



ESCUELA DE JURISPRUDENCIA

Tema:

“LA TUTELA JURÍDICA EFECTIVA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN LA LEGISLACIÓN ECUATORIANA”

Proyecto de investigación previo a obtener el título de Abogada

Línea de investigación, Innovación y Desarrollo principal:

Fundamentos y Principios del Derecho y sus aplicaciones

Característica técnica del trabajo:

Investigación

Autora:

Agatha Salomé Vela Santamaría

Directora:

Ab. Mayra Cristina Mena Mena, Mg.

Ambato-Ecuador

Mayo 2019

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

SEDE AMBATO

HOJA DE APROBACIÓN

Tema:

“TUTELA JURÍDICA EFECTIVA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN LA LEGISLACIÓN ECUATORIANA”

Línea de investigación:

Fundamentos y Principios del derecho y sus aplicaciones

Autora:

Agatha Salomé Vela Santamaría

Mayra Cristina Mena Mena, Ab. Mg.

CALIFICADORA

f. 

Luis Fernando Suárez Proaño, Dr. Mg

CALIFICADOR

f. _____

Mentor Marcelo Meléndez Torres, Dr. Mg

CALIFICADOR

f. _____

Diego Gonzálo Coca Chanalata, Dr. Mg.

DIRECTOR ESCUELA DE JURISPRUDENCIA

f. 

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr.

SECRETARIO GENERAL PUCE-AMBATO

f. _____



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

**SECRETARIA GENERAL
PROCURADURIA**

Ambato – Ecuador

Mayo 2019



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

BIBLIOTECA

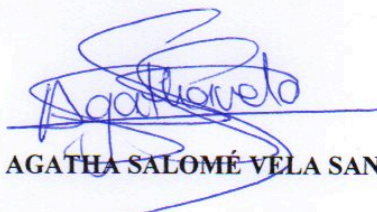
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, **AGATHA SALOMÉ VELA SANTAMARÍA** portadora de la cédula de ciudadanía N° **180369474-2**, autora del trabajo de graduación intitulado: “TUTELA JURÍDICA EFECTIVA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN LA LEGISLACIÓN ECUATORIANA”, previo a la obtención del título de **ABOGADA**, en la escuela de **JURISPRUDENCIA**.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador 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 a difundir a través de su sitio web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de la Universidad.

Ambato, Mayo 2019



AGATHA SALOMÉ VELA SANTAMARÍA

CI. 1803694742



BIBLIOTECA

AGRADECIMIENTO

A Dios por ser mi guía en mi diario vivir y por tantas bendiciones que ha brindado a mi vida.

A mis padres, Guillermo y Mónica por siempre estar presente en mi vida, apoyarme en cada paso que he dado y siempre enseñarme a no rendirme. A mis hermanos Jacobo y Estefanía que pesar de la distancia nunca me han dejado sola y quienes me han dado su amor y protección incondicional.

A esta institución por ser el pilar fundamental en mi formación como profesional y sobre todo a mis queridos docentes por guiarme y que aparte de aprender en mi campo profesional he aprendido a ser mejor ser humano.

A la Ab. Mg. Mayra Mena, quien ha sido mi guía en el desarrollo de esta investigación, que son su apoyo, dedicación y paciencia ha dejado una huella en mi vida.

Josué 1:9

DEDICATORIA

A la estrella más bonita que existe en el cielo,
mi abuelita Rosa.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación analiza la tutela jurídica efectiva de los derechos reconocidos en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en relación a las herramientas que brinda el mismo para solucionar controversias que se encuentren inmiscuidos los consumidores o usuarios con los proveedores. La inexistencia de un organismo regulador en materia de consumo y de un procedimiento expedito y especializado es el foco central del presente proyecto. El Estado ecuatoriano como ente garantista faculta a la Defensoría del Pueblo como órgano administrativo capaz de resolver los derechos del consumidor y a los jueces de contravenciones y jueces penales en el ámbito judicial. En cuanto a legislación comparada, respecto a la tutela jurídica efectiva que poseen países como Perú y Colombia cuentan con organismos especializados en protección y defensa del consumidor creados en 1968 y 1992 respectivamente. Por medio de la investigación documental-bibliográfica y de campo se logró recopilar información sustancial a través de entrevistas a expertos jurídicos, administrativos y judiciales para el análisis con el fin de establecer criterios jurídicos, como la actualización de una normativa protectora a las necesidades que en la actualidad la sociedad consumidora necesita o la carestía de una entidad especializada en protección al consumidor; criterios que permitan fortalecer la normativa en defensa del consumidor y su implementación en el Ecuador.

PALABRAS CLAVE:

tutela, tutela jurídica efectiva, tutela administrativa, tutela judicial, consumidor, organismo regulador.

ABSTRACT

This research project analyzes the effective legal protection of the rights recognized in the Organic Law of Defense of Consumer Protection regarding the tools that are provided for resolving controversies that the consumers or users have with the providers. The nonexistence of a consumer regulatory body and an expedited and specialized procedure is the central focus of the project. The Ecuadorian State, as a guarantor, empowers the Ombudsman Office as an administrative body capable of resolving the rights of the consumer and the judge's violations and criminal judges in the legal field. Regarding comparative legislation, there is effective juridical legal protection provided in countries like Peru and Colombia through a special entity to protect and defend the consumer which was created in 1968 and 1992 respectively. Through bibliographic, documentary and field research, substantial information was gathered through interviews with legal, administrative and judicial experts in order to be analyzed and to establish juridical criteria such as an update of a more protective and regimented regulation covering the needs of our consuming society as well as the lack of an entity that is specialized in protecting the consumer. These criteria will make it possible to strengthen regulations that defend the consumer and its implementation in Ecuador

KEY WORDS:

tutelage, effective legal protection, administrative protection, judicial protection, consumer, regulatory body.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PRELIMINARES

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD.. ;Error! Marcador no definido.

AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
FUNDAMENTOS TEÓRICOS	3
1. Antecedentes.....	3
1.2. Descripción del problema.....	4
1.3. Preguntas Básicas.....	5
1.4. OBJETIVOS.....	6
1.4.1. General.....	6
1.4.2. Específicos.....	6
1.5. PREGUNTA DE ESTUDIO.....	6
1.6. ESTADO DEL ARTE.....	6
1.7. Variables.....	13
1.8. FUNDAMENTOS TEÓRICOS.....	13
1.8.1. El Estado de Derechos.....	13
1.8.2. Acceso a la Justicia.....	16
1.8.2.1. Generalidades del Acceso a la Justicia.....	16
1.8.2.2. El Acceso de Justicia en Materia de Consumo.....	17
1.8.2.3. Participación y Control del Estado.....	18
1.8.3. Tutela Jurídica.....	19
1.8.3.1. Conceptos Generales.....	19
1.8.3.2. Antecedentes.....	20
1.8.3.3. Tipos de Tutela Jurídica.....	22
1.8.3.3.1. Tutela en Sede Administrativa.....	22
1.8.3.3.1.1. La Defensoría del Pueblo y Sus Aspectos Generales.....	24
1.8.3.3.1.1. Sistema de Atención a Usuarios y Consumidores de la Defensoría del Pueblo.....	26
1.8.3.3.1.2. Procedimiento ante Defensoría del Pueblo.....	26
1.8.3.3.1.3. Tabla Procedimiento N.-1.....	28

1.8.3.3.2. Tutela en Sede Judicial.....	29
1.8.3.3.2.1. Jueces de Contravenciones	32
1.8.3.3.2.1.1. Procedimiento	34
1.8.3.3.2.1.2. Tabla Procedimiento N.-2.....	34
1.8.3.3.2.2. Jueces de lo Penal	35
1.8.3.3.2.2.1. Procedimiento	36
1.8.3.3.2.2.2. Tabla Procedimiento Actual N.-3	36
1.8.3.4. Generalidades, Conceptos y Fundamentos del Consumidor	36
1.8.3.4.1. Generalidades del Consumidor.....	36
1.8.3.4.1.1. Etimología	36
1.8.3.4.2. Los Derechos Humanos y de Tercera Generación.....	37
1.8.3.4.3. Derechos del Consumidor	38
1.8.3.4.3.1. Conceptos Generales	38
1.8.3.4.4. Principios Rectores en Materia del Consumo.....	39
1.8.3.4.4.1. Inmediación	40
1.8.3.4.4.2. Celeridad.....	41
1.8.3.4.4.3. Pro Consumidor	42
1.8.3.4.5. Organismos Internacionales	45
1.8.3.4.5.1. Directrices en Protección hacia el Consumidor de las Naciones Unidas	45
1.8.3.4.5.2. Carta Europea de Protección de los Consumidores	48
1.8.3.4.5.3. Tribunal Ecuatoriano de Consumidores y Usuarios.....	49
1.8.3.4.6. El Consumidor en el Ámbito Internacional.....	50
1.8.3.4.6.1. Instituto Nacional de Defensa a la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual caso peruano	51
1.8.3.4.6.2. Tabla Procedimiento Perú N.-4.....	55
1.8.3.4.6.2. Super Intendencia de Industria y Comercio caso colombiano.....	56
1.8.3.4.6.3. Tabla Procedimiento Colombia N.-5	58
CAPÍTULO II	59
METODOLOGÍA	59
2.1. Metodología de la Investigación	59
2.1.1. Método General	60
2.1.2. Método Específico	60
2.1.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	61
2.1.4. Población y muestra.....	61
CAPÍTULO III	62
PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	62
3.1. Análisis de resultados	77

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	79
CONCLUSIONES.....	79
RECOMENDACIONES.....	81
APÉNDICE.....	92

ÍNDICE DE GRÁFICOS

TABLAS

Tabla 1. 1. Procedimiento N°1	28
Tabla 1. 2. Procedimiento N°2	34
Tabla 1. 3. Procedimiento N°3	36
Tabla 1. 4. Procedimiento N°4	55
Tabla 1. 5. Procedimiento N°5	58

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se enfoca en los derechos reconocidos en materia de consumo. El consumo es considerado como una actividad existente desde tiempos remotos, con la evolución del ser humano fue tomando una postura en la sociedad desde la revolución industrial con un crecimiento en la producción masiva es que el consumidor ha adquirido cierta relevancia a nivel social.

La constitución ecuatoriana (2008) reconoce el derecho de los consumidores, así en su artículo 52 establece la creación de una ley para el control y procedimiento en defensa de los consumidores. Es por ello que la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor fue creada con el objeto de normar cualquier relación entre proveedores y consumidores.

Los consumidores sean nacionales o extranjeros que deseen presentar denuncias, quejas o reclamos sobre la vulneración de sus derechos lo deben hacer en la Defensoría del Pueblo, así lo estipula el artículo 81 de la ley antes mencionada. Una vez agotado dicho procedimiento la Defensoría del Pueblo emite un informe en la cual el Juez de Contravenciones resuelve mediante su sana crítica y en caso de apelación el Juez de lo Penal será quien resuelva la misma. A diferencia de países como Perú o Colombia que poseen su propia entidad pública en defensa del consumidor.

El presente trabajo de titulación busca establecer criterios jurídicos para la problemática planteada. Para poder llevar a cabo se fundamentará doctrinariamente la importancia de la protección hacia los consumidores en Ecuador. Además, se analizará jurídicamente con

legislación comparada de países como Perú y Colombia para con ello sustentar dichos criterios jurídicos.

Se dividirá por capítulos, en el capítulo I se abordará las razones por las que se llevará a cabo la investigación como es la problemática, los objetivos, la pregunta de estudio entre otros. En el capítulo II se tendrá desarrollado la metodología dentro de la investigación sobre los consumidores. En el capítulo III se demostrará los resultados obtenidos en las entrevistas y encuestas. Por último, el capítulo IV contendrán las conclusiones y recomendaciones del presente tema.

CAPÍTULO I

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

1. Antecedentes

Desde la antigüedad el legislador ha tenido la necesidad de facilitar a sus ciudadanos y ciudadanas un óptimo acceso a la justicia. El Estado ha propiciado mecanismos tanto en el ámbito administrativo como judicial para el ejercicio de sus derechos.

En cuanto a Kennedy (1962) presidente de Estados Unidos en un discurso se refirió a sus ciudadanos con la expresión “Todos somos consumidores”, pronunciando por primera vez la importancia sobre defender los derechos que tienen los consumidores.

En 1972 se dio la Cumbre de París, en donde se presentó la necesidad de desarrollar una política de protección de los consumidores, además de un desarrollo de varios programas para evitar la vulneración de derechos en materia de consumo.

En la Acta Única Europea de 1986 donde se reforma el Tratado de Roma, aparece por primera vez la protección de los consumidores. En 1990 se promulgó en Ecuador la Ley de Defensa del Consumidor reuniéndose disposiciones y propuestas de varios cuerpos legales teniendo profundos vacíos legales y problemas en su aplicación. Por primera vez en la constitución ecuatoriana de 1996, fue incorporado entre otros, los derechos constitucionales de la tutela administrativa y judicial de los derechos del consumidor. Dos años después, la constitución ecuatoriana de 1998 reconoció como derechos fundamentales a los

consumidores, ayudando a la promulgación de una nueva Ley de Defensa del Consumidor en el 2000 que hasta la fecha se realizó la última modificación en 2011.

1.2. Descripción del problema

La observancia de los Derechos de los consumidores y usuarios, como su Tutela Jurídica Efectiva y defensa componen los aspectos esenciales de un entorno socioeconómico moderno. Estos han sido plasmados tanto en constituciones, leyes y tratados internacionales con el fin de garantizar derechos. En el marco jurídico ecuatoriano, los derechos de los consumidores se ven garantizados como derechos fundamentales y económicos en la Constitución de la República del Ecuador y en La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

La Constitución la República del Ecuador del 2008, reconoce derechos y deberes de todas las personas. El artículo 53 menciona a las personas llámese usuarias y consumidoras al disponer tanto de bienes como de servicios de óptima calidad, los procedimientos de defensa y sanciones, reparaciones e indemnizaciones por los daños causados. Mediante la Defensoría del Pueblo, el Estado busca brindar protección y promoción administrativamente entre otros los derechos del consumidor, sin embargo, la Defensoría del Pueblo no presenta una resolución de carácter administrativo, puesto el resultado de la mediación se queda en mero informe en caso que las partes no hayan llegado a un acuerdo y acudan al sistema judicial, el cual dicho informe deberá ser apreciado por el juez de acuerdo a su sana crítica. En Ecuador, los jueces de contravenciones y de lo penal conocen materia de derechos del consumidor siendo estos como su nombre mismo lo dice jueces penales.

