evolucionando con el tiempo y se ha convertido en el empuje económico no solo de muchas naciones sino de varias familias y personas. Luchar en contra del abuso de los proveedores de ciertos productos o servicios es preciso que se diagnostique el estado de protección de los derechos de los consumidores en cada país, al precautelar estos derechos garantizamos una vida digna para los clientes y cesaría el abuso los individuos que mantiene una relación comercial deben respetar sus derechos el uno al otro y dar un buen servicio los derechos de los clientes en el Ecuador son irrenunciables. Las leyes en nuestro país especialmente las que garantizan los derechos del consumidor deben ser revisadas periódicamente para que estén actualizadas con los sistemas de internet este análisis conlleva a una investigación del funcionamiento de las distintas instituciones estatales para el manejo de calidad de

los alimentos, así como la solución ante los reclamos presentados por los consumidores. Debemos optar por bienes y servicios de buena calidad ¿Cómo afecta a Las personas no poder disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características? ¿La inapropiada aplicación de las leyes en los delitos contra los consumidores?

Delitos contra los derechos de los consumidores, usuarios ecuatorianos y otros agentes del mercado, en el (código orgánico integral penal)

En nuestro sistema penal ecuatoriano, en la ley penal que actualmente se conoce como (Código Orgánico Integral Penal), tenemos tipificado en la sección cuarta, encontramos los Delitos contra los derechos de los consumidores, usuarios y otros agentes del mercado y dentro de esta sección tenemos varios artículos que sancionan este delito los cuales son: Artículo 235.- Engaño al comprador respecto a la identidad o calidad de las cosas o servicios vendidos.- La persona que provoque error al comprador o al usuario acerca de la identidad o calidad de la cosa o servicio vendido, entregando fraudulentamente un distinto objeto o servicio ofertado en la publicidad, información o contrato o acerca de la naturaleza u origen de la cosa o servicio vendido, entregando una semejante en apariencia a la que se ha comprado o creído comprar, será sancionada con pena privativa de libertad de seis meses a un año. Si se determina responsabilidad penal de una persona jurídica, será sancionada con multa de diez a quince salarios básicos unificados del trabajador en general. Las empresas o los comerciantes independientes en ciertas ocasiones engañan. Al comprado con la denominada propaganda engañosa. O sea ofertan una cosa y cuando, se la adquirimos es otra diferente a la que nos mostraron, de esta manera en engañan y perjudican a los consumidores por tal razón el mencionado artículo sanciona con pena privativa de libertad a quien induzca a error al comprador o al usuario acerca de la identidad o calidad de la cosa o servicio vendido, este delito solo se aplicara en los casos de falsificación producto o servicio, que los elaboran con una astucia tan grande que los compradores no pueden detectarlos y se necesita de un experto en identificar productos originales, al comparar un producto que estoy seguro no es original no estaremos siendo engañado por cuanto conozco que dicho producto adquirido no es original o

El consumidor ecuatoriano y los derechos que brinda la ley orgánica de defensa del consumidor

sean perfectamente reconocibles como productos no auténticos. Cuando se compre un producto por internet o revistas, catálogos, o por intermedio de cualquier medio electrónico debemos estar muy conscientes que en cualquier momento podemos ser engañados y perjudicados en nuestro patrimonio.

