Pontificia Universidad Católica del Ecuador

Sede Ibarra

ESCUELA DE JURISPRUDENCIA

INFORME FINAL DEL PROYECTO

TEMA:

ANÁLISIS JURÍDICO DEL ALCANCE DE LA COMPETENCIA DE JUECES PENALES FRENTE A LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE ABOGADO

LÍNEA/S DE INVESTIGACIÓN:

Derecho, participación, gobernanza, regímenes políticos e institucionalidad.

AUTOR: Paúl Fernando Chacón Arias

ASESOR: Dr. Farid Estuardo Manosalvas Granja

IBARRA, AGOSTO - 2020

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Ibarra, 14 de abril de 2021

Dr. Farid Estuardo Manosalvas Granja
ASESOR

CERTIFICA:

Haber revisado el presente informe final de investigación, el mismo que se ajusta a las normas vigentes en la Escuela de Jurisprudencia, de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra (PUCESI); en consecuencia, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.

(f:) 

Mgs. Farid Estuardo Manosalvas Granja

C.C.: 100153516-8

PÁGINA DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El jurado examinador, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra (PUCESI):

(f):

Mgs. Farid Estuardo Manosalvas Granja

C.C.: 100153516-8

(f): .....

Mgs. Jaime Eduardo Alvear Flores

C.C.: 100152792-6

(f): .....

Mgs. Jhonny Iván Hurtado Moreno

C.C.: 100265873-8

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Paúl Fernando Chacón Arias, declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 165 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, que manifiesta textualmente: “Se reconoce facultad de los autores y demás titulares de derechos de disponer de sus derechos o autorizar las utilizaciones de sus obras o prestaciones, a título gratuito u oneroso, según las condiciones que determinen. Esta facultad podrá ejercerse mediante licencias libres, abiertas y otros modelos alternativos de licenciamiento o la renuncia”.

Ibarra, 14 de abril de 2021



C.C.: 100366801-7

AUTORÍA

Yo, Paúl Fernando Chacón Arias, portador de la cédula de ciudadanía N° 100366801-7, declaro que la presente investigación es de total responsabilidad del autor, y eximo expresamente a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra de posibles reclamos o acciones legales.



C.C.: 100366801-7

DECLARACIÓN y AUTORIZACIÓN

Yo: Paúl Fernando Chacón Arias, con CC: 100366801-7, autor del trabajo de grado intitulado: Análisis Jurídico del Alcance de la Competencia de Jueces Penales frente a la Defensa del Consumidor, previo a la obtención del título profesional de Abogado, en la Escuela de Jurisprudencia.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede- Ibarra, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra a difundir a través del Repositorio Digital de la PUCESI el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de la Universidad.

Ibarra, 14 de abril de 2021



C.C. 100366801-7

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi familia por el apoyo que me brindan diariamente y el esfuerzo que hacen para que pueda estudiar esta carrera.

También agradezco a los docentes de la Universidad que compartieron todos sus conocimientos y experiencias con el fin de prepararnos para la vida profesional y convertirnos en excelentes profesionales y ser personas con principios y valores.

Y agradezco al Magíster Farid Manosalvas por guiarme en la realización de este trabajo y bridarme su tiempo y experiencia laboral para culminar con este trabajo.

ARTÍCULO CIENTÍFICO

ÍNDICE

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR ii

PÁGINA DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL ..... **¡Error! Marcador no definido.**

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS ..... **¡Error! Marcador no definido.**

AUTORÍA ..... **¡Error! Marcador no definido.**

DECLARACIÓN y AUTORIZACIÓN ..... **¡Error! Marcador no definido.**

DEDICATORIA ..... **¡Error! Marcador no definido.**

AGRADECIMIENTO vii

RESUMEN Y PALABRAS CLAVE 1

PALABRAS CLAVE 1

ABSTRACT 2

KEY WORDS 2

INTRODUCCIÓN 3

ESTADO DEL ARTE 9

MATERIALES Y MÉTODOS 14

RESULTADOS Y DISCUSIÓN 16

DISCUSIÓN 28

CONCLUSIONES 30

RECOMENDACIONES 32

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 33

ANEXOS 35

RESUMEN Y PALABRAS CLAVE

El presente artículo científico establece un análisis jurídico del alcance de la competencia de jueces penales frente a la defensa del consumidor, ya que en nuestro ordenamiento jurídico la Ley de Defensa del Consumidor no establece los procedimientos claros a seguir y en cuanto a la competencia de los jueces representa también un problema ya que la materia de defensa del consumidor es de suma importancia pero pasa desapercibida, en nuestra sociedad por el simple hecho de que constantemente adquirimos productos o contratamos un servicio en específico pueden existir problemas entre los proveedores con los consumidores, por lo que se convierte en una materia civil ya que existe una relación contractual o de servicios entre particulares, por lo tanto los jueces competentes en estos casos deberían ser los civiles.

PALABRAS CLAVE. Defensa del Consumidor, competencia, jueces, civil, penal, derechos, procedimiento.

ABSTRACT

This scientific article establishes a legal analysis of the scope of the jurisdiction of criminal judges against the defense of the consumer, since in our legal order the Consumer Protection Act does not establish the clear procedures to follow and as regards the jurisdiction of judges is also a problem since the matter of consumer protection is of the utmost importance but goes unnoticed , in our society simply because we constantly purchase products or contract a specific service there may be problems between suppliers with consumers, so it becomes a civil matter since there is a contractual or service relationship between individuals, therefore the competent judges in these cases should be civil ones.

KEY WORDS. Consumer Protection, competition, judges, civil, criminal, rights, procedure.

INTRODUCCIÓN

El problema surge cuando no existen jueces de contravenciones en nuestro país los cuales son los encargados de conocer las infracciones a las normas de la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, la cual es una materia que no tiene relación con el ámbito penal y los jueces penales no están capacitados para poder resolver este tipo de casos, y se estaría violando el derecho a la tutela judicial efectiva ya que las sentencias deberían ser fundamentadas en derecho y resolver las pretensiones de las partes que acuden a los órganos judiciales a ejercer sus derechos.