Por lo expuesto, el problema concreto es ejercer la tutela jurídica efectiva de los derechos del consumidor mediante la eliminación de la Adjuntía de Usuarios y Consumidores de la Defensoría del Pueblo, y la creación de un Organismo especializado únicamente en protección y regulación de los consumidores y usuarios. En la cual, las resoluciones que tenga dicho organismo deberán ser de carácter administrativo y en caso de apelación demandables ante lo contencioso administrativo.

A diferencia de países como Perú, que cuenta con el Instituto Nacional de Defensa a la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), que fue creado con el fin de propiciar beneficios a los consumidores mediante la defensa de los mismos. O el caso de Colombia, que posee la Superintendencia de Industria y Comercio autoridad encargada de velar entre otros por los derechos de los consumidores.

1.3. Preguntas Básicas

¿Cómo aparece el problema que se pretende solucionar?

Al momento de garantizar todos los derechos establecidos en la normativa vigente y al recurrir a la Defensoría del Pueblo, Juez de Contravenciones o Juez de lo Penal y no tener una autoridad especializada que conozca a plenitud la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

¿Por qué se origina?

Por la falta de un ente u organismo que regule y vele por los derechos del consumidor.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. General

Analizar la Tutela Jurídica Efectiva de los derechos de los consumidores en Ecuador

1.4.2. Específicos

- Fundamentar doctrinaria y normativamente la Tutela Jurídica Efectiva de los derechos de los consumidores en Ecuador.
- Efectuar un estudio de derecho comparado relativo a la Tutela Jurídica Efectiva de los derechos de los consumidores entre Ecuador y países referentes como Colombia y Perú.
- Desarrollar criterios jurídicos que permitan fortalecer la normativa de defensa del consumidor y su implementación.

1.5. PREGUNTA DE ESTUDIO

¿Cómo garantizar la tutela jurídica efectiva de los derechos del consumidor en la legislación ecuatoriana?

1.6. ESTADO DEL ARTE

Según Piedrahita (2015) menciona referente a los derechos de los consumidores reconocidos en la Constitución del Ecuador:

Sin embargo, podemos comentar con profunda preocupación que los derechos de los consumidores se ven impedidos de ser ejercidos por no existir vías expeditas,

eficientes, eficaces, adecuadas para su reclamación; o cuando se ha transitado por las únicas vías contempladas, las reclamaciones han sido conocidas por autoridades que al parecer no son especializadas en estas materias. (p.38)

La cita muestra claramente un problema en la solución del buscar la justicia para los consumidores, por las vías que presta el sistema ecuatoriano.

Por otro lado, Andrade (2012) con su tema de “Mecanismos Procesales de Defensa de los Consumidores en los Contratos de Adhesión y Contratos comparados en Ecuador”, menciona a la Constitución de la República del Ecuador que en su artículo 52: “*establece como derecho de los usuarios y consumidores a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y además el de elegirlos con libertad*”. (p.32). Es pertinente al tema de investigación ya que, se basa en lo establecido en la constitución para poder justificar la necesidad de los mecanismos de defensa para con el consumidor.

De acuerdo con Almachi & Curillo (2010) dice:

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, constituye parte del derecho público mercantil, con contenido esencialmente económico y social, que rige en medio de una economía social de mercado, en la que tienen gran significación la libertad de empresa y el derecho de libre competencia.

Se relaciona directamente con el trabajo de investigación presente, ya que establece a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, como ley principal en la libertad empresarial y la libre competencia en relación al consumidor.

Así mismo Escudero (2017) en su investigación menciona al Nacional de Defensa a la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, como: “*entidad encargada de*

proteger la propiedad intelectual, la promoción del mercado y la protección de los derechos de los consumidores”. Alude a la investigación, ya que en Perú este Instituto es el mecanismo que brinda el Estado peruano para brindar solución a problemas relacionados con los derechos del consumidor. Derecho comparado que se realizará en la investigación al encontrar distintos mecanismos de sometimiento para la solución de problemas relacionados a los consumidores.

En cuanto a Palomares (2014) establece:

A nivel internacional la primera actuación en protección de los consumidores la podemos encontrar dentro del ente internacional Naciones Unidas que, a través de sus órganos especiales, la FAO y la OMS inició la normalización internacional de la conducta que debía seguirse para que los consumidores estuviesen protegidos en ámbitos como la alimentación, los productos peligrosos, etc.” (p.35)

El enfoque que presenta la autora se relaciona con el tema presentado ya que establece el inicio de una necesidad de protección a los consumidores en el ámbito normativo-internacional.

Según Tafur (2012) dice “...debe considerarse consumidor y, por ende, protegido por las normas de la materia, únicamente a aquel usuario de productos y servicios que los adquiere en calidad de destinatario final”. (p.18) cabe mencionar que dicho análisis ayuda en derecho comparado con la legislación peruana para la investigación a tratar. Ayudando a dar un concepto sobre lo que en realidad constituye el consumidor.

Para Barbosa (2014) tratadista peruano menciona en su investigación el derecho del consumidor que ha sido reconocido por diversas normativas jurídicas como son los casos de Colombia, México, Argentina, Chile, Ecuador, Guatemala y la Unión Europea. Todas estas normativas se muestra favorabilidad a los consumidores y brindan un sistema adecuado para la defensa de los mismos. Tema que se esta tratando en la presente investigación.

Stelle (2012) señala que *“Los conflictos en las relaciones de consumo por mínimos que sean, son igual de importantes que los problemas generales que aquejan a las sociedades.”* así como se establece en dicha investigación. Las relaciones que poseen los consumidores son de igual importancia que el resto de problemas que se presenta. Es por ello que el Estado debe brindar un efectivo y eficaz sistema de protección para los consumidores.

En la investigación de Rivas (2014) dice:

A finales del siglo XX, aparece a nivel mundial un sector normativo al que se le denominó Derecho del Consumo o Derecho de los Consumidores. El Derecho de Consumo, no es el Derecho que afecta a un colectivo predeterminado de personas, sino un Derecho que contiene una regulación específica y singular para cierto tipo de relaciones jurídicas contractuales, caracterizadas porque una de las partes de esta relación actúa con la finalidad de satisfacer a través del contrato, sus necesidades personales o familiares. (p15).

Se puede llegar establecer con esta investigación la importancia que aparece en el siglo XX, sobre la protección de los derechos del consumo o consumidor.

En este sentido López (2015) menciona en su investigación que:

Son consumidores o usuarios las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión, así como las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial. (p.200)

Es importante para el tema propuesto, ya que menciona desde otro enfoque doctrinal las características que aluden al consumidor o usuario.

En la investigación de Larrosa (2015) se indagó principalmente al consumidor o consumo, en relación a los diferentes contratos que aparecen a lo largo de la relación jurídica que se establece entre el consumidor y la empresa dueña del producto. Tema en relación con la investigación en curso, ya que presenta un nuevo enfoque sobre las maneras de resolver los contratos que se ven inmiscuidos los consumidores.

Históricamente, Parra (2014) en su investigación referente a la protección del consumidor, se enfoca en el contrato de compraventa. Mas sirve dicha investigación en lo referente al consumidor y a la protección que este merece tener y la manera en que la ley lo establece. El artículo 52 de la constitución ecuatoriana establece la obligación de todos los poderes públicos de garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, debiendo proteger mediante procedimientos adecuados su seguridad, salud e intereses.

Sobre los consumidores, Guarderas (2016) propone:

Los gobiernos deben establecer o mantener medidas jurídicas o administrativas para permitir que los consumidores o, en su caso, las organizaciones competentes obtengan compensación mediante procedimientos oficiales o extraoficiales que sean rápidos, justos, poco costosos y asequibles. (p.15)

Esta investigación establece al Estado como ente garantista de brindar medias que permitan a los consumidores su protección. Cosa que en la presente investigación se habla al respecto.

Consecutivamente Armijos (2011) en su tema “Análisis sobre la importancia de constituir un Régimen Internacional de Defensa del consumidor. El caso ecuatoriano frente a Colombia y Perú” establece un trabajo de investigación sobre un análisis comparada entre dos de los tres países que se pretende comparar en la presente investigación, relacionado al consumidor en un ámbito global.

Para Morocho (2010) menciona en su investigación:

La estructura jurídica actual debe definitivamente cambiar, porque las Quejas, que se presentan en la Delegación de la Defensoría del Pueblo de las Provincias, no son debidamente atendidas, y la Ley se vuelve letra muerta; por lo que deberían existir juzgados especializados en esta área. (p.127)

Las conclusiones que tiene en dicha investigación fundamentan en analizar la normativa vigente en Ecuador, y compararla con otras legislaciones en busca de una mejora implementación de la misma.

Ahora bien, Cervantes (2010) alude una investigación relativa a la que actual se esta realizando. Teniendo como foco principal al consumidor, a pesar que dicha investigación se hable asuntos de la publicidad engañosa y abusiva. Sirve como fundamento en la presente investigación ya que analiza la efectividad que tiene la Defensoría del Pueblo conjunto a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

Con relación al tema, Izquierdo (2016) menciona:

Cabe señalar que la protección al consumidor ha ido evolucionando a medida que han surgido nuevas formas de producción que han cambiado el mercado de bienes y servicios, y que por ende ha modificado la relación entre proveedores y consumidores. (p.10)

Es importante recalcar, la evolución de una sociedad, en la cual, se busca la protección de derechos de los individuos. Como menciona el autor en su investigación, la protección al consumidor a evolucionando a medida del tiempo. Es por ello que se debe analizar normativamente dicha evolución.

Como Pérez (2014) en su investigación llamada “La protección al consumidor por publicidad engañosa en el Ecuador”. Alude en sus conclusiones que la principal falencia en el ámbito legal, el cual, no permite garantizar de una manera adecuada los derechos del consumidor por falta de juzgados especializados en la materia de dichos derechos antes mencionados.

Para Palacios (2012) menciona: Son competentes para conocer y resolver sobre las infracciones que nos ocupan, en primera instancia el juez de contravenciones de la respectiva jurisdicción, y en caso de apelación, el juez de lo penal también de esa jurisdicción. (p.80)

Por lo antes menciona es pertinente dicho autor ya que en su investigación menciona la competencia sobre que jueces tienen la potestad de resolver controversias relativas a los consumidores, tema que se estudia en la presente investigación.

En cuanto Santacruz & Arteaga (2012) en su investigación llamada “Derecho del Consumidor, Análisis del Derecho de Acceso a la Justicia” menciona que toda infracción

para juzgamiento según la ley, corresponde a juzgados de contravenciones, a pesar que la ley encarga a autoridades como los Intendentes y Comisarios de Policía resuelven sin conocer la ley y jurisprudencia, esto es de suma importancia para la presente investigación ya que se pretende analizar los procedimientos y las autoridades que son aptas para resolver controversias relativas al consumidor en la actualidad.

1.7. Variables

1.7.1. Variable independiente

La Tutela Jurídica Efectiva

1.7.2. Variable dependiente

Los Derechos de los Consumidores.

1.8. FUNDAMENTOS TEÓRICOS

1.8.1. El Estado de Derechos

En los siglos XVIII y XIX nace el concepto de Estado de Derecho en el ámbito político y jurídico alemán. Tratadistas mencionan el plantar una oposición de Estado respetuoso netamente con la ley y las libertades de ciudadanos y ciudadanas sobre un Estado absolutista, el Estado de derecho abarca la tarea de un vinculo sobre libertad y propiedad de los ciudadanos buscando el bienestar de la colectividad. A través de la constitución se plasma un orden estatal encontrándose una serie de derechos del hombre, la organización de funciones entre otros. Para Villar (2007) el profesor alemán Robert Von Mohi establece al

Estado de derechos como el hecho de dar una protección y de estimular el desarrollo sobre fuerzas naturales, desarrollo de cada ciudadano y la sociedad como un todo.

Villar (2007) leyó a Mohnhaupt y menciona que:

Ese Estado de derecho constituye el único medio que permite lograr una expansión de la personalidad individual y su promoción. De él resultan derechos importantes de los ciudadanos que corresponden a la idea de participación en la vida del Estado y de seguridad de la esfera de libertad: los derechos fundamentales mencionados por la Constitución, la exigencia que el Estado formula para estimular los objetivos de la vida, el aspecto general y constitucional de las leyes, la legalidad de las directivas y la acción de la Administración, la independencia de la justicia y el principio de la proporcionalidad de la acción del Estado.(p.74)

Esto quiere decir que al Estado de derechos se le atribuye la descripción de Estado racional, ya que recopila una serie de derechos fundamentales reconocido por el Estado y a su vez la constitución de leyes garantistas a la no vulneración de los derechos.