El gobierno de turno convocó a una consulta popular y una vez que la población en las urnas aprobó con su voto que los casinos, salas de juego, casas de apuestas o negocios dedicados a la realización de juegos de azar debían ser clausurados y penalizar su funcionamiento, inmediatamente se aplicó la nueva ley penal sancionando todo tipo de juego de azar, ya que fueron prohibidos por la consulta popular de mayo de 2011 en la pregunta realizada al pueblo decía “¿Está usted de acuerdo que en el país se prohíban los negocios dedicados a juegos de azar, tales como casinos y salas de juego?”. Un cincuenta por ciento de la población que asistió al referéndum voto por el cierre de todos estos centros de diversión, ya que eran un engaño para los consumidores y perjudicaba la economía de los habitantes del Ecuador el cierre de estos centros de engaño trajo mejoras económicas a los ciudadanos ecuatorianos ya que dejaron de gastarse el dinero en este tipo de juegos engañosos. Así encontramos en el Código Orgánico Integral Penal, el “Artículo 236.- Casinos, salas de juego, casas de apuestas o negocios dedicados a la realización de juegos de azar.- La persona que administre, ponga en funcionamiento o establezca casinos, salas de juego, casas de apuestas o negocios dedicados a la realización de juegos de azar, será sancionada con pena privativa de libertad de uno a tres años. La persona que con afán de lucro lleve a cabo las actividades señaladas en el inciso anterior, simulando que las efectúa sin fines de lucro, será sancionada con pena privativa de libertad de tres a cinco años. Serán decomisados los instrumentos, productos o réditos utilizados u obtenidos por el cometimiento de la infracción.”

En este artículo se penaliza el funcionamiento ilegal de los casinos más conocidos como juegos de azar, nuestro Código Orgánico Integral Penal, considera a estos casinos como un servicio y al que instale unos de estos juegos será sancionado como un delito en contra los consumidores o usuarios, por cuanto se engaña a la persona que acude a estas salas de juegos, por lo general siempre los usuarios son perdedores o sea son engañados.

El buen vivir y la satisfacción de las necesidades del consumidor y usuario

Nuestra legislación penal (COIP), tiene una sección que se refiere a los delitos contra Los Derechos Del Buen Vivir y uno de estos Delitos penalizado es contra el derecho a la salud, que nos presta un servicio público o privado, pero ambos deben ser firmes y de calidad, muchos ciudadanos se preguntan a que se llama Buen Vivir o 'Sumak Kawsay', aquí se recoge una visión del mundo centrada en el ser humano, como parte de un entorno natural y social. El ministerio de educación nos da una acertada definición de lo que debemos entender como Buen Vivir es: "La satisfacción de las necesidades, la consecución de una calidad de vida y muerte digna, el amar y ser amado, el florecimiento saludable de todos y todas, en paz y armonía con la naturaleza y la prolongación indefinida de las culturas humanas. El Buen Vivir supone tener tiempo libre para la contemplación y la emancipación, y que las libertades, oportunidades, capacidades y potencialidades reales de los individuos se amplíen y florezcan de modo que permitan lograr simultáneamente aquello que la sociedad, los territorios, las diversas identidades colectivas y cada uno -visto como un ser humano universal y particular a la vez- valora como objetivo de vida deseable (tanto material como subjetivamente y sin producir ningún tipo de dominación a un otro)". La relación Buen Vivir y derechos de los consumidores y usuarios se da porque los ciudadanos hacen uso de del servicio de salud, agua etc. cada uno de estos servicios deben ser constante de mucha calidad. Los consumidores y el Buen Vivir interactúan de dos modos. Por una parte, el derecho a la no ser engañados es un componente esencial del Buen Vivir, ya que permite el desarrollo de las potencialidades humanas, y como tal, garantiza la igualdad de oportunidades para todas las personas. El Buen Vivir es un eje esencial del comercio, en la medida en que el proceso comercial se desarrolle debe contemplar la preparación de futuros ciudadanos, con el código orgánico integral penal tiene relación con el 'sumak kawsay objetivo de los consumidores y usuarios

Valores y conocimientos para fomentar el desarrollo del país. Estos artículos de (COIP) tienen relación con el 'Sumak Kawsay'.

Artículo 215.- Daño permanente a la salud.- La persona que utilice elementos biológicos, químicos o radioactivos que causen un daño irreparable, irreversible o permanente a la salud de una o más personas, será sancionada con pena privativa de libertad de siete a diez años.