La competencia es la medida de la potestad jurisdiccional que se distribuye en razón de las personas, el territorio, la materia y los grados entre cortes, tribunales y juzgados con el fin de administrar de una manera más eficiente los conflictos sociales y también para asignar los diferentes casos a jueces o tribunales preparados para un conflicto de cierta materia. Esta es fundamental ya que sin competencia habría problemas sobre quién debe conocer los procesos referentes a una materia o un territorio en específico. La competencia es parte de la jurisdicción y Eduardo Couture la define como:

> La competencia es una medida de jurisdicción. Todos los jueces tienen jurisdicción; pero no todos tienen competencia para conocer un determinado asunto. Un juez competente es, al mismo tiempo, juez con jurisdicción; pero un juez incompetente es un juez con jurisdicción y sin competencia. La competencia es el fragmento de jurisdicción atribuido al juez. (Couture, 2014, págs. 24-25).

La competencia es una parte fundamental la cual permite tener los requisitos necesarios para poder juzgar y administrar justicia por parte de los jueces para aplicar el poder punitivo que les otorga el Estado, pero esto depende de la materia que se esté tratando.

La jurisdicción que los jueces ostentan es lo que les permite ser autoridad y ejercer las potestades que el Estado les atribuye para poder garantizar derechos y principios dentro de los procesos, pero en el caso de esta investigación se da la competencia de forma errónea a jueces que no deberían conocer sobre esa materia de defensa del consumidor.

Las definiciones de consumidor y anunciante se encuentran establecidas en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en el artículo 2, donde nos dice que el anunciante es la persona que provee de bienes o de servicios de mensaje publicitario o información sobre sus productos o servicios. Y el consumidor es aquella ya sea natural o jurídica que use o disfrute de bienes o servicios que ha adquirido. (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2014).

La autora de tesis Martínez Dunia de una idea muy importante sobre la defensa del consumidor:

> Lo cierto es que el Derecho está en constante evolución, la manera de comprenderlo o abordarlo también cambia con el tiempo, de allí que tomando estos planteamientos, podemos afirmar que el Derecho de defensa del consumidor participa de los ámbitos, civil, mercantil, administrativo, penal y constitucional, por tanto atraviesa transversalmente tanto el ámbito privado como el público en cuanto sus derechos son tutelados constitucionalmente como un derecho de interés general o colectivo, estableciendo normas procesales, penales y administrativas, en cuanto son normas que buscan ordenar actos mediante los cuales se llega a una decisión por parte de los órganos jurisdiccionales, estableciendo o regulando sanciones por incumplimiento de la ley, y además la determinación de la organización y desempeño de la administración y actos de la actividad administrativa. (Martínez, 2005, p. 31)

El objetivo es que los legisladores se den cuenta que deben reformar ciertos artículos y otorgar la competencia a los jueces correspondientes para evitar vulnerar derechos y principios que se encuentran plasmados en la legislación ecuatoriana, y mediante esto mejorar el sistema de justicia ecuatoriano.

La autora Paola Campaña plantea un concepto que es acorde con el tema de la investigación el cual habla sobre la competencia de los juzgadores y la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, menciona que:

> Si bien la vocación de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor es principalmente sancionatoria, estas confusiones también se han presentado por el carácter punitivista

> de los juzgadores que mantienen competencia para su juzgamiento y que pertenecen al área penal. Pese a esto, no puede escapar de la vista que las relaciones entre proveedores y usuarios nacen de relaciones contractuales mercantiles y las infracciones reguladas por la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor constituyen infracciones de índole contractual. (Campaña, 2019, p. 19)

La defensa del consumidor es una materia muy importante que pasa desapercibida pero juega un papel muy importante en nuestra sociedad por el simple hecho de que constantemente adquirimos productos o contratamos un servicio en específico y pueden darse problemas entre el anunciante o proveedor con el consumidor y en este caso sería una relación civil ya que firmaron un contrato ya sea de compraventa o por un servicio, obligando así a cada una de las partes cumplir con lo pactado y si en este caso se incumple, lógicamente debería presentarse ante un juez civil para que resuelva este conflicto, obviamente si no existe infracción o delito. Esta investigación beneficia directamente a los consumidores porque ellos son los principales afectados con este problema ya que estos procedimientos deberían conocer Jueces de lo Civil que estén más capacitados y tengan más conocimiento sobre obligaciones y contratos que se encuentran en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

En nuestro país la falta de conocimiento causa que las personas no puedan ejercer sus derechos de forma eficaz y los autores Nieto y García mencionan que:

> En el Ecuador existe desconocimiento de la Ley de Defensa del Consumidor dentro de la sociedad, es importante entonces, que se genere una cultura de queja y reclamo, esto se logra no solo preocupándose por crear leyes para proteger al consumidor, sino también, difundiendo las leyes a través de campañas para que los ciudadanos conozcan sobre sus derechos y además educando a los consumidores informándoles cómo deben hacer valer sus derechos. (Nieto y García, 2017, p. 479)

El presente trabajo tiene la finalidad de evitar la vulneración de derechos de los consumidores ya que la Ley de Defensa del Consumidor se encuentra desactualizada, con reformas y derogaciones que no permiten tener claro el procedimiento que debe

seguirse al momento de tener un reclamo, queja o conflicto entre el proveedor y el consumidor, en especial la competencia de los jueces que deben conocer estas causas.

Entonces, las principales consecuencias de este problema son la falta al principio de celeridad procesal el cual consiste en dar una solución eficaz y ágil sobre los asuntos tratados en esta materia y la garantía del debido proceso que se refiere al conjunto de formalidades que se deben dar en un procedimiento para que no se vulneren los derechos de las partes procesales. En este problema las consecuencias van a afectar a los consumidores porque estos conflictos deben ser conocidos por jueces especializados en materia civil que tengan una mejor visión del problema para sepan resolverlo sin afectar derechos y conocer las consecuencias que sus decisiones puedan causar a las partes del proceso.