La Teoría Pura del Derecho de Hans Kelsen (2009) predomina la expresión más precisa sobre la formación del Estado de Derecho, ya que establece una idea central sobre la constitución del Estado de leyes, radica la seguridad jurídica para sus habitantes partiendo de la ley como máxima autoridad y expresión de la voluntad soberana del Estado. El mismo autor menciona al Estado de derecho como:

Un orden jurídico relativamente centralizado, en el cual la jurisprudencia y la administración están vinculadas mediante leyes, o sea normas generales, proferidas por un parlamento elegido por el pueblo con o sin participación de un jefe de Estado colocado a la cabeza del Gobierno, los miembros de éste son responsables por sus actos, los tribunales independientes y determinadas libertades de los ciudadanos, en especial las de credos y conciencia y la de libre expresión de opiniones, se encuentran garantizadas. (p.75)

Con la revolución de 1848 en Alemania el Estado de derecho material se transforma y se convierte en Estado de derecho formal, en donde se consigue un predominio sobre el Estado, Stahl acotaba a la idea del Estado de derecho como la solución y desarrollo humanitario. Con la constitución escrita se formaliza la idea de un Estado de derechos y en la cual se pueden plasmar claramente la seguridad jurídica como la relación entre Estado e individuo. Francia como Estados Unidos fueron los primeros países en poseer una constitución escrita promulgando a los demás la importancia de poseer una.

El Estado de Derecho se caracteriza por la separación de poderes y quien introdujo dicha idea fue Montesquieu (1748), la división de poderes se las realiza en tres clases, poder legislativo, ejecutivo y judicial. Como menciona el tratadista de esta manera el poder podrá parar al poder, obstaculizando la concentración del mismo y asegurando la libertad personal. En el derecho comparado Colombia en su constitución de 1991 reconoce en el artículo 113 las ramas de poder como legislativo, ejecutiva y judicial agregando a su vez distintos órganos autónomos e independientes para el cumplimiento de otras funciones. A su vez en Ecuador existen adicional a los tres poderes la función de transparencia y control social función electoral.

Bobbio (1984) alude que la democracia es el conjunto de una serie de reglas sobre procedimientos para limitar al poder estatal y así poder asegurar el ejercicio de la soberanía del pueblo. En donde todas las reglas deben estar estipuladas en la Constitución Nacional estableciendo un ordenamiento jerárquico normativo.

1.8.2. Acceso a la Justicia

1.8.2.1. Generalidades del Acceso a la Justicia

La ideología liberal posterior a la Revolución Francesa de los estados burgueses alude al acceso a la justicia como un derecho limitado y fundamental que poseían las personas. La igualdad en ese entonces era formal ya que el Estado no se le consideraba como ente garantista de derechos, una vez reconocido los derechos de todas las personas al acceso a la justicia era real no solamente teórico puesto era tangible la igualdad de las personas y en la que el Estado debía procurar el cumplimiento de las normas en la sociedad permitiendo a su vez el acceso a la justicia.

Además de existir un acceso a la justicia el mismo debe ser efectivo, es decir que no tendría importancia si las personas tienen acceso a la justicia como un derecho reconocido, pero sin que puedan ejercer el mismo o que el hecho de ejercerlo no sea eficaz. En la Convención Americana Sobre Derechos Humanos en sus artículos 8 y 25 se reconoce el derecho a toda persona el acceso a la justicia. Cappelletti & Garth (1983) precisan el acceso efectivo a la justicia como una “igualdad de armas” (p.1109) de todas las partes inmiscuida dentro de un proceso con el fin de garantizar la justicia.

La importancia del acceso a la justicia se encuentra en la capacidad de poseer una puerta de entrada al sistema de la tutela jurídica efectiva ya sea para resolver controversias en el ámbito judicial o administrativos sobre cualquier derecho reconocido. Cabe mencionar sin una aplicación correcta del derecho a la justicia el resto de derechos pierde por completo su viabilidad.

1.8.2.2. El Acceso de Justicia en Materia de Consumo

Una de las actividades que apareció con la evolución del hombre es el consumo, la revolución industrial y la modernidad del mismo es donde se va adquiriendo relevancia en la sociedad deviniendo del mismo el derecho de los consumidores con categoría social y jurídica. La aparición de la maquinaria y producción en masa generó un mercado para la población y con ello la importancia de establecer un marco jurídico regulatorio para la relación entre el proveedor y el consumidor.

La tutela del consumidor se da con las Directrices que la Organización de las Naciones Unidas revalidó el 9 de abril de 1985 cuando adoptó medidas para la protección de los consumidores. Dichas directrices ayudaron a los Estado a mantener una protección a sus ciudadanos en calidad de consumidores, establecer un mecanismo en defensa del consumidor, frenar las prácticas abusivas de los proveedores en relación a los consumidores, entre otros.

El acceso a la justicia como medio principal de solución de controversias es meramente importante, en el artículo 168 de la Constitución de la República del Ecuador (2008)

establece una serie de principios inherentes para la administración de justicia pudiendo ser de carácter judicial o administrativo. Para ejercer todo lo atribuido al Estado el mismo requiere de entidades aptas para ejecutar todas las actividades estatales.

1.8.2.3. Participación y Control del Estado

La Constitución De La República del Ecuador (2008) establece en su artículo primero:

El Ecuador es un Estado constitucional de derechos y justicia, social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico. Se organiza en forma de república y se gobierna de manera descentralizada. (art.1)

Los términos “Derecho” y “Justicia” son tratados comúnmente por un Estado constitucional que vela por sus ciudadanos y ciudadanas en busca de la igualdad y armonía entre los mismos y siendo el Ecuador un Estado constitucional de derechos y justicia depende del mismo el garantizar a sus habitantes la no-vulneración de la constitución.

Se comprende a la administración pública en cuatro partes:

- 1.- Los organismo y dependencias de las funciones Ejecutiva, Legislativa, Judicial, Electoral y de Transparencia y Control Social.
- 2.- Las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado.
- 3.- Los organismo y entidades creados por la Constitución o la ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado.

4.- Las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados para la prestación de servicios públicos. (art. 225)

Todas estas instituciones del Estado y las que se desprendan del mismo tiene la potestad estatal de coordinar el cumplimiento y hacer efectivo tanto el goce y como el ejercicio de los derechos reconocidos en la constitución.

1.8.3. Tutela Jurídica

1.8.3.1. Conceptos Generales

Tutela. - es la protección dispensada por los jueces y tribunales sobre los derechos de todas las personas.

Queja. - acusación ante la autoridad competente de manera solemne con el fin de contraer responsabilidad a quien incumplió la normativa vigente o se fue en contra de algún derecho reconocido.

Reclamo. - exigir, requerir o solicitar con derecho sobre un asunto determinado.

Denuncia. - documento manifestando a la autoridad competente sobre la comisión de un delito o de una falta grave a la ley.

Acusación Particular. - solicitud presentada a una autoridad judicial para la persecución de un delito, también se refiere a que se solicita la persecución de un delito sin ser parte ofendida por el delito en estos casos son mediante acción popular.

Excitativa Fiscal. - el agente pone en conocimiento el cometimiento del delito, dejando la potestad al Órgano Judicial para resolver.

1.8.3.2. Antecedentes

El Pacto de San José o más conocida como la Convención sobre los Derechos Humanos en el año de 1969 en su artículo 25 numeral 1 estipula lo siguiente:

Toda persona tiene derecho a un recurso sencillo y rápido o a cualquier otro recurso efectivo ante los jueces o tribunales competentes, que la ampare contra actos que violen sus derechos fundamentales reconocidos por la Constitución, la ley o la presente Convención, aun cuando tal violación sea cometida por personas que actúen en ejercicio de sus funciones oficiales. (art.25)

Es responsabilidad de la autoridad el amparo o defensa de los derechos reconocidos. La gran mayoría de los principales países se puede encontrar que cuentan con una constitución garantista de protección y defensa de los derechos fundamentales, es decir que el Estado es el responsable de tutelar dichos derechos.

El Pacto de San José se lo considera como un tratado internacional, es decir todo país que ha firmado debe aplicarlo de carácter obligatorio en su estado. Y tal como lo dice el artículo citado es responsabilidad de los jueces o tribunales el tutelar todos los derechos fundamentales inherentes a un individuo en este caso en particular todos los referentes al consumidor los cuales se ven regulados en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

La Tutela Jurídica es aquella por la que cualquier persona con derechos puede acudir ante la autoridad para hacer valer sus derechos. El tratadista Bernardis (1995) alude a la tutela como:

La manifestación constitucional de un conjunto de instituciones de origen eminentemente procesal, cuyo propósito consiste en cautelar el libre, real e irrestricto acceso de todos los justiciables a la prestación jurisdiccional a cargo del Estado, a través de un debido proceso que revista los elementos necesarios para hacer posible la eficacia del derecho contenido en las normas jurídicas vigentes o la creación de nuevas situaciones jurídicas, que culmine con una resolución final ajustada a derecho y con un contenido mínimo de justicia, susceptible de ser ejecutada coercitivamente y que permita la consecución de los valores fundamentales sobre los que se cimienta el orden jurídico en su integridad.(p.2)

La Real Academia Española define la tutela como “Dirección, amparo o defensa de una persona respecto de otra”. El sistema jurídico ecuatoriano establece a la tutela efectiva como un derecho de todas las personas y así como lo establece el artículo 75 de la Constitución de la República del Ecuador, las mismas deben tener sujeción a los principios de inmediación y de celeridad. De la misma norma constitucional se logra desprender la capacidad de una correcta tutela sobre los derechos ya que la misma se conecta con el derecho primero del debido proceso y segundo directamente con el derecho a la defensa.

La tutela para ser entendida en su totalidad se la divide en dos circunstancias, la primera la tutela en sede administrativa y la segunda como tutela en sede judicial.

1.8.3.3. Tipos de Tutela Jurídica

1.8.3.3.1. Tutela en Sede Administrativa

El Estado es el ente garantista de los derechos reconocidos en la constitución, es decir es la autoridad responsable de tutelar efectivamente todos los derechos del consumidor cuando este se los vulneran. Esta autoridad tiene carácter obligatorio de crear las condiciones óptimas para que los ciudadanos puedan mediante los órganos administrativos ejercer sus derechos. Para todo lo mencionado es de suma importancia el debido proceso, otro derecho que se encuentra consagrado en el artículo 76 de la constitución ecuatoriana con sus respectivas garantías básicas.

Bernadis (1995) menciona lo siguiente:

Por otro lado, incorporar el carácter de legal a la concepción del debido proceso implica tanto que las reglas que contienen las manifestaciones concretas del mismo se encuentran establecidas a través de leyes que deben recoger el valor justicia, así como el hecho que el debido proceso se encuentra presente informando el sistema legal como elemento central para determinar la legalidad de la actividad procesal, la misma que se encuentra referida tanto a los actos del proceso como al diseño del mismo a través de las normas correspondientes.

Tener una efectiva aplicación de la justicia es lo que busca el debido proceso, ya que toda norma procesal busca en su ejercicio la aplicación de la justicia en el sistema legal. La acción administrativa no busca otra cosa más que un procedimiento eficaz y eficiente para que el

Estado a través de su órgano administrativo logre tutelar todos los derechos de los consumidores sin necesidad de recurrir ante la sede judicial.

El tratadista Roberto Dromi (1989) acota a la tutela en sede administrativa como un “control” que se impone el cual tiene características de ser irreversibles, irrenunciables e intransferibles para lograr la legalidad de una actividad estatal, la administración pública permite al consumidor demostrar las vías no judiciales para llegar a un bien público.

A pesar que en la constitución ecuatoriana en su artículo 76 numeral 1 menciona a una autoridad administrativa como ente garantista del cumplimiento de todas las normas y derechos de las partes inmiscuidas en un proceso, no establece con claridad el procedimiento administrativo a seguir. De igual manera la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2011) en el artículo 4 menciona como derecho fundamental del consumidor a seguir cualquier acción administrativa, además de mencionar el derecho de acceder a cualquier mecanismo efectivo para la tutela administrativa que logre una reparación integral de lo vulnerado tampoco menciona el procedimiento a seguir.

Si bien es cierto los marcos regulatorios vigentes en el Estado ecuatoriano menciona a la tutela en sede administrativa como un método adicional al tradicional que es el judicial para poder resolver cualquier clase de vulneración hacia los consumidos a pesar de los escasas normativa sobre la manera en la que se debe realizar.

1.8.3.3.1.1. La Defensoría del Pueblo y Sus Aspectos Generales

La Defensoría del Pueblo es la Institución Nacional de Derechos Humanos del país, reconocida desde 1998 en el artículo 96 de la Constitución Política, hoy en día se la puede encontrar en el artículo 214 de la Constitución promulgada en octubre del 2008 y la cual señala: “La Defensoría del Pueblo será un órgano de derecho público con jurisdicción nacional, personalidad jurídica y autonomía administrativa y financiera. Su estructura será desconcentrada y tendrá delegados en cada provincia y en el exterior” (art.214). El Defensor de pueblo es quien encabeza dicho órgano, la misión de la misma es promover y proteger los derechos de las personas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos; entiéndase dentro del término de personas se encuentran los consumidores y usuarios como tal.

La misma Defensoría del Pueblo menciona en su ley quienes pueden acudir a dicha institución:

Cualquier persona, en forma individual o colectiva, que invoque un interés legítimo, sin restricción alguna podrá dirigirse al Defensor del Pueblo para presentar una queja, incluyéndose a los incapaces relativos, y por los incapaces absolutos podrán hacerlos sus representantes. (art.14)

Es decir, cualquier persona puede acudir a la institución en busca de resarcir su derecho vulnerado presentando una queja. La misma página web del organismo establece la manera que la persona vulnerada debe presentar la petición y dice lo siguiente:

Usted debe 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. (pag. Web)

A simple vista reuniendo los requisitos previstos por la Defensoría del Pueblo el consumidor puede ejercer su tutela jurídica y hacer cumplir lo mandado por la normativa ecuatoriana. La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor establece en su artículo 81 la facultad de la Defensoría del Pueblo, en donde menciona que es facultad de la Defensoría del Pueblo el conocer y pronunciarse de manera motivada los reclamos y quejas presentada por cualquier consumidor sea este nacional o extranjero que considere la vulneración de algún derecho fundamental del consumidor establecido en la Constitución de la República del Ecuador, Tratados o Convenios Internacionales ratificados por el Estado ecuatoriano y la presente ley.