El consumidor ecuatoriano y los derechos que brinda la ley orgánica de defensa del consumidor

Los seres humanos tenemos una sola vida, a la cual debemos cuidar y nadie tiene el derecho de dañarla por sus malas actuaciones utilizando estos elementos biológicos, químicos o radioactivos

Que dañen nuestra salud, este delito se refiere que si tomamos un servicio de salud este debe ser de calidad y los dueños del negocio deben tener muchos cuidados al manipular estos elementos peligrosos a nuestra salud. Si lo hacen por cualquier negligencia o dolo deben pagar una pena de prisión.

Artículo 216.- Contaminación de sustancias destinadas al consumo humano.- La persona que altere, poniendo en riesgo, la vida o la salud, materias o productos alimenticios o bebidas alcohólicas destinadas al consumo humano, será sancionado con pena privativa de libertad de tres a cinco años. Con la misma pena será sancionada la persona que, conociendo de la alteración, participe en la cadena de producción, distribución y venta o, en la no observancia de las normas respectivas en lo referente al control de los alimentos. La comisión de esta infracción de manera culposa será sancionada con pena privativa de libertad de dos a seis meses. Todos los días los ciudadanos consumimos un número indeterminado de productos preparados, para nuestra alimentación, así como para nuestro aseo personal, y un gran problema que encuentran los consumidores son especialmente en las bebidas alcohólicas que en nuestro país han causado muchas muertes, también se falsifican o alteran productos de uso personal y de limpieza de hogares, en esta alteración se ponen en riesgo muchas veces las vidas de los consumidores.

Artículo 217.- Producción, fabricación, comercialización y distribución de medicamentos e insumos caducados.- La persona que importe, produzca, fabrique, comercialice, distribuya o expendan medicamentos o dispositivos médicos falsificados o que incumpla las exigencias normativas relativas a su composición, estabilidad y eficacia, será sancionada con pena privativa de libertad de tres a cinco años. La persona que expendan o despache medicamentos caducados y con ello ponga en peligro la vida o la salud de las personas, será sancionada con el comercio de la medicina es un negocio muy rentable en el Ecuador y en cualquier país del mundo, ya que las personas nos hemos acostumbrado a utilizar medicamentos para curar nuestra salud, por tal razón existen grandes laboratorios de Producción, fabricación, comercialización y distribución de medicamentos, que en

El consumidor ecuatoriano y los derechos que brinda la ley orgánica de defensa del consumidor

muchas ocasiones son caducados o alterados en su composición, que en vez de mejorar la salud del consumidor terminan afectándola más que en algunas ocasiones estas personas pierden la vida.

Artículo 218.- Desatención del servicio de salud. La persona que, en obligación de prestar un servicio de salud y con la capacidad de hacerlo, se niegue a atender a pacientes en estado de emergencia, será sancionada con pena privativa de libertad de uno a tres años. Si se produce la muerte de la víctima, como consecuencia de la desatención, la persona será sancionada con pena privativa de libertad de trece a dieciséis años. Si se determina responsabilidad penal de una persona jurídica, será sancionada con multa de treinta a cincuenta salarios básicos unificados del trabajador en general y su clausura temporal.

La relación de este artículo con los derechos del consumidor, están totalmente relacionados ya que el buen vivir es un derecho de cada ciudadano. Los artículos del (COIP), que analizados en este documento garantizan una buena relación consumidor y usuario.

La constitución de la república del Ecuador y las garantías que brinda a los consumidores y usuarios

Como no referirnos a las garantías que tienen y tenemos en la constitución de la república del Ecuador, los usuarios y consumidoras, en esta norma suprema encontramos una sección que especifica los derechos y garantías que tienen las personas usuarias y consumidoras así tenemos el Art. 52.-“Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor”.