El análisis se hace con el fin de dar conocimiento sobre la competencia que se ha otorgado a jueces penales y sobre los derechos que se vulneran al momento de dar esta potestad a los juzgadores de una materia que no tiene relación con el derecho penal, salvo lo dispuesto en el Código Orgánico Integral Penal y en caso de apelación contra jueces de contravenciones en materia de defensa del consumidor.

En la Ley Orgánica de Defensoría del Pueblo vigente se deroga el artículo 84 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor el cual otorgaba la competencia para conocer y resolver infracciones de esta ley a los jueces de contravenciones y en caso de apelación conocería un juez penal, y en la primera disposición final del Código Orgánico General de Procesos manifiesta que se observará de forma supletoria las disposiciones del vigente Código Civil.

En el artículo 1 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor manifiesta que “El objeto de esta Ley es normar las relaciones entre proveedores y consumidores, promoviendo el conocimiento y protegiendo los derechos de los consumidores y procurando la equidad y la seguridad jurídica en dichas relaciones entre las partes.” (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2014). Por lo que no se estaría cumpliendo

con la seguridad jurídica al dar la competencia a jueces que no conocen la materia, con excepción a los delitos que se encuentran tipificados en el Código Orgánico Integral Penal. Los jueces tienen especialidades, es por eso que existe la competencia por razón de materia para poder aplicar la jurisdicción que estos poseen y así garantizar a las partes procesales un debido proceso sin vulnerar ningún derecho y cumpliendo con las reglas y principios establecidos en la Constitución de la República del Ecuador.

Se debería garantizar un debido proceso a todas las personas que ejerzan sus derechos ante los órganos jurisdiccionales, respetando todos los principios establecidos en la Constitución del Ecuador y en los códigos pertenecientes a la materia tratada es por esta razón que se realiza este análisis, para poder diferenciar la materia civil de lo penal y dar posibles soluciones al problema presentado. El debido proceso es un principio fundamental que se encuentra plasmado en la Constitución de la República del Ecuador en el artículo 76 donde nombra todas las garantías que se otorga a las personas en un proceso que determinen derechos y obligaciones para que exista justicia y sean respetadas los derechos de todas las personas por igual.

Al no tener ninguna relación entre el derecho penal se busca dar un análisis comparativo con legislación de otros países el cual pueda ayudar a aclarar el tema de defensa del consumidor debido a que no se sabe con exactitud si pertenece al Derecho Civil o al Derecho Mercantil y en caso de existir, una relación con el Derecho Penal.

La materia de defensa del consumidor es muy compleja, por lo que es complicado determinar si se está tratando sobre derecho civil o derecho mercantil pero se observa claramente que el tema versa sobre contratos y relaciones jurídicas entre personas con ánimo de comerciar o cumplir con un trabajo y en ningún momento se menciona el derecho penal para que pueda solventar este tipo de conflictos. Para respetar los derechos fundamentales de las personas del Estado Ecuatoriano y extranjeros que puedan tener el mismo problema, se debe garantizar una buena preparación de los juzgadores para una correcta administración de justicia y no otorgar la competencia a

jueces que no están preparados en esta rama del derecho por lo que de cierta forma se está vulnerando derechos y principios a las personas que presenten estos caso en la unidad penal de Imbabura.

¿Cuál es el alcance de la competencia de los jueces penales en materia de defensa de los derechos del consumidor?

El objetivo general del presente trabajo es: Analizar el alcance de la competencia de jueces de contravenciones penales frente a la defensa del consumidor mediante la legislación ecuatoriana, con el fin de respetar y garantizar los derechos de los consumidores. Los objetivos específicos son los siguientes:

1. Analizar la Legislación Ecuatoriana respecto a la competencia otorgada a jueces de contravenciones penales para conocer en materia de Defensa del Consumidor.

2. Identificar la materia sobre la que trata la Defensa del Consumidor. Conforme a autores que se pronuncien sobre el tema.

3. Determinar la competencia que se debe otorgar a los jueces en materia de Defensa del Consumidor, para que exista un correcto juzgamiento por parte del poder judicial que concede el Estado Ecuatoriano.

ESTADO DEL ARTE

La competencia de los jueces debería ser otorgada conforme a la materia que se va a tratar y la especialización de los juzgadores para cumplir con un debido proceso y garantizar la tutela judicial efectiva de cada caso que se presente para no vulnerar ningún derecho de los sujetos partes del proceso.

El debido proceso es un principio fundamental que se encuentra plasmado en la Constitución de la República del Ecuador en el artículo 76 donde nombra todas las garantías que se otorga a las personas en un proceso que determinen derechos y obligaciones para que exista justicia y sean respetadas los derechos de todas las personas por igual. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, art. 76).

El problema planteado se da por la inexistencia de jueces de contravenciones penales, los cuales son los facultados para conocer estos casos y están debidamente preparados para resolver y dictar una sentencia debidamente fundamentada.

Según el Artículo 1 inciso segundo de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor manifiesta que “El objeto de esta Ley es normar las relaciones entre proveedores y consumidores, promoviendo el conocimiento y protegiendo los derechos de los consumidores y procurando la equidad y la seguridad jurídica en dichas relaciones entre las partes”. (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2014).

A partir de la finalidad de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor se puede manifestar que no se trata sobre materia penal sino sobre obligaciones o contratos entre dos o más partes con el fin de regular las relaciones entre proveedores y consumidores, es decir, versaría sobre materia mercantil o podría ser en materia civil, aquí surge el problema ya que no se da una definición con exactitud sobre la materia que se está tratando y la competencia es otorgada a jueces que no deben conocer estos casos como son los juzgadores penales, y en este caso están conociendo materia mercantil como es la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

En la misma ley hablan sobre relaciones entre proveedores y consumidores haciendo que no sea un problema penal sino un conflicto civil donde se puede resolver claramente con el contrato que hayan aceptado al momento de crear su relación jurídica donde existen cláusulas que se pueden reclamar legalmente al momento de ser incumplidas.