Según la página oficial de la Defensoría del Pueblo el organismo mediante la Adjuntía de Usuarios y Consumidores realizan trabajos de construcción e implementación sobre el Libro de Reclamos, campañas de protección hacia los usuarios y consumidores, implementación de un registro de asociaciones, creación de un registro de organizaciones sociales, socializaciones hacia grupos colectivos y líderes de barrios además de un fortalecimiento en la estructura para la protección y promoción de los derechos de los consumidores.

1.8.3.3.1.1. Sistema de Atención a Usuarios y Consumidores de la Defensoría del Pueblo

Se publicó en la página web oficial de la Defensoría del pueblo el 13 de noviembre del 2015 la creación de una plataforma informática para que los consumidores registren reclamos llamada Sistema de Atención a Usuarios y Consumidores. Dicha noticia menciona la implementación del sitio web para enero del 2016. Además, que alude a las empresas implementar un libro de reclamos virtual con el fin de atender a los clientes con “calidad y calidez”. Sin embargo, la página no establece una carga segura para proceder con el proceso respectivo.

1.8.3.3.1.2. Procedimiento ante Defensoría del Pueblo

El procedimiento que se debe realizar por parte del consumidor es el mismo que de cualquier otra persona natural desee presentar ante la Defensoría Del Pueblo, esto quiere decir que no posee un procedimiento especial o diferente por ser “consumidor”. La propia Ley Orgánica de Defensa del Consumidor establece en su artículo 82 el procedimiento ante la defensoría en donde deroga a las disposiciones de La Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, título III, capítulo II.

Todo este procedimiento administrativo se basa en la conciliación de las partes. El Defensor del Pueblo siendo la autoridad administrativa tiene el deber de defender los derechos fundamentales de los consumidores buscando la conciliación entre estas como dice la

mencionada ley. Cabe mencionar que la Defensoría del Pueblo no posee la atribución de aplicar resoluciones con carácter administrativo ni sanciones en caso de infracciones.

Sin embargo, el procedimiento que se encuentra contemplado en ambos cuerpos normativos no tutela efectivamente al consumidor o usuario, ya que de la principal ley deroga a otra y esta segunda no estipula términos ya sea de la calificación de la queja, la citación de las partes o para la resolución de la misma que cabe mencionar queda en mero informe.

1.8.3.3.1.3. Tabla Procedimiento N.-1

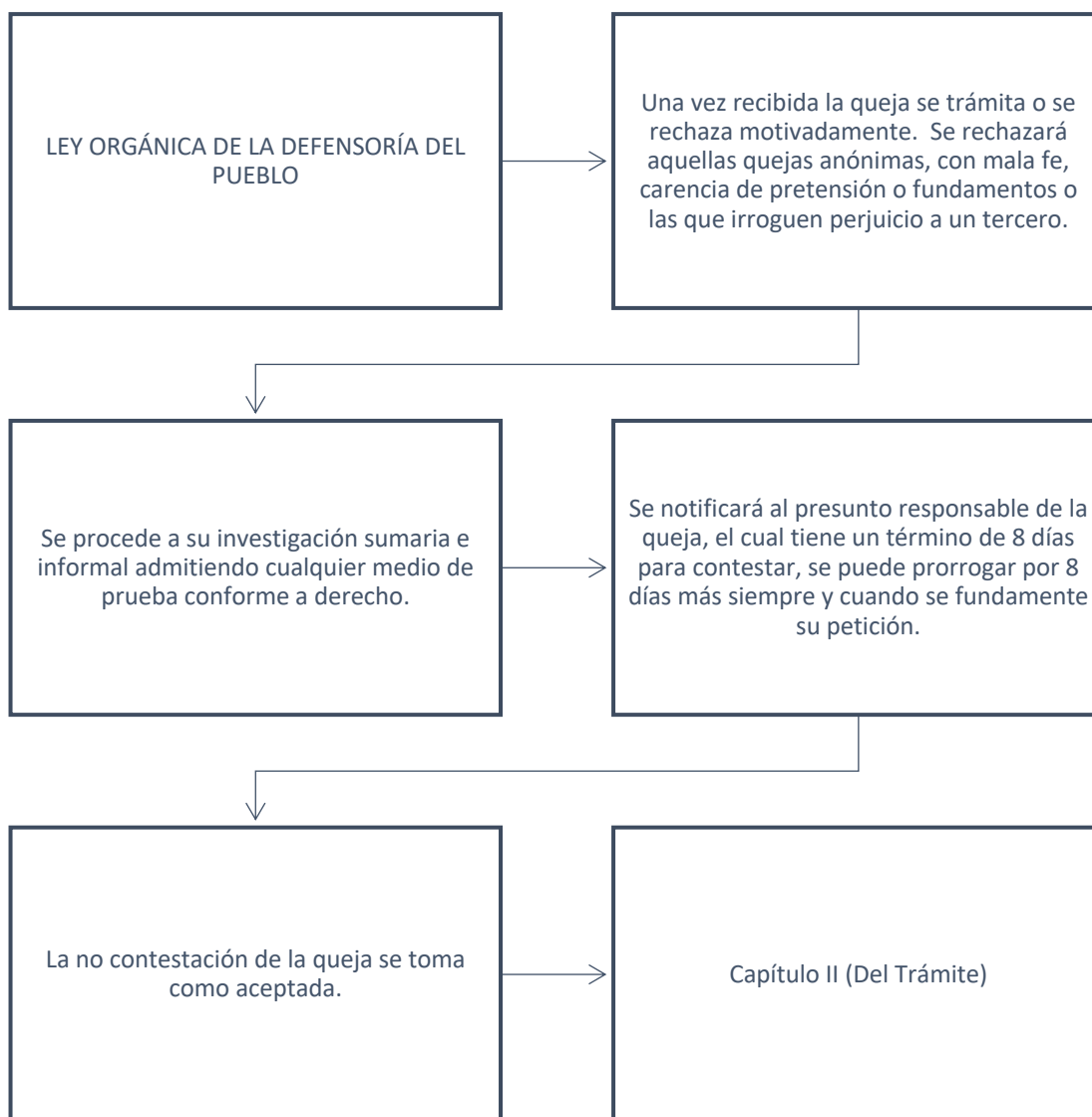


Tabla 1. 1. Procedimiento N°1

Fuente: Vela (2019)

1.8.3.3.2. Tutela en Sede Judicial

La Real Academia Española define la tutela judicial como “Protección de los derechos de las personas dispensada por jueces y tribunales”. El derecho a la tutela judicial efectiva es aquella por la que cualquier persona de una sociedad puede acceder a los órganos jurisdiccionales con el fin de ejercer o defender sus derechos o intereses. Gonzalales alude que el derecho a la tutela jurisdiccional es el derecho que posee toda persona a la justicia; cuando esta pretenda algo de otra se le sea escuchada por la autoridad competente mediante un proceso con garantías mínimas.

La Tutela Judicial es la manifestación constitucional sobre un conjunto de instituciones procesales cuyo propósito es cautelar el acceso a la justicia por parte del Estado teniendo presente un debido proceso.

Pérez (2002) El derecho a la tutela judicial efectiva no es, por lo demás,

Un derecho de libertad, sino un derecho de prestación, que exige que el Estado cree los instrumentos para que el derecho pueda ser ejercido y la administración de justicia prestada. Se trata, en consecuencia, de un derecho fundamental, es decir, constitucional, pero de configuración legal. Únicamente puede ejercerse en la forma prevista en la ley, aunque ello no quiere decir que el legislador no tenga límites a la hora de regularlo. [...], es un derecho de configuración legal; pero ni el legislador podría poner cualquier obstáculo a tal derecho fundamental, [...], ni nadie que no sea el legislador puede crear impedimentos o limitaciones al derecho a la tutela judicial, cuyo ejercicio solo por ley puede regularse. (p.10)

El Código Procesal Civil peruano de 1993 establece en el artículo primero el derecho a la tutela jurisdiccional efectiva para toda persona con el fin de ejercer o defender sus intereses o derechos con sujeción al debido proceso.

La naturaleza de dicho derecho es sumamente de carácter público y subjetivo, esto quiere decir que toda persona nacional o extranjera tiene la facultad de acudir a la autoridad competente para exigir la tutela jurídica de sus intereses manifestándose de dos maneras, tanto el derecho de acción como el derecho de contradicción. Siendo el primero quien plantea y el segundo quien responde lo planteado. El derecho a la tutela jurisdiccional efectiva se encuentra comprendida por una sentencia de fonda, por la cual los jueces al momento de dictar sentencia por regla general deben resolver el asunto petitorio de fondo basándose en la normativa vigente. El artículo 74 de la Constitución de la República del Ecuador establece:

Toda persona tiene derecho al acceso gratuito a la justicia y a la tutela efectiva, imparcial y expedita de sus derechos e intereses, con sujeción a los principios de inmediación y celeridad en ningún caso quedara en indefensión. El cumplimiento de las resoluciones judiciales será sancionado por la ley. (art.74)

En el derecho comparado en España la Constitución Política de 1978 reconoce a todas las personas el derecho a “obtener la tutela efectiva de los Jueces y Tribunales en el ejercicio de sus derechos e intereses legítimos.” Monroy y Bidart establecen a la tutela judicial efectiva antes y después del proceso. Cuando aparece antes los autores sostienen que cuando el ciudadano no posea una vulneración concreta el Estado es el responsable de brindar todas las herramientas óptimas y adecuadas para establecer la problemática de forma clara y cumpliendo lo establecido en la ley por otro lado, en el segundo caso durante el proceso la

tutela judicial se verifica al momento del acceso, del debido proceso, del juez cuando dictamine la sentencia, la ejecución de la sentencia y la apelación de la misma. Teniendo así los antecedentes históricos del debido proceso se puede ubicar a mediados de 1215 cuando ingleses arrancaron al Rey Juan Sin Tierra ciertos derechos básicos que pudieron darle un juicio correcto.

La resolución final N.- 003-2015/INDECOPI-CUS señaló sobre los procedimientos sancionadores en materia de consumo que:

Los procedimientos sancionadores de protección al consumidor son el mecanismo lógico formal diseñado por el legislador para hacer efectiva la acción de interés público que el Estado ha confiado a las administraciones públicas en el cumplimiento de sus funciones, entre las cuales se encuentra la protección del consumidor.
(Fund.11)

Por otro lado, Brewer mencionaba que a pesar de tener consagrado el derecho a la justicia y el derecho a la tutela judicial efectiva en la constitución; no garantiza el acceso a la justicia de los mismos, en relación a la situación actual del Estado ecuatoriano existiendo el procedimiento para ejercer la vulneración de los derechos no garantiza en efecto el acceso a la justicia para los consumidores, a pesar que la normativa vigente atribuye en materia de consumo a jueces de contravenciones y penales, que como su nombre mismo lo dice son jueces de materia penal más no especializada en derechos del consumidor. Es por ello que para que exista una real tutela judicial a los consumidores debe existir una relación entre el consumidor y el Estado. La ley colombiana 19.496 establece la tutela judicial efectiva del consumidor más conocida como Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

El artículo 84 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2011) establece al tema de juzgamiento sobre las infracciones hacia los consumidores:

Son competentes para conocer y resolver sobre las infracciones a las normas contenidas en la presente Ley, en primera instancia, el Juez de Contravenciones de la respectiva jurisdicción, y, en caso de apelación, el Juez de lo Penal de la respectiva jurisdicción. (p.23)

La norma citada es un claro ejemplo sobre la tutela judicial que establece la normativa ecuatoriana, a pesar que su aplicación es distinta y la eficiencia y eficacia de la misma depende de los jueces penales para resolverla correctamente velando lo mejor para las partes inmiscuidas siendo estas el usuarios o consumidor y proveedor.

1.8.3.3.2.1. Jueces de Contravenciones

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2011) establece:

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. (art. 83)

Una vez agotado todos los mecanismos administrativos y en busca de reparación sobre el derecho vulnerado, el Defensor del Pueblo con un informe solicita al Juez de

Contravenciones de la respectiva jurisdicción con el fin de iniciar un proceso judicial investigativo. Cabe mencionar, la misma ley alude el informe realizado el cual será apreciado con sana crítica por el juez.

Se considera al Juez de Contravenciones como primera instancia en caso de existir apelación ante la misma el competente le corresponderá al Juez Penal.

Las sanciones sobre infracciones se encuentran reguladas en el capítulo XII de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2011). En su primer artículo alude:

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. (art. 70)

Todo aquel proveedor que haya incurrido en las infracciones previstas en la ley mencionada deberá acatar las sanciones que estipula la misma, en caso que la infracción no disponga una sanción específica deberá cancelar la multa dependiendo del daño causado desde cien a mil dólares americanos.

El juzgamiento de toda infracción que consta en la Ley Orgánica en Defensa del Consumidor debe iniciar con la denuncia, acusación particular o excitativa fiscal.

1.8.3.3.2.1.1. Procedimiento

El juzgamiento de infracciones en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor se encuentra consagrado en el artículo 84. Y como antes ya se mencionó quienes son aptos de conocer en primera instancia es el Juez de Contravenciones siempre y cuando se encuentre en su respectiva jurisdicción, si es caso de una apelación el Juez de lo Penal de su respectiva jurisdicción será el responsable.