Todos tenemos el derecho y la libertad de elegir bienes y servicios, pero estos deben ser de óptima calidad también tenemos el derecho de que la información que se nos proporciona sobre los productos y el servicio que solicitamos sean precisa y no engañosa sobre su contenido y características, este artículo de la constitución de la república tiene Concordancias: con la LEY

El consumidor ecuatoriano y los derechos que brinda la ley orgánica de defensa del consumidor

ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, Arts. 4, 6 y con la LEY DE PROPIEDAD INTELECTUAL, en los siguientes Arts. 322 Art. 53.- todas las instituciones públicas o privadas y cualquier organismo que presten servicios públicos o privados deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación inmediata al usuario afectado. En cada empresa pública o privada debe existir un centro de mediación y arbitraje que pueda dar una solución inmediata y sin dilataciones a los afectados por un consumo o un servicio 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.

Este artículo de la carta magna 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”. Se relaciona o concuerda con: “CODIGO ORGANICO INTEGRAL PENAL, LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, Arts. 4, 61 LEY ORGANICA DEL SISTEMA NACIONAL DE CONTRATACION PÚBLICA, Arts. 67 LEY ORGANICA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA DEL SISTEMA FINANCIERO, Arts. 18, 123” 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. Para el ejercicio de este u otros derechos, nadie será obligado a asociarse.

IV.- FAVORECE AL CONSUMIDOR LA LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, una vez que hemos analizado varias normas legales y constitucionales que garantizan los derechos de los consumidores y usuarios, tenemos que hablar muy profundamente de la LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, la misma que se encuentra dividida en varios artículos, en cuanto a la ley tenemos los principios generales

El consumidor ecuatoriano y los derechos que brinda la ley orgánica de defensa del consumidor

PRINCIPIOS GENERALES “Art. 1.- Ámbito y Objeto.- Las disposiciones de la presente Ley son de orden público de interés social, sus normas por tratarse de una Ley de carácter orgánico prevalecerán sobre las disposiciones contenidas en leyes ordinarias. En caso de duda en la interpretación de esta Ley, se la aplicará en el sentido más favorable al consumidor”.

Esta Ley y sus normas de desarrollo serán de aplicación tanto en el ámbito de las relaciones comerciales reguladas en el texto de la Ley, como en el de las relaciones de carácter administrativo o penales de los usuarios, con las peculiaridades que, en este caso, se contemplan en la presente Ley o en sus normas de desarrollo. Ello sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones específicas que se establecen para fabricantes, importadores y suministradores, y de los derechos y obligaciones que puedan derivarse para los usuarios y consumidores

Igualmente serán aplicables a las sociedades cooperativas, constituidas de acuerdo con la legislación que les sea de aplicación, en las que existan socios cuya actividad consista en la prestación de un servicio con relación de carácter administrativo o estatutario y la Administración pública para la que presta servicios, en los términos expresados en la disposición adicional tercera de esta Ley, y, de otra, los socios de las cooperativas a que se refiere el párrafo anterior y las sociedades cooperativas para las que prestan sus servicios

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

Anunciante.- Aquel proveedor de bienes o de servicios que ha encargado la difusión pública de un mensaje publicitario o de cualquier tipo de información referida a sus productos o servicios.

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.

Contrato de Adhesión.- Es aquel cuyas cláusulas han sido establecidas unilateralmente por el proveedor a través de contratos impresos o en formularios sin que el consumidor, para celebrarlo, haya discutido su contenido.

Derecho de Devolución.- Facultad del consumidor para devolver o cambiar un bien o servicio, en los plazos previstos en esta Ley, cuando no se encuentra satisfecho o no cumple sus expectativas,

El consumidor ecuatoriano y los derechos que brinda la ley orgánica de defensa del consumidor

siempre que la venta del bien o servicio no haya sido hecha directamente, sino por correo, catálogo, teléfono, internet, u otros medios similares.