Para aclarar de mejor manera lo que es el derecho mercantil Luis Paredes y Oliver Meade definen así “El derecho mercantil es la rama del derecho privado que regula los actos de comercio, la organización de las empresas, las actividades del comerciante ya sea éste individual o colectivo y los negocios sobre cosas mercantiles.” (Paredes y Meade, 2014, p. 3)

Entonces, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor podría atribuirse sin problema en materia mercantil ya que se trata sobre obligaciones entre personas que ejecutan actos de comercio o que tienen el carácter de comerciantes, por lo que se podría otorgar la competencia a jueces civiles en vez de otorgar a jueces penales que no tienen la preparación adecuada para juzgar en estos casos, ya que no tiene ninguna relación con el ámbito penal.

Los autores Almachi y Curillo realizan una afirmación importante sobre el derecho de consumo, “Este derecho del consumo está estructurando sus bases con las actuales relaciones de consumo. De ellas derivan, para ambas partes contratantes, una serie de derechos y deberes que interactúan y que generan obligaciones para los proveedores “. (Almachi y Curillo, 2010, p. 11)

La materia de Defensa del Consumidor es bastante compleja por su naturaleza jurídica, como lo menciona el autor Julio Alvear:

> El resultado es que el derecho de protección del consumidor se configura como un derecho complejo, compuesto por un conjunto heterogéneo de normas de derecho público y privado, ubicables en diversos sectores como el derecho civil, comercial, penal, administrativo, procesal, etc. Entonces, para analizar la relación jurídica entre

> consumidor y empresario / proveedor hay que atender tanto a fuentes de derecho privado como de derecho público. (Alvear, 2016, p. 816)

Hay muchas diferencias entre el derecho mercantil y el derecho penal, porque uno busca sancionar a las personas que cometen delitos y otro sobre regular actos de comercio o relaciones entre comerciantes o proveedores con los consumidores por lo que no debería juzgar un Juez de garantías penales los casos de defensa del consumidor.

Para los autores Iván Torres y Cecilia Salazar Sánchez la diferencia entre delito civil y penal, se reconoce al primero como un acto ilegal que provocó un daño y la consecuencia es que produce obligaciones y no tiene una sanción penal, a diferencia de la sanción penal recae sobre la conducta que violenta la norma, con o sin daño de un tercero. (Torres y Salazar, 2015, p. 13)

El autor Guido Molina explica un problema de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor:

> Ley Orgánica de Defensa del Consumidor hace referencia a normas del derecho penal, civil y aún mercantil, es decir, necesariamente se recurre al auxilio de principios jurídicos ajenos al derecho de los consumidores. Es recomendable que esta rama específica del derecho, si quiere considerarse autónoma, se desarrolle en forma tal que, para proteger al consumidor sea suficiente aplicar los principios y normas del Derecho del Consumidor. (Molina, 2008, p. 15)

Entonces es mucho más fácil distinguir entre un daño que produce obligaciones o cumplimiento de algo que ya fue establecido y violentar la norma y derechos fundamentales de otra persona como puede ser la vida, es muy diferente juzgar esta clase de procesos ya que se refieren a contratos y los penales directamente a causar un daño y violentar derechos.

Los delitos penales son mucho más graves que infracciones civiles, estos conflictos son mucho más pequeños y se pueden resolver mediante una conciliación de forma

rápida y eficaz, mientras que los conflictos penales son más complejos por el simple hecho que se violentan derechos fundamentales y se causa un gran daño que en algunos casos puede ser irreparable.

Los mismos autores tratan de diferenciar los contratos civiles de los mercantiles para aclarar los conceptos de dichos contratos y dicen lo siguiente:

> Aunque determinemos quién es comerciante y quien no, habrá un contrato mercantil aquellos actos o contratos que por su objeto sean mercantiles, aun cuando sean ejecutados por no comerciantes, lo cual nos vuelve a traer dificultad adicional, qué es determinar qué actos son por su naturaleza mercantiles, de tal forma que, aunque los ejecuten quienes no son comerciantes, se rijan por el código de comercio.
>
> En conclusión, no hay una limitación clara entre contratos civiles y mercantiles, dada la amplia interpretación que puede darse a la naturaleza de un acto jurídico, sin embargo, se deberá analizar cada caso particular, para considerar si estamos en uno o en otro ámbito. (Torres y Salazar, 2015, p. 241)

Los contratos o actos mercantiles son directa y específicamente para realizar actividades de comercio con un fin lucrativo ya que de eso se trata comerciar, y por otro lado están los contratos civiles los cuales son para dar, hacer o no hacer actos que se pacten en dichos contratos, pero pueden tener varios fines y no solo el comercio, son mucho más generales.

El poder punitivo es la facultad del estado para juzgar o sancionar cuando se viole una norma y Zaffaroni lo define de la siguiente manera:

> El poder punitivo es todo ejercicio de coerción estatal que no persigue la reparación y tampoco contiene o interrumpe un proceso lesivo en curso o inminente.
>
> El poder punitivo es manifiesto cuando se habilita como tal en leyes penales manifiestas y es latente cuando se oculta bajo otras formas jurídicas establecidas en las leyes eventualmente penales o en leyes penalmente latentes.
>
> Todo ejercicio del poder punitivo latente debe ser controlado por los jueces para que adopte la forma manifiesta o para hacerlo cesar, esta última función no compete al derecho penal sino a recursos o acciones. (Zaffaroni, 2015, p. 17-18)

Como menciona Zaffaroni, el poder punitivo es la facultad que posee el Estado para poder imponer penas o sanciones cuando se cometa un delito o se violenten las normas para regular la conducta de las personas y evitar que se cometan actos ilícitos.

El poder punitivo del Estado que es ejercido por el juez en estos casos debe controlarse para que tome la forma que se manifiesta y este pueda juzgar según lo presentado por los sujetos procesales en las denuncias o en audiencias para que el juzgador pueda sancionar a las personas que incumplan con las normas impuestas.

Entonces los jueces penales en materia de defensa del consumidor no pueden aplicar el poder punitivo que se les otorga ya que no es materia penal y en esta materia no aplican sanciones penales a excepción de los que se encuentran en el Código Orgánico Integral Penal.