1.8.3.3.2.1.2. Tabla Procedimiento N.-2

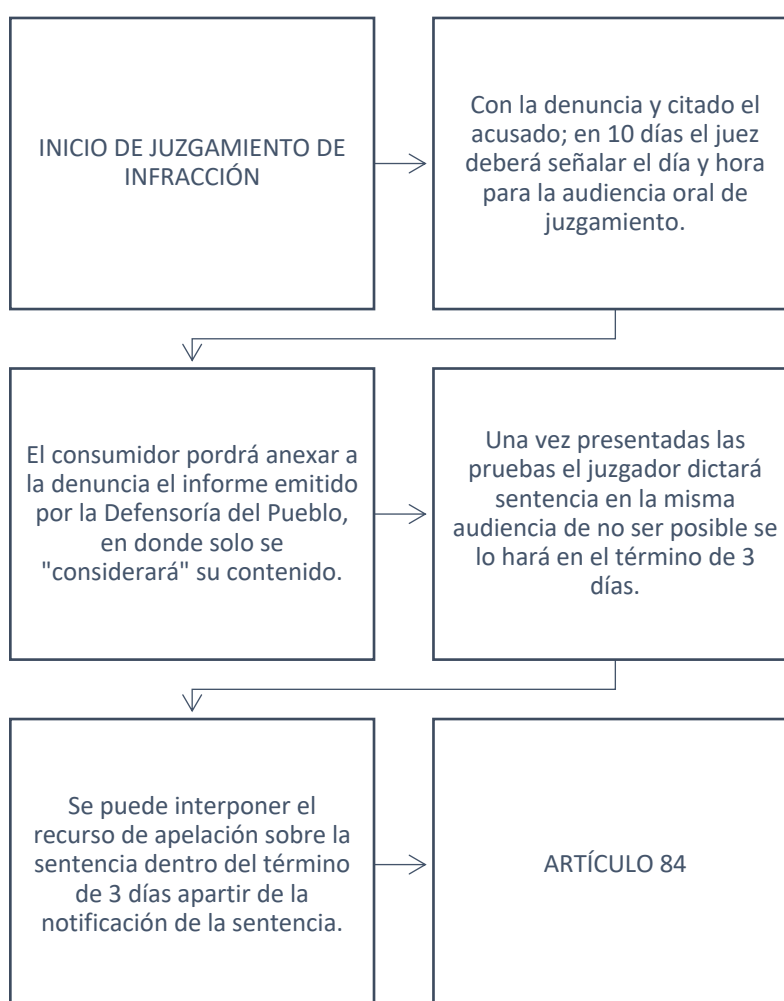


Tabla 1. 2. Procedimiento N°2

Fuente: Vela (2019)

1.8.3.3.2.2. Jueces de lo Penal

Es potestad del Juez de lo Penal de la respectiva jurisdicción resolver materia del consumidor una vez agotado la primera instancia, así como lo establece el artículo 86 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2011):

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. 86)

En el sistema los recursos se dividen en dos, horizontales y verticales; los primeros son resueltos por el mismo juez, y los segundos por un juez jerárquico superior.

Por medio del recurso de apelación, se busca un segundo examen que se realizará por un órgano superior jerárquico al que dictó la sentencia impugnada. Quintero (2015) menciona a Devis (2012) sobre el recurso de apelación “..considera de suma importancia siempre que dentro de la decisión del juez se pueda dañar los intereses de alguna de las partes, afirma es necesario que sea impugnabile para que se corrijan aquellos errores o vicios..” (p.113)

Es por ello que el recurso de apelación se lo utiliza frecuentemente en la mayoría de los sistemas puesto que se realiza una sola revisión de la sentencia emitida por el juzgador por un jerárquico superior y no busca realizar nuevamente el juicio en su totalidad.

1.8.3.3.2.2.1. Procedimiento

Como lo establece la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, una vez dictado sentencia por el juez de contravenciones y como la normativa pertinente menciona se puede proceder a interponer el recurso de apelación sobre materia de derechos del consumidor a un Juez Penal-

1.8.3.3.2.2.2. Tabla Procedimiento Actual N.-3

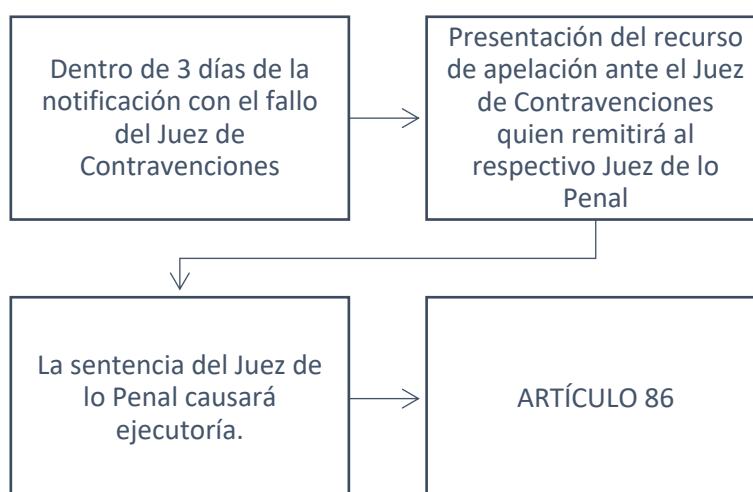


Tabla 1. 3. Procedimiento N°3

Fuente: Vela (2019)

1.8.3.4. Generalidades, Conceptos y Fundamentos del Consumidor

1.8.3.4.1. Generalidades del Consumidor

1.8.3.4.1.1. Etimología

Etimológicamente hablando, “consumidor” se encuentra compuesto por el verbo activo de “consumir” y el sufijo “dor” quien es el que realiza la acción. La palabra consumidor proviene de raíces latinas que significa “el que compra, agota, desgasta”.

1.8.3.4.2. Los Derechos Humanos y de Tercera Generación

Como lo establece la Defensoría del Pueblo los derechos humanos son todas aquellas facultades, libertades además de atributos que poseen las personas por el mero hecho de su condición de ser humano. Todos los derechos humanos ayudan al desarrollo de una vida digna, estos se encuentran en un continuo desarrollo, como también de un empoderamiento en la sociedad de ser reconocido y de tener la importancia que se merece. El Estado posee el deber de su protección y promulgación. Que sean inherentes, universales, inalienables, irrenunciables, intransmisibles, indivisibles, de igual jerarquía, progresivos e imprescriptibles son las características fundamentales de los derechos humanos.

La Declaración Universal de los Derechos Humanos como menciona las Naciones Unidas marcó un hito en la historia de los derechos humanos. Dicha declaración fue programada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en París el 10 de diciembre de 1948. Buscando el bienestar común de toda la humanidad. Todos los Estados Miembros se comprometieron asegurar el respeto de los derechos reconocidos en dicha declaración.

Con el pasar del tiempo se ha logrado demostrar que la recopilación de los 30 artículos que posee la Declaración Universal de los Derechos Humanos no abarca ciertos derechos específicos. A pesar de la existencia de dicha declaración no se lograba evitar la violación de los derechos humanos alrededor del mundo, y con la evolución del ser humano se empezó a surgir más derechos, el ACNUR menciona que por la década de los 80's empezaron a surgir las reivindicaciones sobre el cuidado del medioambiente, de esta manera comenzó a surgir la importancia de la existencia de los derechos humanos de la segunda generación

aludiendo al ámbito económico, social y cultural y por último los derechos de tercera generación los cuales se vinculan a la solidaridad.

Para Gil (2015) alude:

A mediados de la década del 70, la mayoría de los países desarrollados ya había sancionado leyes destinadas a tutelar los derechos de los consumidores. Hacia fines del siglo XX comenzaron a reconocerse derechos a distintos grupos que merecían ser objeto de protección especial: mujeres, niños y adolescentes, minorías étnicas o culturales, minorías sexuales, etc. En ese marco emergieron los derechos de tercera generación, que contienen a los derechos de los usuarios y consumidores.

La importancia de los derechos del consumidor a que sean reconocidos como derechos humanos de tercera generación ha retomado fuerza con el pasar del tiempo y la sociedad poco a poco le ha dado una importancia equitativamente en relación a los demás derechos.

1.8.3.4.3. Derechos del Consumidor

1.8.3.4.3.1. Conceptos Generales

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor establece los siguientes conceptos:

Consumidor. - Toda persona natural o jurídica que como destinatario final adquiriera utilice o disfrute bienes o servicios que oferten el mercado. (art.2)

Usuario. - Son todas las personas que, como destinatarias finales, utilizan servicios públicos domiciliarios tales como: energía eléctrica, telefonía convencional o fija, agua potable, gas, saneamiento, alcantarillado u otros similares, suministrados por prestadores públicos o privados.

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. (art. 2)

1.8.3.4.4. Principios Rectores en Materia del Consumo

En el contexto del Estado como protector por excelencia de los derechos humanos y siguiendo la línea actual en los derechos del consumidor; resulta obligación del Estado per se, garantizar la defensa a los consumidores y usuarios independientemente del servicio o producto que adquieran. La protección de estos derechos se ve materializada en procesos eficaces basados en principios jurídicos que buscan la promoción y tutela de las actividades relacionadas con el consumo.

Considerando que el derecho de consumo tiene origen en la necesidad de protección de las personas ya sean físicas o jurídicas que adquieren bienes o servicios en el mercado frente a quienes los producen, independientemente de la naturaleza de estos últimos; resulta

imperativo que el Estado establezca mecanismos que protejan dichos derechos; autores como Andrade & Nehme (2015) al respecto, indican: “No es posible para un consumidor desentrañar con facilidad el funcionamiento de todos los componentes tecnológicos e industriales incluidos en un producto o servicios, ni evaluar de forma rigurosa los riesgos asociados a un uso prologado o incorrecto de aquellos” (p.42).

Dentro de ese criterio de necesidad de protección; la doctrina establece principios básicos reconocidos consuetudinariamente y manifestados a través de la norma constitucional y especializada en la materia de consumo que dirima cualquier conflicto que pueda producirse entre proveedor y consumidor. Entre los principales están: Inmediación, Celeridad y Pro Consumidor.

1.8.3.4.4.1. Inmediación

El principio procesal de inmediación se basa en el vínculo íntimo entre el juzgador y las partes de un proceso judicial que nace de la intención del sistema de crear procesos eficaces y transparentes que tutelen los derechos de todos los involucrados en el procedimiento; al respecto, juristas como Kisch (1940) establecen:

El juez debe tener conocimiento de las manifestaciones de las partes y de las pruebas, no indirectamente, es decir por un informe oral o un escrito de tercero, sino directamente, por audiencia directa de las partes y por percepción inmediata de todo lo que conduzca a probar los hechos (p.132).

En materia de consumo, por lo tanto, la inmediación se refiere a la interacción directa e inmediata entre las partes, el consumidor y el proveedor, con el juzgador; dándole a este último una visión clara del conflicto ocasionado en las múltiples ramas del Derecho de Consumo; el debido proceso se basa efectivamente en este principio al darle protagonismo a las partes en el momento de la presentación de su posición, sin embargo la falencia radica en la desigualdad que puede llegar a existir entre las partes que componen la relación proveedor/consumidor.

Resulta importante hacer énfasis en que, según la doctrina, el principio de inmediación resulta íntimamente ligado a los principios de oralidad, concentración y economía procesal; entendiéndose desde dicha perspectiva que la inmediación resulta una herramienta procesal que precautela el derecho a la defensa de las partes dándoles el protagonismo necesario para presentar su posición frente al juzgador que tiene como tarea la resolución del litigio presentado.

Específicamente en materia de consumo, la inmediación pretende que tanto el consumidor como el proveedor sean escuchados en igualdad de condiciones por un juzgador imparcial que resuelva el litigio causado por condiciones relacionadas al intercambio de un servicio o producto en tutela de los derechos económicos y de consumo de las partes.

1.8.3.4.4.2. Celeridad

El principio procesal de celeridad tiene como propósito evitar procesos prolongados precautelando el debido proceso y una adecuada tutela de los derechos de las partes involucradas en el procedimiento judicial o administrativo.

Juristas especializados en Derecho procesal como Cueva (2009), manifiestan al respecto: “La prontitud de la justicia a través de la rapidez y velocidad del proceso; éste último concebido como un sistema de garantías. (p.35), es decir que la celeridad garantiza un procedimiento justo, transparente sin dilataciones que tutelen de forma eficaz a las partes del proceso.

En materia de Derecho de Consumo, la celeridad procesal se ve materializada en un proceso de denuncia a la vulneración de los derechos del consumidor transparente, eficaz y ágil que permite la restitución del derecho vulnerado y la adecuada tutela de la relación entre consumidor/proveedor.

Judicialmente, el proceso se protocoliza en el artículo 84 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en su tercer inciso; según la normativa, el juzgador señalará audiencia en un plazo máximo de 10 días a partir de la notificación al demandado, es decir el proveedor; brindando así una tutela judicial efectiva.

La celeridad y concentración se ven reflejadas en el sistema oral que se desarrolla dentro de la audiencia frente al Juez de contravenciones, quien guiará el procedimiento evacuando pruebas dentro de la diligencia y una vez finalizada dictando sentencia al respecto.

1.8.3.4.4.3. Pro Consumidor

El principio *pro consumatore*, en palabras de Velín (2007), establece: “cuando concurren normas de distinta naturaleza que son aplicables para el caso determinado, ante lo cual, se deberá emplear la norma que más beneficie al consumidor así sea jerárquicamente inferior”

(p.26). En estricto sentido se busca la aplicación de la norma que favorezca al consumidor por ser, de la relación, el eslabón más débil frente a las corporaciones y proveedores.

Es importante establecer que la aplicación de este principio recae en un examen profundo de interpretación del Juez competente con respecto a la relación de consumo, el contexto de la misma y de primera mano, los derechos vulnerados del consumidor. La doctrina, con respecto a la aplicación del principio pro consumidor, establece tres factores a analizarse a la hora de materializar esta protección:

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

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

El Tribunal de Cataluña en la sentencia AC 1995/317 del 22 de febrero de 1995 indica:

Aunque, por la estructura económico-social no son iguales las posibilidades de todos los ciudadanos, el derecho que es un instrumento para el normal desarrollo de la convivencia, no puede permanecer indiferente cuando, como efecto de tal situación,

el desequilibrio entre los contratantes, es tan manifiesto que, en caso de conflicto entre ellos produciría una solución injusta, un desequilibrio que ocurre con alguna frecuencia, cuando uno de los contratantes es consumidor.

De manera más específica, la jurisprudencia española manifiesta que el principio *pro consumatore* tiene como único fin dirimir la confusión o diferencia de interpretación de una norma relacionada con la comunicación comercial entre proveedores y consumidores siempre a favor de estos últimos tutelando una relación comercial justa.