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

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

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

Publicidad Engañosa.- Toda modalidad de información o comunicación de carácter comercial, cuyo

El consumidor ecuatoriano y los derechos que brinda la ley orgánica de defensa del consumidor

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

Servicios Públicos Domiciliarios.- Se entienden por servicios públicos domiciliarios los prestados directamente en los domicilios de los consumidores, ya sea por proveedores públicos o privados tales como servicio 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

En este artículo de la Ley del consumidor nos guía con sus definiciones, afín de que podamos entender que como debemos llamar a cada una de las partes que intervienen en este conflicto legal y las relaciones existentes entre los elementos que intervienen

V.- DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDORES

Todos los seres humanos como la persona, somos sujeto de Derechos y obligaciones. Nuestros derechos y las obligaciones son herramientas básicas para alcanzar la paz y felicidad entre todos los ciudadanos en las relaciones comerciales. Al respetar estas obligaciones y derechos podremos Vivir en un mundo más justo, para un mejor mundo todos los usuarios y consumidores debemos Conocer y exigir nuestros derechos a conciencia, valorando y respetando a todas las personas. Cumplir con nuestras obligaciones para así integrarnos a la sociedad. Tomar conciencia de las obligaciones nos permitirá asumir una vida responsable, de respeto por las diferencias, a ser tolerantes, y brindar un buen servicio y de esta manera vivir en paz. Conociendo y aplicando derechos y deberes nos

El consumidor ecuatoriano y los derechos que brinda la ley orgánica de defensa del consumidor

comportaremos mejor. Estos son los derechos fundamentales de los consumidores establecidos en la ley del consumidor: así como en el art. 5 de esta ley encontramos las obligaciones

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 presentar;
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; y,

El consumidor ecuatoriano y los derechos que brinda la ley orgánica de defensa del 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 su lesión;

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 notar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado.

Este artículo de los derechos y obligaciones de los consumidores tiene Concordancias: con la CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, Arts. 11, 15, 52, 54, 55, 66 y con la LEY ORGANICA DE EMPRESAS PUBLICAS, LOEP, Arts. 18

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.

Concordancias

VI.- PROCURAR LA PROTECCIÓN Y LA DEFENSA DE LOS DERECHOS E INTERESES DE LOS CONSUMIDORES A TRAVÉS DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

Los movimientos a favor de los derechos de los consumidores se desarrollan a nivel mundial, el objetivo es la defensa de los consumidores a través de una organización base que ayude a garantizar y procurar la protección y la defensa de los derechos e intereses de los consumidores; así como promover la información, educación, representación y el respeto de los mismos. Los poderes públicos promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y oirán a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquéllos, en los términos que la Ley establezca.

El consumidor ecuatoriano y los derechos que brinda la ley orgánica de defensa del consumidor

Art. 61.- Asociación de Consumidores.- Se entenderá por Asociación de Consumidores, toda organización constituida por personas naturales o jurídicas, independientes de todo interés económico, comercial, religioso o político, cuyo objeto sea garantizar y procurar la protección y la defensa de los derechos e intereses de los consumidores; así como promover la información, toda organización no gubernamental debe cumplir con ciertos requisitos que la ley del consumidor exige educación, representación y el respeto de los mismos.

Requisitos.- Para poder actuar válida y legítimamente en la promoción y defensa de los derechos que esta Ley consagra, las Asociaciones de Consumidores deberán cumplir, además de los requisitos exigidos por la legislación general, con los siguientes:

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

Estos artículos 4 y 5 tiene Concordancias: con la CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, Arts. 55, 66 Art. 62.-

VII.- CONTROL DE CALIDAD DE BIENES Y SERVICIOS

Fortalecer el Sistema Ecuatoriano de la Calidad, mediante procesos de normalización, reglamentación técnica, evaluación de la conformidad y metrología, para contribuir a la competitividad, confianza y satisfacción de la sociedad ecuatoriana, con nuestro talento humano, cumpliendo con los requisitos legales y regulatorios. Trabajo que lo realiza El Instituto Ecuatoriano de Normalización INEN este organismo estatal debe Emprender con celo, eficacia y profesionalismo las tareas asignadas; empoderarse de sus actividades y procesos, tomar decisiones oportunas y cumplir con las obligaciones con cuidado y atención en lo que hace. Actuar con esmero. La ley del consumidor en su no indica la institución estatal que tiene que controlar la cálida