Enfocándonos en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en su artículo 70 este trata sobre las sanciones en general y dice:

> Las infracciones a lo dispuesto en esta ley, siempre que no tengan una sanción específica, serán sancionadas con multa de cien a mil dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda de curso legal, y si es del caso, el comiso de los bienes, o la suspensión del derecho a ejercer actividades en el campo de la prestación del servicio o publicidad, sin perjuicio de las demás sanciones a las que hubiere lugar. El pago de las sanciones pecuniarias no libera al proveedor de cumplir con las obligaciones que le impone la ley. (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2014).

Partiendo de lo que dice la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor las sanciones no son penales exceptuando las previstas en el Código Orgánico Integral Penal, la sanción es económica para reparar los daños causados a la otra persona porque se habla sobre contratos y obligaciones, mas no sobre sanciones penales o vulneración de derechos humanos o constitucionales.

MATERIALES Y MÉTODOS

El enfoque de este estudio es cualitativo ya que tiene como objetivo la descripción del problema presentado y con título “Análisis jurídico del alcance de la competencia de jueces penales frente a la defensa del consumidor”, se estudia la pluralidad de los sistemas normativos de control y regulación de los distintos códigos y Normas ecuatorianos, así como también Internacionales para comparar y definir de una mejor manera el problema presentado mediante el análisis de sistemas normativos que regulan el comportamiento de la sociedad, específicamente el objetivo que tiene el derecho y para lograr satisfacer las aspiraciones de la sociedad.

El nivel de profundidad que se usa en el proyecto es el explicativo, ya que se busca encontrar causas de los diferentes problemas sociales mediante la explicación de este, es decir, el análisis e identificación de los resultados obtenidos de la investigación en general.

En cuanto al método que se usa es el exegético y el método hermenéutico mediante los cuales se analiza de una forma más clara y precisa la normativa que se pone en práctica en el problema presentado sobre la materia de defensa del consumidor en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, con el método exegético no se pretende cuestionar la validez de las normas que abarcan este problema, sino dar una correcta interpretación a las normativas que forman el problema.

Las técnicas que se utilizaron fueron el análisis documental ya que se buscó información sobre el tema en libros y base de datos de internet donde se encuentran diferentes artículos científicos, tesis y revistas útiles para el desarrollo de este trabajo de titulación, y la entrevista la cual sirve para recolectar información y realizar el análisis del problema con opiniones de jueces penales y abogados basándose en su experiencia como profesionales del derecho. El instrumento que se usa en la investigación es cualitativo, por medio de este se usarán las entrevistas como ya se mencionó para recolectar información y poder responder a la problemática.

Las variables de esta investigación se presentarán para responder a las preguntas de la investigación o los objetivos mediante la información que se obtenga dependiendo de los métodos usados para la investigación.

El presente trabajo se realizará en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, específicamente en la Unidad de Garantías Penales y se aplicarán los instrumentos para obtener la muestra del estudio que en este caso son entrevistas abiertas a los jueces pertenecientes a esta unidad.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, se presenta los resultados de las entrevistas aplicadas a profesionales del derecho con el fin de recolectar información en base a su experiencia en el ámbito laboral de la profesión.

Pregunta 1: A su criterio, ¿La legislación ecuatoriana protege de manera efectiva los derechos de los consumidores?

Nombre del Entrevistado	Respuesta
Dr. Fernando Cantos Aguirre	Tanto constitucionalmente como legalmente se han establecido normas que reconocen y protegen los derechos de los consumidores, pero su efectividad se ve disminuida en cuanto a las competencias, los procedimientos y ejecución de las decisiones, ya que la Ley Orgánica de defensa del Consumidor no es la única aplicable a la protección de derechos del Consumidor.
Dr. Fredy Sevillano Báez	Si, nuestra legislación protege de manera efectiva los derechos de los consumidores.
Dr. Pedro Arias, Mgs	Normativa si existe para poder tutelar los derechos de los consumidores, pero es necesario que la misma siga evolucionando, los derechos son

	progresivos y en este contexto también deben las normas adecuarse a cada realidad.
Dr. Diego Andrade Armas, Mgs	Nunca hay una protección efectiva en realidad en todos los derechos y más de los consumidores, existen varias aristas que trabajar, creo que ha sido un gran logro en agregar al campo de estudio del derecho, ha venido con una evolución rápida en comparación con otras legislaciones, pero hay muchos temas que discutir, como las políticas públicas como puede ser el etiquetado, o la publicidad engañosa. Hay un desarrollo en proceso con algunos logros
Ab. María Espinoza Andrade	Considero que la CRE garantiza la protección de los Derechos de los Consumidores, a partir del artículo 52 – 55, así también los artículos 235 y 236 del COIP tipifican los delitos en contra de este grupo; ahora el problema considero que se encuentra en las normas adjetivas, por cuanto el artículo 86 de la Ley del Consumidor indica que es el Juez de Contravenciones quien debe conocer estos delitos.

Dra. María Cristina Pozo, Mgs	Considero que, pese a que existe normativa en defensa de los derechos de los usuarios y consumidores, no existen mecanismos adecuados para su defensa y tampoco medios de difusión para que la ciudadanía conozca los derechos que consumidor posee, en qué casos estos son vulnerados y cómo actuar frente a una vulneración de este tipo.
Análisis: La mayoría de personas entrevistadas están de acuerdo en que a pesar de existir la normativa referente a los derechos de los consumidores, no existe una protección efectiva a estos derechos, ya que el mecanismo y procedimiento adecuado para reclamar dichos derechos.	

Pregunta 2: ¿Considera que existe suficiente difusión sobre derechos que le asisten al consumidor en nuestro país?

Nombre del Entrevistado	**Respuesta**
Dr. Fernando Cantos Aguirre	Es uno de los derechos que menos se difunden
Dr. Fredy Sevillano Báez	Lo que no existe es una correcta difusión de esta protección de los derechos y la forma como se los puede reclamar.