Al respecto Iboleón (2014) indica que los principios en materia de Consumo son: “reglas del proceso con el fin de garantizar un status similar evitando de ese modo que la posición jurídica de los justiciables sea diferente” (p.16), es decir que la normativa en esta área se construye con el fin de tutelar los derechos del consumidor equilibrando la relación entre estos últimos y los proveedores.

De la mano de este principio, la normativa internacional aplica paralelamente el principio de inversión de la carga de la prueba, estableciéndose que en cualquier litigio entre consumidor y proveedor siempre será éste último el que demuestre que los hechos alegados por el primero no son correctos.

En síntesis, el principio *indubio pro consumidor* se materializa como una herramienta para mantener la relación consumidor-proveedor equilibrada y en constante flujo, protegiendo así los derechos de las partes de manera justa y efectiva.

1.8.3.4.5. Organismos Internacionales

1.8.3.4.5.1. Directrices en Protección hacia el Consumidor de las Naciones Unidas

La ONU como organismo internacional, pretende tutelar los derechos del consumidor a través de principios de aplicación global que cada Estado adaptará a su legislación con el fin de proteger de manera eficaz los derechos de los consumidores, entendiéndose a estos como la parte débil de la relación comercial con proveedores.

El objetivo principal de la organización es equilibrar la relación entre consumidores y proveedores; la diferencia entre las partes de una relación de consumo radica en cuatro aspectos puntuales; la capacidad económica, la capacidad de negociación, el nivel de educación y el desarrollo económico y social justo.

Dentro de este criterio, la organización internacional procura atender necesidades básicas de los consumidores buscando mantener una relación comercial justa con los proveedores; la ONU busca brindarles a los consumidores acceso e información sobre bienes y servicios que se promocionan en el mercado, protección en caso de vulneración de la salud, seguridad e intereses económicos en situaciones de desventaja y sobre todo la libertad de elección y circulación del comercio a nivel internacional.

Resulta importante hacer hincapié en los principios rectores que sirven como base para la construcción de un sistema justo y eficiente en el comercio según la organización; las Naciones Unidas pregonan la importancia de un trato justo y equitativo en todas las etapas

del intercambio comercial entre consumidores y proveedores; la obligación del proveedor a tener una conducta comercial transparente y adecuada frente a las transacciones comerciales y promoción de sus servicios o productos; la divulgación y transparencia de la información relacionada con lo que ofertan y sobre todo un sistema de controversia y reclamación para los consumidores que no están satisfechos así como la solución a esto.

Teniendo en cuenta lo previamente descrito, la ONU presenta diez directrices en materia de Derecho de Consumo, entre las más importantes están:

- 1. Políticas nacionales para la protección del consumidor:** La legislación de cada Estado deberá fomentar las buenas prácticas comerciales y fortalecer la relación consumidora/proveedor a través de términos contractuales claros e información clara y oportuna por parte de los proveedores.
- 2. Seguridad física:** Cada Estado tiene la obligación de reglamentar y mantener registros de seguridad que garanticen la procedencia de sus productos y servicios tutelando los derechos del consumidor final.
- 3. Promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores:** Los Estados tutelarán los intereses económicos de los consumidores a través de normas de producción y principios satisfactorios en las relaciones comerciales con los proveedores.
- 4. Normas para la seguridad y calidad de los servicios y bienes de consumo:** El Estado estará a cargo de vigilar la reglamentación interna de las empresas relativas a la seguridad y calidad de los servicios o productos ofrecidos al mercado.
- 5. Sistemas de distribución de servicios y bienes de consumo esenciales:** El garantizar la distribución adecuada de bienes y servicios de primera necesidad en

zonas tanto rurales como urbanas es obligación del Estado como tutor de los derechos de los consumidores.

En consideración de lo expuesto por las Naciones Unidas, es importante hacer énfasis en como los Estados miembro traducen dichas directrices en su legislación con el fin de precautelar los derechos del consumidor; el artículo 4 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, por ejemplo, en resumen, recoge los siguientes derechos:

- Derecho a la vida, salud y seguridad
- Derecho a la satisfacción de las necesidades básicas
- Derecho a ser informado sobre el producto o servicio
- Derecho a elegir lo que consume.
- Derecho a educación de los consumidores.
- Derecho a un medio ambiente sano.
- Derecho a la reparación.

Estas facultades que tanto la legislación interna como los organismos internacionales proveen a los consumidores tienen un fin específico que ya ha sido mencionado previamente, el equilibrar la relación entre consumidor y proveedor tutelando los derechos del primero para evitar acciones desleales de las empresas frente al mercado.

1.8.3.4.5.2. Carta Europea de Protección de los Consumidores

Este instrumento normativo nace gracias a las nuevas tendencias jurídicas que requieren de una reforma en la tutela de los derechos no clásicos, como los denomina la doctrina, el derecho de consumo es reconocido en Europa a partir del Siglo XX.

La Carta Europea de Protección de los Consumidores entra en vigencia en el año 1973 como respuesta a las necesidades comerciales de la época, sin embargo, su contenido garantista pro consumidor la ha convertido en la base de la legislación en materia de consumo de los miembros de la Comunidad Económica Europea de la época; el instrumento normativo básicamente reconoce cuatro derechos fundamentales del consumidor:

- Derecho a protección económica y material provocada por el comercio
- Reparación de daños en situaciones de vulneración.
- Derecho a información y educación sobre los bienes o servicios ofertados
- Derecho de asociación y representación frente a los organismos de comercio.

La creación de éste instrumento normativo causa impacto en la sociedad económica europea puesto que, según doctrinarios como Ovalle (2000) indican: “tales derechos se hacían derivar de los contratos que los consumidores celebraban con los proveedores” (p.3) dejando al consumidor en indefensión frente a una empresa con mayor oportunidad económica y social; en respuesta a dicho desequilibrio socio económico, el Estado pasa a tutelar los derechos de la parte más débil de la relación comercial, el consumidor.

Está Carta pretendía unificar un sistema dividido por el poder económico, brindándole así al consumidor la oportunidad de defender sus derechos frente a los proveedores; la tutela

efectiva del Estado se materializo en procesos de fácil acceso a la justicia en caso de vulneración, principios y directrices claras en la aplicación de la norma de seguridad e información sobre el producto o servicios; y sobre todo la prevención y sanción de la práctica desleal de las empresas frente al consumidor.

1.8.3.4.5.3. Tribunal Ecuatoriano de Consumidores y Usuarios

En 1997 se fundó esta organización sin fines de lucro con el propósito de proteger los derechos del consumidor a través de asesorías jurídicas a consumidores, pruebas de productos y servicios, difusión de los resultados, colaboración con otros organismos afines a nivel nacional y participación activa en la organización jurídica del Derecho de Consumo.

Tribuna es miembro de la organización *Consumers International*, asociación internacional de defensa del consumidor a través de las directrices de las Naciones Unidas para la protección de los derechos de los consumidores y usuarios; considerando el objetivo de la Fundación, el Ministerio de Industrias y Productividad con el fin de impulsar el desarrollo económico del mercado sin dejar de tutelar los derechos del consumidor, firmó un convenio con Tribuna en el año 2012 para crear mecanismos de promoción, protección y defensa de los derechos de los consumidores.

En este sentido, Tribuna desarrolla tres objetivos claves a través de campañas, asesoramiento y vigilia:

- Intercambio de información entre consumidores y proveedores.
- Desarrollo de capacitaciones a consumidores y proveedores.

- Desarrollo de espacios de difusión de los derechos del consumidor.

1.8.3.4.6. El Consumidor en el Ámbito Internacional

En el ámbito internacional, el consumidor se define como la parte que interviene en el intercambio comercial de bienes o servicios aportando un valor económico a cambio de los mismos frente a una empresa o proveedor dedicado a la oferta de este; siempre y cuando la relación comercial este regulada por más de un ordenamiento jurídico; en ese caso la doctrina presenta dos escenarios generales: que el consumidor y el proveedor sean de nacionalidad diferente; o a su vez, que tengan la misma o diferente nacionalidad pero la relación comercial se realice en un tercer Estado.

En palabras de Delaloye (2007) se entiende por consumidor internacional: “aquel sujeto cuya relación de consumo sin fines profesionales y frente a un profesional se encuentra vinculada con más de un ordenamiento jurídico” (p.33), en este sentido, existen dos clases de consumidor: el consumidor activo o turista que es aquel que busca relaciones comerciales trasladándose fuera de su país de origen; y el consumidor pasivo o digital, que busca las mismas ofertas del mercado internacional desde plataformas virtuales que le permiten contratar sin desplazamiento.

Considerando que, según estadísticas de plataformas virtuales de comercio como Amazon (2015), existen aproximadamente 304 millones de cuentas activas de consumidores pasivos; resulta imperativo que el Estado busque nuevos medios de protección a los usuarios frente a la globalización del comercio. Es necesario hacer énfasis en la colaboración internacional a través de instrumentos conjuntos y tratados en esta área del Derecho de Consumo; ya que como se ha mencionado con anterioridad los consumidores digitales utilizan un medio de

comercio extranjero con productos que generalmente provienen de un tercer país; dicho vínculo puede causar confusión y desestabilización cuando existe vulneración de derechos del consumidor.

En consideración de lo previamente expuesto, los Estados miembro de organismos internacionales han creado cuerpos normativos que sirvan como guía para la aplicación del Derecho de Consumo.

1.8.3.4.6.1. Instituto Nacional de Defensa a la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual caso peruano

La única autoridad nacional de protección del consumidor en la República de Perú es El Instituto Nacional de Defensa a la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual desde ahora conocido como INDECOPI se creó en 1992 por el Decreto Ley N.- 25868. Detallado a lo largo del documento las distintas facultades conferidas entre otras la protección de derechos en materia de consumo.

Las funciones principales que posee dicha institución es la promoción del mercado y los derechos del consumidor. Como lo establece su página web es un organismo de carácter público especializado que consta de personería jurídica y autonomía en su totalidad, el cual fue adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministro bajo el decreto legislativo N.- 1033.

El Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N.- 29571) en su artículo 104 dispone la competencia para autoridad competente refiriéndose:

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo No 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. (art.105)

Siendo esta la autoridad nacional de protección al consumidor tiene la potestad de ejercer atribuciones además de funciones que el Código de Protección y Defensa del Consumidor estipule para el cumplimiento del mismo.

Como se encuentra en la página oficial del IDECOPI las funciones que posee dicho instituto son:

- Ejecutar la política nacional de protección del consumidor, el Plan Nacional de Protección de los Consumidores y proponer normas con el apoyo de los sectores involucrados.
- Coordinar y presidir el funcionamiento del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor.
- Proponer normas sobre protección al consumidor.
- Elaborar el sistema de información sobre legislación, jurisprudencia y orientación a los consumidores a nivel nacional.
- Diseñar y ejecutar acciones para implementar mecanismos que fortalezcan la protección de los derechos del consumidor.
- Implementar maneras para prevenir y solucionar conflictos.

- Coordinar la puesta en marcha del sistema de alerta y actuación frente a productos y servicios peligrosos.
- Elaborar y presentar el informe anual de la protección de los consumidores en el país. (pág. web)

Los Órganos funcionales que posee la República de Perú son las Comisiones y el Tribunal de Defensa de la Competencia y la Propiedad Intelectual. Se El artículo 21 del Decreto N.- 1033 se refiere a las comisiones como: “...*órganos colegiados encargados de resolver, en primera instancia administrativa, los asuntos concernientes a las leyes del ámbito de su competencia. Para el ejercicio de su función resolutive gozan de autonomía técnica y funciona.*” (art.21). Son alrededor de siete comisiones siendo la Comisión de Protección al Consumidor una de ellas, esta se encarga de velar por el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor entre otras leyes que buscan proteger derechos en materia de consumo. Se encuentra conformada por dos áreas, la primera que atiende denuncias presentadas por consumidores y la segunda las realizadas por el instituto INDECOPI.

Por otro lado, el Tribunal de Defensa de la Competencia y la Propiedad Intelectual es el órgano de segunda y última instancia administrativa en protección a los derechos que protege el INDECOPI, según el instituto el tribunal se encuentra conformado por cuatro salas especializadas en protección a los derechos reconocidos por la autoridad competente. Por otro lado, en caso de apelación y una vez agotado la vía administrativa, en el ámbito judicial es el contencioso administrativo.