El consumidor ecuatoriano y los derechos que brinda la ley orgánica de defensa del consumidor

de los productos y servicios Art. 64.- Bienes y Servicios Controlados.- El Instituto Ecuatoriano de Normalización INEN, determinará la lista de bienes y servicios, provenientes tanto del sector privado como del sector público, que deban someterse al control de calidad y al cumplimiento de normas técnicas, códigos de práctica, regulaciones, acuerdos, instructivos o resoluciones. Además, en base a las informaciones de los diferentes ministerios y de otras instituciones del sector público, el INEN elaborará una lista de productos que se consideren peligrosos para el uso industrial y agrícola y para el consumo. Para la importación y/o expendio de dichos bienes, el ministerio correspondiente, bajo su responsabilidad, extenderá la debida autorización.

VIII.- COMPETENCIA Y PROCEDIMIENTO PARA QUE LOS USUARIOS ECUATORIANOS PUEDAN PRESENTAR RECLAMOS Y LAS QUEJAS

La Defensoría del Pueblo, juega un papel importante en cuanto a la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios por disposición constitucional, tiene entre sus atribuciones la protección y tutela de los derechos de las personas; y como competencia específica, investiga y resuelve sobre acciones u omisiones de las prestadoras de servicios públicos (CRE, 2008, art. 215). Coherente con esta disposición, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, establece como facultad de la Defensoría del Pueblo conocer y pronunciarse motivadamente sobre los reclamos y las quejas ante vulneraciones a los derechos de las personas consumidoras y usuarias (LODC, 2000, art. 81).

La Defensoría del Pueblo a través de la Adjuntía de Usuarios y Consumidores, ha centrado su trabajo en la construcción e implementación de la herramienta informática denominada Libro de Reclamos, la realización de campañas de protección de derechos de personas usuarias y consumidoras, la implementación del registro de asociaciones de usuarios y consumidores, desarrollo e implementación de una herramienta informática para el registro de organizaciones sociales de personas consumidoras, socializaciones de derechos de las personas usuarias y consumidoras con colectivos de líderes y lideresas de barrios, fortalecimiento y posicionamiento de la Defensoría del Pueblo como ente encargado de la protección y promoción de derechos.

En la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, establece los pasos que deben seguir los usuarios y consumidores para hacer valer sus derechos. Así tenemos

El consumidor ecuatoriano y los derechos que brinda la ley orgánica de defensa del consumidor

Art. 81.- Facultad de la Defensoría del Pueblo.- Es facultad de la Defensoría del Pueblo, conocer y pronunciarse motivadamente sobre los reclamos y las quejas, que presente cualquier consumidor, nacional o extranjero, que resida o esté de paso en el país y que considere que ha sido directa o indirectamente afectado por la violación o inobservancia de los derechos fundamentales del consumidor, establecidos en la Constitución Política de la República, los tratados o convenios internacionales de los cuales forme parte nuestro país, la presente ley, así como las demás leyes conexas. En el procedimiento señalado en el inciso anterior, la Defensoría del Pueblo podrá promover la utilización de mecanismos alternativos para la solución de conflictos, como la mediación, siempre que dicho conflicto no se refiera a una infracción penal. Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente artículo, el consumidor podrá acudir, en cualquier tiempo, a la instancia judicial o administrativa que corresponda.