Dr. Pedro Arias, Mgs	Lastimosamente no existe mucha difusión sobre estos temas relevantes que como usuarios necesitamos conocer el marco regulador del cual nos ampara.
Dr. Diego Andrade Armas, Mgs	Considero que no existe suficiente difusión, debería existir campañas de difusión como en otros países, por ejemplo Argentina existe publicidad que induce a los derechos de los consumidores pero no es una difusión directa sino camuflada.
Ab. María Espinoza Andrade	No existe una clara difusión de los derechos del consumidor, el desconocimiento hace también que las empresas que ostentan un poder económico vulneren estos derechos de un grupo de atención prioritaria como son los consumidores.
Dra. María Cristina Pozo, Mgs	Considero que no existe la suficiente difusión sobre este tipo de derechos, por lo cual es muy alto el nivel de desconocimiento de la población sobre los mismos.

Análisis: Todas las personas entrevistas concuerdan en que no existe la difusión suficiente sobre los derechos de los consumidores; por lo tanto, la mayoría de las personas desconocen de estos derechos y pueden ser vulnerados sin que sepan que pueden ser defendidos.

Pregunta 3: Al tratarse de un tema que norma las relaciones entre proveedores y consumidores. ¿Dónde ubicaría a la materia de defensa del consumidor, en materia civil, mercantil o penal?

Nombre del Entrevistado	Respuesta
Dr. Fernando Cantos Aguirre	La multiplicidad de competencias por daños y perjuicios y el ámbito contractual referente al sector privado o al público según el caso, hace que el ámbito de la materia se amplié a civil y administrativo, quedando bajo un Juez de contravenciones inicialmente y en última instancia uno de materia penal el procedimiento de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor del Consumidor
Dr. Fredy Sevillano Báez	Al determinarse la violación de un derecho al consumidor, esto implica también la imposición de una pena, por lo tanto, en el campo penal, toda vez que

	además el trámite actualmente establecido es el expedito.
Dr. Pedro Arias, Mgs	Los derechos del consumidor desde un análisis general parte de las relaciones entre particulares, el código de comercio regula por ende las diferentes operaciones mercantiles, actos y contratos de comercio, aunque sean desarrollados por no profesionales por esta razón se ubicaría en el derecho mercantil. Hay que recordar que el código civil es supletorio al código de comercio por ende estaría complementariamente apoyándose en este tipo de ley. Finalmente, como consecuencia de sus operaciones mercantiles cuando se configure alguna infracción, lógicamente se deberá sustanciar por la vía penal.
Dr. Diego Andrade Armas, Mgs	Creo que es un derecho propio, encasillaría a la defensa del consumidor en el Derecho Público porque tiene que ver con toda la estructura del Estado, pero no por reclamar al Estado la deficiencia, sino porque garantiza el tema. También se podría encasillar en el Derecho Civil, ya que es la base del

	Derecho Mercantil e incluso hasta del Derecho Penal
Ab. María Espinoza Andrade	Se ubicaría claramente en materia civil o mercantil, pero lastimosamente nuestra legislación la ubica en materia penal (así también los artículos 235 y 236 del COIP), situación que crea confusión incluso en el libre ejercicio.
Dra. María Cristina Pozo, Mgs	Considero pertinente ubicar la materia de defensa del consumidor en relación con la materia civil, tomando en cuenta que dichos derechos surgen de las relaciones de servicios prestados o bienes comercializados entre particulares, que constituyen acuerdos o convenios a ser cumplidos en base a lo ofertado.
Análisis: Los entrevistados mencionan por una parte que la materia de defensa del consumidor debería relacionarse con materia penal, porque al violarse los derechos del consumidor debería imponerse una pena o en el caso de alguna infracción debería conocer el derecho penal; así como también en caso de una apelación debería conocer un juez de garantías penales. La otra parte, menciona que se debería ubicar este tema en materia civil, puesto que estos derechos surgen de las relaciones de servicios o comercio entre particulares, lo cual puede constituir en una relación contractual.	

Pregunta 4: En cuanto a la competencia en materia de defensa del consumidor, considerando el principio de especialidad contemplado en el Art. 11 del Código Orgánico de la Función Judicial. ¿Está de acuerdo en que conozcan jueces de contravenciones penales, jueces de lo civil, o jueces especializados en la materia?

Nombre del Entrevistado	Respuesta
Dr. Fernando Cantos Aguirre	Al respecto, considero que debería realizarse una cuantificación de los casos y de acuerdo a ella asignar las competencias que deberían partir de una determinada cuantía a conocimiento de los jueces civiles, la administración o la Jurisdicción contenciosos administrativa.
Dr. Fredy Sevillano Báez	Jueces de contravenciones penales, el trámite actualmente establecido es el expedito.
Dr. Pedro Arias, Mgs	En cuanto a la competencia y materia evidentemente que cuando se verifica que se desprenden actos antijurídicos, y se configuran infracciones será por la vía penal; caso contrario, si esta situación no amerita, estos casos se deben introducir a través de la Sala Multicompetente conocedores del ámbito mercantil para

	que diriman estos conflictos de los particulares.
Dr. Diego Andrade Armas, Mgs	Sería ideal tener jueces especializados en la materia, pero es imposible, ya que hasta carecemos de jueces constitucionales porque hasta los jueces de tránsito, jueces civiles y penales lo son, sería ideal, pero en la estructura de la función judicial sería un poco difícil. Yo creo que los jueces de lo Civil los que podrían conocer a falta de jueces especializados.
Ab. María Espinoza Andrade	Deberían conocer Jueces de lo Civil la materia de Defensa del Consumidor. Considero que la mejor vía de protección directa y eficaz de los derechos del consumidor seria la vía constitucional.
Dra. María Cristina Pozo, Mgs	En razón del principio de especialización considero que lo ideal sería que exista un juez especializado en la materia de defensa del consumidor, o en su defecto se asigne estas potestades a un juez de lo civil.
Análisis: Algunos entrevistados mencionan que sería ideal que un Juez especializado conozca este tema de defensa del consumidor, pero en la estructura	

sería complicado por lo que optan en atribuir la competencia a Jueces de lo Civil, siempre y cuando no sea sancionado con una pena o infracción.