La sala especializada señaló en la resolución N.- 3448-2012-SPC-INDECOPI:

Los procedimientos sancionadores de protección al consumidor son el mecanismo lógico formal diseñado por el legislador para hacer efectiva la acción de interés público que el Estado ha confiado a las administraciones públicas en el cumplimiento de sus funciones, entre las cuales se encuentra la protección del consumidor. El procedimiento sancionador administrativo – definido en esos términos por la Ley de la materia – es el instrumento para canalizar la acción punitiva del Estado frente al incumplimiento de las obligaciones establecidas para los proveedores de bienes o servicios en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, y también para el control que sobre estos es exigible en cuanto al respeto de los derechos de los consumidores, conforme al mandato constitucional establecido en el artículo 65 de nuestra Constitución Política y que implica un deber especial de protección de parte del Estado a los derechos de los consumidores, reconocido inclusive por el Tribunal Constitucional. (fin. 13)

1.8.3.4.6.2. Tabla Procedimiento Perú N.-4

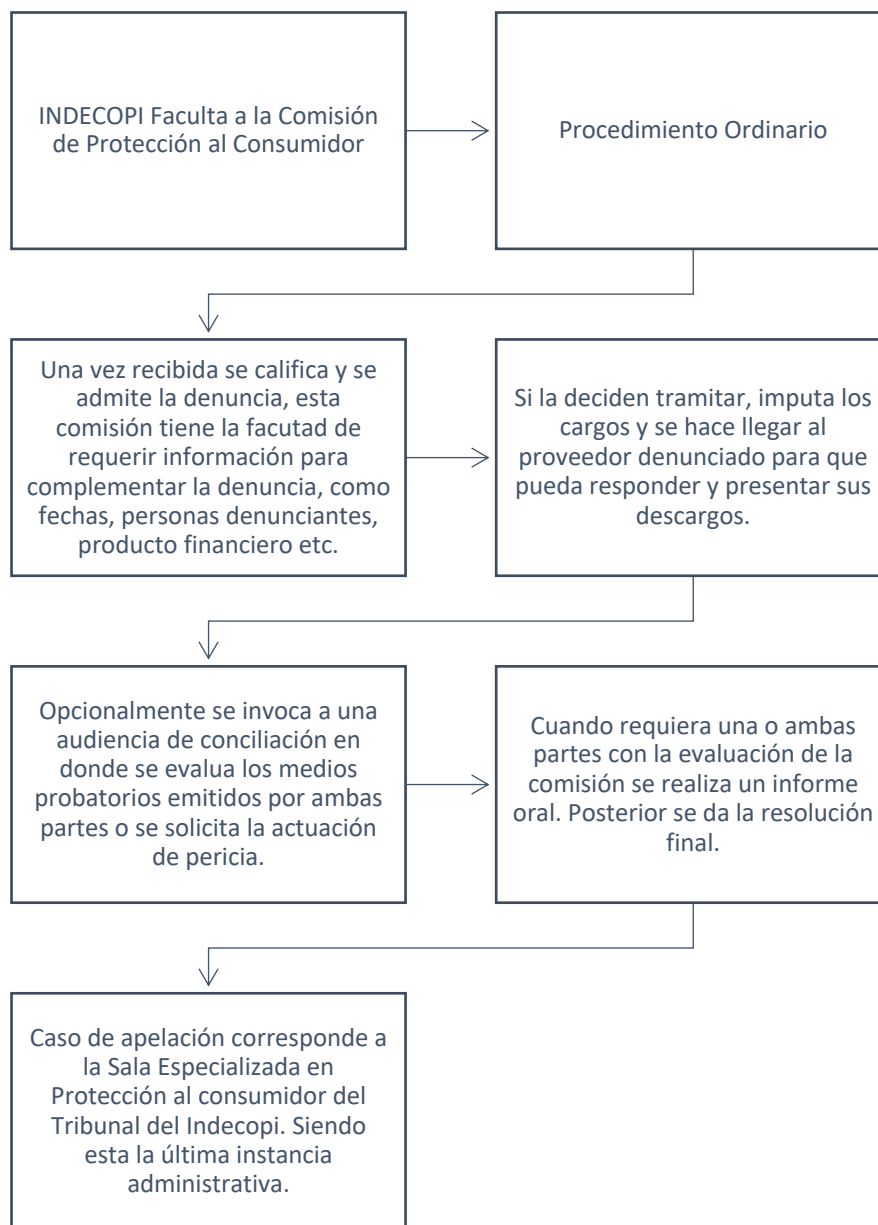


Tabla 1. 4. Procedimiento N°4

Fuente: Vela (2019)

1.8.3.4.6.2. Super Intendencia de Industria y Comercio caso colombiano

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo inicialmente adscribió a la Superintendencia de Industria y Comercio como organismo técnico de carácter administrativo orientado a fortalecer aquellos procesos relativos al consumo en Colombia. Cabe mencionar que dicho organismo cuenta con funciones específicas de salvaguardar entre otros los derechos del consumidor ejerciendo como Autoridad Nacional de Propiedad Industrial. Desde el 2011, con la promulgación de la Ley 1480 conocido como el Estatuto de Protección al Consumidor se delegó facultades jurisdiccionales además de las administrativas ya existentes.

Las facultades administrativas que posee este organismo se encuentran consagrado en el artículo 59 de la antes mencionada, entre otras facultades las que mas resaltan son: velar por las disposiciones mencionadas en la misma ley y tramitar investigaciones para su cumplimiento además de interponer sanciones a estas mismas. Instruir la manera de cumplimiento sobre las distintas disposiciones en materia de protección al consumidor, interrogar bajo juramento a individuos que se encuentren inmiscuidos en investigaciones, solicitar a la fuerza pública su intervención para hacer cumplir con algún mandato, ordenar cualquier medida que sea necesaria para proteger al consumidor entre otros.

En cuanto a las sanciones, el artículo 61 de la mencionada ley menciona:

La Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer, previa investigación administrativa, las sanciones previstas en este artículo por inobservancia de las normas contenidas en esta ley, de reglamentos técnicos, de normas de metrología legal, de instrucciones y ordenes que imparta en ejercicio de las facultades que le son

atribuidas por esta ley, o por no atender la obligación de remitir información con ocasión de alguno de los regímenes de control de precios..(art. 61)

Según la Superintendencia de Industria y Comercio en la actualidad Colombia posee un sistema económico basado en la libertad de competencia asumiendo una estructura de oferta y demanda. Toda política pro consumidor se fundamenta con el reconocimiento de todos aquellos derechos inherentes al consumidor, seguridad, protección, salud, y demás intereses económicos y de participación que en materia de consumo se presentan.

Dicha Superintendencia tiene facultad y responsabilidad de la observancia sobre las disposiciones estipuladas en la ley 1480 del 2011, en virtud de aquello la superintendencia tramita todas aquellas denuncias que se presentan, además de iniciar las investigaciones respectivas. Es por esto, que tiene la autoridad administrativa para ordenar suspensión en cuanto a conductas ilegales, jurisdiccionales por cuanto resuelve presuntos derechos vulnerados y sancionadores para refirmar a los supuestos infractores.

La protección al Consumidor como lo establece la Superintendencia de Industria y Comercio es *“el conjunto de normas que regulan las relaciones de consumo que nacen en la cadena de comercialización de bienes y servicios entre productores proveedores y expendedores”*. En cuanto al procedimiento de violación a los derechos del consumidor la Ley 1480 de 2011, en su artículo 58 de procedimiento en breve se establece lo siguiente:

1.8.3.4.6.3. Tabla Procedimiento Colombia N.-5

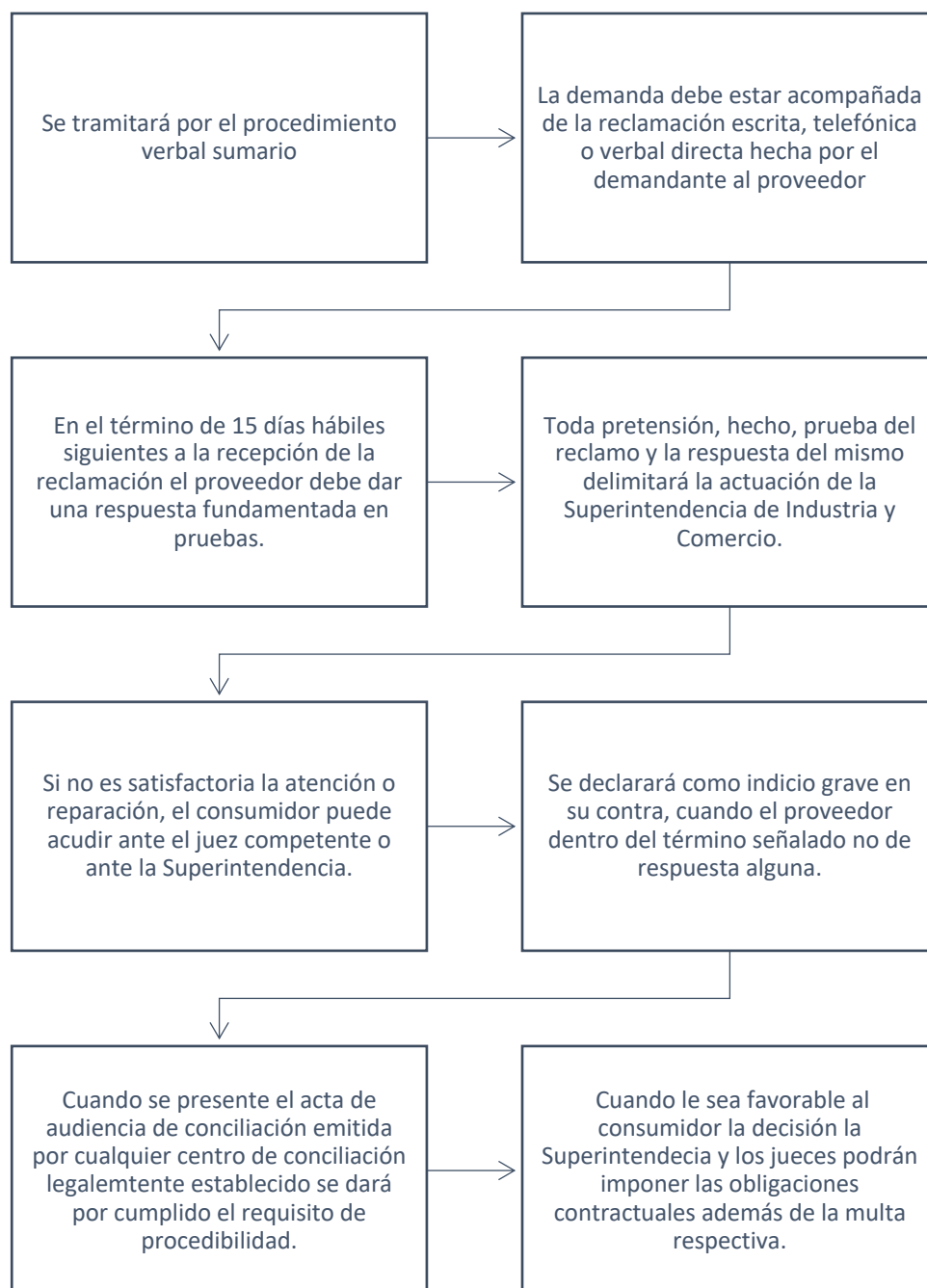


Tabla 1. 5. Procedimiento N°5

Fuente: Vela (2019)

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1. Metodología de la Investigación

La presente investigación se realizó desde un paradigma crítico propositivo por cuanto se partió de la teoría existente reflexionada a la realidad para poder concluir y recomendar criterios óptimos en materia de consumo. El enfoque epistemológico es de carácter cualitativo puesto se van a realizar entrevistas a distintos expertos jurídicos sobre derechos del consumidor. El alcance de la investigación es de carácter exploratorio ya que a través de un sondeo sobre el problema presentado y con legislación comparada se pudo demostrar la falta de un procedimiento expedito y especializado en materia de consumo, como la inexistencia de un organismo regulador en materia de consumo. Con una modalidad de investigación documental-bibliográfico y de campo, el primer postulado es porque se realizó mediante la investigación distintos enfoques, conceptualizaciones y criterios de distintos autores.

Toda la recopilación en cuanto a normativa sobre tutela jurídica efectiva de los derechos del consumidor, tanto en la legislación nacional e internacional se permitió determinar los fundamentos legales existentes en la Constitución de la República del Ecuador (2008), en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2011) y Código Orgánico Integral Penal (2014); y casos prácticos enfocados a los derechos del consumidor siendo estos las fuentes primarias.

En último lugar, la recopilación de información a través de artículos académicos, libros y tesis de post-grado obtenidos a través de medios electrónicos confiables y la información

recolectada mediante la aplicación de entrevistas a tres grupos de personas que conocen el tema, tanto en sede judicial, sede administrativa y expertos jurídicos. Lo que ayudó y permitió llegar a desarrollar criterios jurídicos que permitan el fortalecimiento de la normativa en defensa del consumidor y su implementación en la legislación ecuatoriana siendo estas fuentes secundarias.

2.1.1. Método General

En la presente investigación se aplicó como método general el analítico, ya que se pudo analizar todo el contexto del consumidor, sus derechos, la ley que lo respalda y el procedimiento que brinda el Estado como ente garantista de derechos.

2.1.2. Método Específico

El método específico fue el derecho comparado, ya que el mismo permitió analizar legislaciones de distintos países en relación a la normativa y la implementación sobre los derechos relativos al consumidor.

Ejecutando un estudio y análisis de doctrina se pudo identificar los fundamentos doctrinarios y normativos de la implementación relativo a la tutela jurídica efectiva sobre los derechos que posee el consumidor en Ecuador.

Mediante la revisión de la normativa legal vigente de países como Colombia y Perú, se sistematizó la importancia del reconocimiento de derechos relativos al consumidor y su implementación legal en la sociedad.

La aplicación de entrevistas a expertos jurídicos ayudó a establecer la pertinencia de una realidad jurídica que posee la legislación ecuatoriana, al momento de la implementación de los derechos reconocidos de los consumidores.

2.1.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica empleada como mecanismo de recolección de información fue las entrevistas a través de varios cuestionarios estructurados a jueces de Contravenciones y de lo Penal, a la Defensoría del Pueblo, Magistrados de la Comunidad Andina de Naciones y demás expertos jurídicos.

2.1.4. Población y muestra

A través de la muestra no probabilística intencionada se seleccionó un grupo determinado de personas expertos en materia de consumo lo que ayudó al desarrollo de criterios jurídicos.