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

Art. 83.- Informe.- Una vez agotado el procedimiento anterior y, en caso de que las partes no hayan llegado a un acuerdo, la Defensoría del Pueblo elaborará un informe en base del cual solicitará a las autoridades competentes la iniciación del respectivo proceso investigativo del que se podrá desprender la imposición de las sanciones establecidas en la presente Ley, así como la exigencia de que se dé cumplimiento a la obligación pendiente. El informe emitido por la Defensoría del Pueblo será apreciado por el juez de acuerdo con su sana crítica. El Defensor del Pueblo podrá acudir ante el Juez de Contravenciones de su respectiva jurisdicción a fin de solicitar el inicio del respectivo proceso.

Art. 84.- Juzgamiento de Infracciones.- Son competentes para conocer y resolver sobre las infracciones a las normas contenidas en la presente Ley,

Art. 85.- Intervención de Peritos.- Si para el establecimiento de los hechos fuere necesaria, a criterio del juez, la intervención de peritos o se requiriere informes técnicos, se suspenderá la audiencia solo para este objeto y se concederá el plazo de hasta quince días para la presentación de los mismos, al vencimiento del cual, previo señalamiento de día y hora, se reanudará la audiencia y se procederá en

El consumidor ecuatoriano y los derechos que brinda la ley orgánica de defensa del consumidor

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

Art. 86.- De la sentencia que dicte el Juez de contravenciones se podrá interponer el recurso de apelación dentro del término de tres días, contados a partir de la notificación con el fallo. Dicho recurso será presentado ante el juez de contravenciones quien lo remitirá al respectivo Juez de lo penal. La sentencia que dicta el juez de lo penal causará ejecutoria.

Art. 87.- Daños y Perjuicios.- La sentencia condenatoria lleva implícita la obligación del sentenciado de pagar daños y perjuicios al afectado, costas y honorarios. El cobro de daños y perjuicios se lo hará de conformidad con la ley

Art. 88.- Acción Popular.- Se concede acción popular para denunciar las infracciones previstas en esta Ley.

Art. 89.- Planes de Estudio.- El Ministerio de Educación y Cultura incluirá, como eje transversal, dentro del pensum de asignaturas ya existentes, un componente relacionado a la educación del consumidor; con tal finalidad ejecutará programas de capacitación docente e incluirá mensajes acerca de los derechos del consumidor en los textos y otros medios pedagógicos. La educación del consumidor privilegiará las siguientes áreas:

Concordancias: CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, Arts. 11, 52, y 215

Conclusiones

Cualquier ciudadano o ciudadana, sin discriminación de ningún tipo, puede solicitar la intervención de la Defensoría del Pueblo si considera que algún organismo público o persona natural o jurídica ha vulnerado sus derechos fundamentales o ha lesionado sus legítimos intereses. Todos los consumidores deben acudir personalmente y presentar sus peticiones en forma verbal o escrita, ante un funcionario de la institución con su firma de responsabilidad. Si no sabe firmar bastará la impresión de la huella digital y el registro de la cédula de ciudadanía o pasaporte. A falta de la cédula de ciudadanía, servirá la de un testigo que declare conocer a la persona que formule la petición. Si es posible, adjunte al reclamo las fotocopias de los principales documentos relacionados con el caso planteado.

El consumidor ecuatoriano y los derechos que brinda la ley orgánica de defensa del consumidor

La defensoría debería formar comisiones permanentes de vigilancia en cada empresa pública y privada para garantizar los derechos de los consumidores, para mi concepto debe convertirse en una forma de policía y estar cerca del pueblo y acudir en el momento que se la necesite la defensoría debería tener poder sancionador y coactivo para que no esté pasando de institución en institución mi reclamo, sino que la defensoría termine mi reclamo con una sentencia o resolución

Referencias

1. <http://www.dpe.gob.ec/eje-consumidores/>
2. La protección del consumidor a la luz de los tratados internacionales de derechos humanos. (Eduardo Torres Butler)
3. http://www.theoria.eu/nomadas/45/danielkuri_edgarsalas.pdf

©2022 por el autor. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).