Pregunta 5: Con su experiencia, ¿Considera usted que la Ley de Defensa del Consumidor contiene normas de procedimiento claras y adecuadas para el juzgamiento?

Nombre del Entrevistado	Respuesta
Dr. Fernando Cantos Aguirre	La normativa es muy general y debería especificarse por cuantías, no siendo por ende la más adecuada.
Dr. Fredy Sevillano Báez	No, ya que actualmente el procedimiento que existía en la ley fue derogado y se adaptó al expedito
Dr. Pedro Arias, Mgs	Los procesos son claros, el debido proceso es el que deberá primar siempre para garantizar la seguridad jurídica, en este caso las sanciones son las que deben ser adecuadas y modificadas para que esa conducta antijurídica no sea cometida ni reincidida por quienes inobserven la ley.

Dr. Diego Andrade Armas, Mgs	No tiene procedimientos y normas tan claras, y es por eso que existen confusiones ya que apelan a jueces de lo penal o a jueces de lo civil, entonces lo abogados tienen una grande confusión porque es un campo nuevo y genera este tipo problemas. Si se pudiera simplificar todo en una ley adjetiva y subjetiva serpia de mucha ayuda tanto para abogados como para la ciudadanía.
Ab. María Espinoza Andrade	No, porque incluso antes de la derogatoria de los artículos 82, 83 y 83 de la Ley del Consumidor, era la Defensoría del Pueblo quien realizaba un procedimiento que finalizaba con un informe que no era vinculante, pero si se consideraba para dar inicio a la acción penal.
Dra. María Cristina Pozo, Mgs	Considero que la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor contiene una amplia recopilación de derechos y garantías que protegen al consumidor y sus derechos; sin embargo, en relación a las facultades otorgadas a la Defensoría del Pueblo para ser el ente competente de recibir las quejas y reclamos de ese tipo y el procedimiento a seguir para este

	efecto, considero que el mismo es escaso y no cuenta con la especificación y claridad suficiente para garantizar resultados efectivos y eficaces en la defensa y restitución de los derechos del consumidor.
Análisis: Los entrevistados están de acuerdo en que no existe normas de procedimiento claras por lo que existe confusión entre los abogados y la ciudadanía en general por no establecer normas que den un procedimiento claro a seguir para reclamar sus derechos.	

DISCUSIÓN

Al haber presentado todas las entrevistas realizadas con sus respectivas respuestas a cada pregunta, se analiza a fondo las respuestas de los entrevistados para discutir los resultados.

Llegando a la conclusión que las respuestas de los jueces, notario, docentes y abogado de libre ejercicio tienen varias similitudes, pero varían en pocos aspectos que a continuación se va a discutir.

Entonces, en la pregunta número 1. La mayoría de las personas entrevistadas están de acuerdo en que, a pesar de existir la normativa referente a los derechos de los consumidores, no existe una protección efectiva a estos derechos, ya que no existen los mecanismos y procedimientos adecuados para reclamar dichos derechos.

En la pregunta número 2. Todas las personas entrevistadas concuerdan en que no existe la difusión suficiente sobre los derechos de los consumidores; por lo tanto, la mayoría de las personas desconocen de estos derechos y pueden ser vulnerados sin que sepan que pueden ser defendidos.

En la pregunta número 3. Los entrevistados mencionan por una parte que la materia de defensa del consumidor debería relacionarse con materia penal, porque al violarse los derechos del consumidor debería imponerse una pena o en el caso de alguna infracción debería conocer el derecho penal; como también, en caso de una apelación debería conocer un juez de garantías penales. La otra parte menciona que se debería ubicar este tema en materia civil, puesto que estos derechos surgen de las relaciones de servicios o comercio entre particulares, lo cual se constituye en una relación contractual.

En la pregunta número 4. Algunos entrevistados mencionan que sería ideal que un juez especializado conozca este tema de defensa del consumidor, pero en la estructura sería complicado por lo que optan en atribuir la competencia a jueces de lo civil, siempre y cuando no sea sancionado con una pena o infracción.

Por último, en la pregunta número 5. Los entrevistados están de acuerdo en que no existe normas de procedimiento claras por lo que existe confusión entre los abogados y la ciudadanía en general por no establecer normas que den un procedimiento claro a seguir para reclamar sus derechos.

Todas las opiniones de los entrevistados han sido de gran ayuda para encontrar respuestas a las interrogantes que se han planteado y dar más claridad al tema que se está tratando. Con las preguntas que se realizaron se obtuvo gran cantidad de información, la cual fue fundamental para el desarrollo de esta investigación.

Recientemente entró en vigor la reforma del COIP que fue aprobada por la Asamblea Nacional el 24 de diciembre de 2019 y se hizo un cambio en el artículo 641, el cuál habla sobre el procedimiento expedito que después de la reforma manifiesta que las contravenciones penales, de tránsito e infracciones y contra derechos de las personas usuarias y consumidores y otros agentes de mercado serán susceptibles de este proceso expedito; considero que es de vital importancia para la investigación ya que se le da mas importancia al procedimiento que abarca los derechos de consumidores y una vía por la cual estos puedan ser respetados y tomados en cuenta, porque antes de la reforma existía una clara confusión sobre el procedimiento a seguir en caso de iniciar una acción legal en contra de proveedores o anunciantes y que se puedan hacer efectivos sus derechos.

CONCLUSIONES

- Se puede concluir que dentro del ordenamiento jurídico ecuatoriano no existe una normativa que guíe a los abogados y ciudadanía a reclamar sus derechos de forma directa y eficaz, ya que existen muchas interrogantes en cuanto al procedimiento y los derechos en materia de defensa del consumidor por la falta de normativa que ayude a esclarecer este tema.

- A partir de la información recopilada y las entrevistas realizadas, la competencia de jueces en materia de defensa del consumidor debería ser civil o mercantil, por las relaciones contractuales o de servicios y comercio que se dan entre particulares, obviamente exceptuando los delitos establecidos en el Código Orgánico Integral Penal porque en este caso los jueces de garantías penales o de contravenciones tienen competencia para conocer y resolver estos delitos.

- La materia de defensa del consumidor es muy compleja, ya que no se le da la importancia suficiente dentro de nuestro ordenamiento jurídico porque la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor se encuentra vigente desde el año 2000, entonces no está adaptada al Código Orgánico General de Procesos, sino que se hizo en base a la normativa que existía en ese entonces y lo que se ha hecho es derogar y modificar algunos artículos, como un claro ejemplo es la competencia de los jueces para conocer esta materia. Entonces, en virtud que se trata de una ley antigua que se sigue usando con reformas y artículos derogados, es la razón por la cual no existe un procedimiento y normas clara para su ejecución.

- La competencia es una atribución fundamental para los jueces ya que son las personas encargadas del juzgamiento de los diferentes conflictos sociales en diferentes ámbitos sociales, los cuales se dividen en materias para poder hacer mas efectivo el juzgamiento y evitar que se vulneren derechos, para lo cual las

materias ayudan a dividir los conflicto sociales y que los jueces sean especializados y tengan conocimiento suficiente con el fin de no juntar problemas civiles y penales como se da en este caso.

- Los proveedores tienen el deber de cumplir con lo que ofrecen y al contraer una relación civil entre proveedores y consumidores para ofrecer un servicio o productos, están sujetos a la normativa ecuatoriana y cumplir con los que las leyes estipulan con el fin de actuar legalmente pero el problema se encuentra en la normativa que maneja el tema de defensa del consumidor ya que es confusa y en el caso de la competencia se otorga a jueces de garantías penales cuando no debería ser de esa forma.

RECOMENDACIONES

Según la investigación que se ha realizado, se presentan las siguientes recomendaciones.

- Lo ideal para acabar con este problema sería creando una nueva ley o modificando la actual, con el fin de que esté acorde a los códigos actuales y se establezca de forma clara los procedimientos a seguir para defender estos derechos de forma eficaz, con un procedimiento claro se puede definir la naturaleza de la materia y evitar la vulneración de derechos de los consumidores.

- Si no se cambia la ley, los jueces en materia penal deberían capacitarse sobre la materia de defensa del consumidor con el objetivo que los autos o sentencias sean mejor motivados y tengan más claridad sobre materia civil, toda vez que la defensa del consumidor se trata sobre relaciones entre particulares ya sea mediante contratos o prestación de servicios.

- Se recomienda también en base a las entrevistas realizadas, que exista una mejor difusión de los derechos del consumidor puesto que en nuestro país hay mucha ignorancia sobre esta materia de defensa del consumidor, y nuestro Estado es un Estado constitucional de derechos y justicia, entonces se debería dar una gran importancia a todos los derechos, y no solo enfocarse en los derechos más reconocidos y dejando atrás a otros que pueden ser ejercidos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Almachi, N y Curillo Paguay, L. (2010). *La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor*. (Tesis de Maestría). Universidad Técnica Particular de Loja, Ecuador.

Alvear Téllez, Julio. (2016). CONSUMIDOR Y EMPRESARIO: ¿RELACIONES JURÍDICAS CONFLICTIVAS? HACIA UNA CONCEPCIÓN RELACIONAL DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR. *Revista chilena de derecho*, 43(3), 813-848. Recuperado de: https://dx.doi.org/10.4067/S0718-34372016000300003

Campaña, P. (2019). *La defensa del consumidor en el Ecuador. De espaldas a los principios internacionales de protección*. Ecuador: Iuris Dictio.

Couture, E. (2014). *Fundamentos del Derecho Procesal Civil.* Buenos Aires, Argentina: Ibedf.

Martínez Molina, D. (2005). *La protección jurídica al consumidor y su alternativa: el arbitraje de consumo*. (Maestría en Derecho. Mención en Derecho Internacional Económico). Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Área de Derecho.

Molina Crespo, G. (2008). *El procedimiento para la reparación de los derechos del consumidor en el Ecuador, análisis de 3 casos, propuesta de reforma*. (Maestría en Derecho. Mención en Mercado). Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Área de Derecho.

Nieto, W., y García, G. (2017). *Los derechos del consumidor y su desconocimiento en la sociedad ecuatoriana*. Ecuador: Prisma Social.

Paredes, L., y Meade, O. (2014). *Derecho Mercantil.* México: Grupo Editorial Patria.

Torres , i., y Salazar, C. (2015). *De las Obligaciones y los Contratos Civiles.* Quito, Ecuador: CEP.

Zaffaroni, E. (2015). *Estructura básica del Derecho Penal.* Bogotá, Colombia: Ibañez

Normativa

Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador.* Ecuador.

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. (2000). Quito, Ecuador.

ANEXOS

Preguntas de la entrevista

FORMULARIO DE ENTREVISTA

FINALIDAD:

La presente entrevista se realiza con el fin de recolectar información para el trabajo de titulación con el tema: "ANÁLISIS JURÍDICO DEL ALCANCE DE LA COMPETENCIA DE JUECES DE CONTRAVENCIONES PENALES FRENTE A LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR"

Apellidos y Nombres del entrevistado:

Cargo Ocupado:

Preguntas

1. A su criterio, ¿la legislación ecuatoriana protege de manera efectiva los derechos de los consumidores?
2. ¿Considera que existe suficiente difusión sobre derechos que le asisten al consumidor en nuestro país?
3. Al tratarse de un tema que norma las relaciones entre proveedores y consumidores. ¿dónde ubicaría a la materia de defensa del consumidor, en materia civil, mercantil o penal?
4. En cuanto a la competencia en materia de defensa del consumidor, considerando el principio de especialidad contemplado en el Art. 11 del Código Orgánico de la Función Judicial. ¿Está de acuerdo en que conozcan jueces de contravenciones penales, jueces de lo civil, o jueces especializados en la materia?

Con su experiencia, ¿Considera usted que la Ley de Defensa del Consumidor contiene normas de procedimiento claras y adecuadas para el juzgamiento?