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

PREGUNTA	Ab. Defensorial Zonal 3 Tungurahua Defensoría del Pueblo (Ambato) Ab. MIRIAN VACA	Adjunta de Usuarios y Consumidores Defensoría del Pueblo Dra. PAULINA MURILLO	Análisis
<p>¿Qué importancia usted le da a los derechos del consumidor?</p>	<p>El tema de defensa del consumidor tiene una sustantiva importancia cuanto todas las personas somos consumidoras y todos los días nosotros consumimos bienes y servicios por lo tanto tenemos que conocer y empoderarnos para poder reclamar cuando estos han sido afectados. Usted cuando toma un bus, cuando se enferma va a un hospital es un servicio, cuando usted adquiere un plan telefónico adquiere también un servicio, entonces forma parte de la vida diaria del ser humano; es un derecho inherente a todas las actividades dentro de las relaciones contractuales por lo tanto nosotros tenemos que conocer las reglas que existen y la sanción por el incumplimiento a la disposición legal como constitucional.</p>	<p>Los derechos del consumidor deber ser concebidos como realmente son, como parte de los derechos humanos. El hecho que una relación de consumidores nazca de una relación de consumo y que es una relación mercantil y demás no implica que no tenga la relevancia y la interrelación con otros derechos. El derecho de las personas consumidores son derechos humanos que tienen que tener esa relevancia y esa importancia y porque además son derechos que convergen a toda la población ecuatoriana y a toda la población residente en el Ecuador y es porque todos consumimos bienes y servicios sean estos públicos o privados y estos son realmente importantes.</p>	<p>Para ambas trabajadoras de la Defensoría del Pueblo la importancia que poseen los consumidores en la sociedad del siglo XXI es notoriamente importante, puesto la relación de consumo es algo existente en el diario vivir de cada persona. Realizando varias actividades cotidianas sin darse cuenta es una relación de consumo dejando así la existencia de un proveedor y de un consumidor. Es de suma importancia y así como lo mencionan las entrevistadas la protección y la tutela efectiva de los derechos reconocidos en los distintos cuerpos legales vigentes para los consumidores, puesto de allí se desprenden varios derechos más que el Estado tiene el deber primordial de velar por los mismos.</p>

<p>¿De qué manera considera usted que el Estado tutela administrativa mente a los consumidores?</p>	<p>Bueno, en la experiencia que tenemos como Defensoría del Pueblo puedo indicar que en un 95% de los casos que las personas afectadas o los peticionarios acuden acá a la Defensoría del Pueblo se logra tutelar el derecho, garantizar el derecho; mediante ya sea acuerdos que es lo que prevalece en el accionar Defensorial con ello se evita que estos casos sean judicializados que tengan que contar con el patrocinio de abogados defensores para las partes entonces aquí las personas vienen si lo hacen mediante una petición escrita o nosotros realizamos la denuncia verbal a escrita.</p>	<p>Con la promulgación de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor nunca se creó una instancia administrativa especializada. En todos los países tu tienes instancias administrativas especializadas, sean que pertenecen al ejecutivo o que pertenecen a secretarías como el INDECOPI, como la SERNAC o como la PROFECO que son independientes y son especializadas eso en el Ecuador no existe y es totalmente necesario; para mi es un deber que tiene el Estado Ecuatoriano frente a toda la población consumidoras y consumidores. Totalmente necesario incluso que un país pueda cumplir con los objetivos de desarrollo sostenible tener una institución especializada porque mientras no haya este órgano articulador, armonizador y que establezca la política pública a los demás organismos nunca los derechos y los principios del consumidor se van a ver establecidos.</p>	<p>Existe una notoria contradicción entre las entrevistadas, puesto la abogada perteneciente a la defensoría del pueblo de Tungurahua comenta una alta cantidad de cifras en la que dicha entidad ha podido solucionar en materia de consumo; a diferencia de la máxima autoridad de la Adjunta de los Derechos del Consumidor quien muestra una preocupación inmensa en cuanto a la creación de una instancia administrativa especializada en protección netamente hacia los consumidores. Justificando su postura con derecho comparado como es el caso de Perú o Colombia quienes han creado a esta entidad para tutelar efectivamente los derechos de los consumidores.</p>
<p>¿Cuál es el fin de la Defensoría del Pueblo?</p>	<p>En el artículo 215 establece las atribuciones que tiene la defensoría del pueblo; en el numeral 1 esta garantizar que los derechos de los consumidores sean de optima calidad, que sean estos garantizados, tutelados, sin discriminación de ninguna clase.</p>	<p>Es una institución de Derechos Humanos igual que existe en otras defensorías del pueblo o comisiones de derechos humanos entonces la naturaleza de la defensoría del pueblo es proteger y tutelar los derechos de las personas y demás. Obviamente dentro de ese universo esta la protección de los derechos de las personas consumidoras o usuarias, pero desde un tratamiento de una naturaleza de una instancia es que protege derechos humanos. Entonces la naturaleza nuestra es nunca suplir lo que debería hacer una instancia especializada. Que la constitución le haya dado competencias específicas igual que la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y</p>	<p>Las entrevistadas aluden a la Defensoría como una institución garantista de derechos, y dentro de los mismos los derechos de los consumidores. A pesar la representante de la Adjuntía menciona que no es óptimo que dicha institución proteja los derechos de los consumidores puesto el Estado debería crear una institución especializada y sobretodo independiente de la Defensoría que pueda dar la adecuada protección de los derechos de los consumidores en el Estado ecuatoriano. Además, que se menciona que no es lo óptimo que la Defensoría supla vacíos que el Estado ecuatoriano posee en defensa de los derechos que su propia constitución estipula.</p>

		nosotros desde nuestros trámites defensorías damos el soporte a la población. Pero no es lo óptimo, lo óptimo es que se creara en el Ecuador una institución especializada independiente que la defensoría del pueblo puede seguir estableciendo.	
¿Qué es lo que puede hacer la Defensoría del Pueblo en defensa de los consumidores?	La Defensoría del Pueblo comienza con admitir a trámite vía administrativa una reclamación y en el caso de que no se tutelaría el derecho de las personas consumidoras estas se remite al juzgado de contravenciones para que puedan ahí continuar con el proceso adicionalmente es importante incluir que cuando se ha afectado el derecho a la salud, el derecho al agua que es un derecho humano nosotros podemos accionar las garantías jurisdiccionales recordara usted que entre las personas que son afectas tenemos a personas con discapacidad, de la tercera edad, a personas en movilidad humana entonces si este no se tutelara el derecho nosotros podemos accionar una garantía jurisdiccional, como es una acción de protección sea por una acción u omisión que haya existido por parte de quien presta el servicio sea entidades públicas como privadas.	Se debe seguir haciendo lo que nos compete, pero dentro nuestra competencia por ejemplo tu tienes que el INDECOPI o la PROFECO realizan por ejemplo un sin número de operativos para verificar calidad y eso no es un trabajo que le correspondería a la defensoría independientemente que le hacemos como una verificación de cumplimientos, pero de derechos. Pero no es lo óptimo, tu tienes en Perú, este es un buen caso, tienes una defensoría del pueblo que determina casos específicos, incluso le dice al INDECOPI, oiga me parece súper bien que realice la política pública, algunas personas tienen competencia, propiedad intelectual y consumidor. Todo bien, pero no se olvide por ejemplo de las personas consumidoras pertenecientes al grupo de atención prioritario. Eso por ejemplo actualmente es nuestro trabajo y deberíamos seguir haciendo. Pero también hacer un llamado a la ciudadanía.	Se concuerda que es un trámite netamente administrativo, además que la ley le da la facultad de proceder con el reclamo del consumidor o del usuario ha presentado tiene la facultad de recurrir a las garantías jurisdiccionales para defender el derecho vulnerado. Sin embargo, existen entidades de otros países que realizan operativos de mejor manera para verificar la calidad del servicio que los proveedores brindan a sus consumidores y usuarios.
¿Cuál es la función de la Adjuntía de Usuarios y Consumidores?	Es la dirección que se encarga a nivel nacional los casos que se vuelven incidentes, que tiene incidentes, que son repetitivos como por ejemplo la adjuntía presentó una acción de protección por las cocinas de inducción entonces cuando hay un número elevado de personas que se	Nosotros tenemos un estatuto que te marca la pauta digamos dentro de las competencias estatales tenemos las competencias constitucionales y legales tenemos una estructura organizacional de la defensoría del pueblo tenemos dos adjuntías, las de los derechos humanos y la de usuarios y	Ambas entrevistadas mencionan a una estructura que el Estado a dado la potestad a nivel nacional para suplir los derechos vulnerados de aquellas personas conocidas como consumidoras y usuarias. Esta Adjuntía busca tutelar los lineamientos y directrices por donde se deben tramitar las quejas que sea de

	<p>quejan por un bien o un servicio entonces estos casos son recogidos a nivel nacional a fin de que se de cumplimiento lo que dispone el artículo 52 de la Constitución a que las personas dispongan bienes y servicios de óptima calidad y que el momento de la etapa pre contractual y contractual se les entregue una información precisa amplia suficiente no engañosa.</p>	<p>consumidores y nosotros tenemos justamente responder al mandato de conocer y pronunciarse motivadamente. Entonces nosotros nos especializamos es en promover la tutela, verificar hacer los lineamientos y las directrices para donde se tramita las quejas de nuestras competencias siempre sea pro consumidor, ágiles frente al Estado nosotros estamos verificando y viendo a los otros actores. Por ejemplo, la acción de protección de concinas de inducción porque hubo un problema macro y esta afectado a las personas consumidoras. Presentamos una acción de protección y tenemos una relación y demás por ejemplo con el ALCOTEC, ALCONEL o el ministerio de turismo para ver como se puede promover los derechos de las personas consumidoras en ese espacio.</p>	<p>su competencia siempre velando el principio de pro consumidor.</p>
<p>¿Para qué sirve el Sistema de Atención a Usuarios y Consumidores?</p>	<p>Para que las personas que se sientan afectada por los bienes y servicios tengan una atención inmediata porque nosotros nos basamos en el principio de informalidad, inmediatez puesto tenemos una estrategia de atención que la denominamos por ejemplo gestión oficiosa que tal suerte que ese mismo día y ese mismo instante tenemos las atribución de hacer llamadas telefónicas a los proveedores de buscar solución cero papeles, pero eso si terminamos dejando una providencia de archivo de gestión oficiosa realizada en la cual nos permite hacer los exhortos las recomendaciones y hacemos también seguimiento por ejemplo se exhorta y se capacita a su personal en el tema por decir</p>	<p>Se le conoce como el libro de reclamos, ya que la ley establece que todos los proveedores deben tener uno sea físico o virtual, ojo que no es un buzón de sugerencias, más de quejas y reclamos que se supone que además el organismo este que no esta creando el Ecuador luego tiene que hacer un seguimiento de esas quejas porque no es que el consumidor pone el reclamo y ahí queda. Y se queda en la cancha del proveedor no, o físico que deben tener todas las características que establece el reglamento. El tema es que como no hay un organismo aquí de defensa del consumidor especializado eso se va a quedar en papel. Por eso es que nosotros promovemos el derecho de exigir un libro de reclamos a través de este sistema, pero es un servicio a la ciudadanía me explico ya, si</p>	<p>La abogada perteneciente a Tungurahua menciona que dicho sistema es un servicio que la Defensoría brinda para resolver cuestiones que afecten a los bienes y servicios de los consumidores y usuarios explicando la manera en la que la Defensoría suele resolver los casos en materia de consumo. Sin embargo, la entrevistada de la Adjuntía menciona en realidad lo que dicho sistema sirve, el cual es un libro de reclamo sea virtual o físico que deben tener todos los proveedores para garantizar los derechos reconocidos para los consumidores y usuarios; aludiendo que la necesidad de una organización que pueda realizar el seguimiento respectivo de todos aquellos proveedores que han vulnerado algún derecho en materia de consumo; puesto la</p>

	<p>a la terminación anticipada de un contrato, hay un elevado número de empresas que se niegan a dar por terminado entonces les mantienen y les obligan a pesar de que no están satisfechos con el servicio prestado entonces nosotros se exhorta a que se debe capacitar a la persona vendedora para que de inmediato se procesa aplicar el artículo 47 de Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en el sentido de que se habla de una terminación anticipada, desde luego esta ligado también el usuario a cancelar los valores que tengan pendientes. En este sentido las personas se ven restituidos en su derecho de manera oportuna entonces esa es la gran diferencia de judicializar los casos ya que no tiene formalismos tampoco significa que nosotros podemos violentar un debido proceso debemos escuchar a la otra parte dar la oportunidad para que presente sus argumentos y en el caso de que se llegue a un acuerdo amistoso se elabora un acta que forma parte de un expediente y para poder cerrar la Defensoría del Pueblo está obligada a vigilar la ejecución de un acuerdo, entonces nosotros no podemos cerrar un trámite mientras no se haya cumplido el acuerdo al que llegaron las partes.</p>	<p>existiera un organismo especializado en defensa del consumidor el si les puede obligar acuérdate que nosotros tenemos una naturaleza de veeduría moral, es una sanción mora lo que tiene el defensor del pueblo, y no se puede salir del panorama que tiene la defensoría del pueblo. Entonces nosotros no podemos sancionar, en otros países cuando existe estos problemas verifican que un proveedor no cumple estos organismos se dedicarán a sancionar respectivamente.</p>	<p>Defensoría no tiene facultad sancionadora, es decir la misma lo único que posee es una vedaría moral, más no es de carácter sancionador.</p>
<p>¿Cree usted que existe un procedimiento expedito y especializado</p>	<p>Para mi si, por esto es que el más alto porcentaje a nivel nacional de casos que recibe la defensoría del pueblo es en derechos del consumidor y por más que uno le mire y le diga se necesita un perito es prudente o no. Las personas piden que sea</p>	<p>Expedito es perfectible indudablemente, se tiene que aclarar las competencias; El Consejo de la Judicatura tiene que promover que sus jueces por ejemplo nosotros hay un programa de la UNKAD que es de Naciones Unidas que se llama COMPAL, este programa promueve</p>	<p>Se concluye que, si existe un procedimiento en materia de consumo, a pesar que pondría alterarse con el fin de perfeccionarse y cubrir todas las necesidades que la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor requiere. El problema que una de las entrevistadas menciona y que en</p>

<p>en materia de consumo?</p>	<p>tramitado en la defensoría del pueblo y hay un posicionamiento para que tutele los derechos de los consumidores</p>	<p>las capacidades técnicas mejoramiento de capacidades técnicas en los organismos de defensa del consumidor nosotros no tenemos entonces participa la defensoría del pueblo y se estableció un programa que se llama INDECOPI COMPAL, a través de la escuela promovimos a que dos jueces de la judicatura vayan y se especialicen para lograr justamente eso, que los jueces sepan que es un trámite especializado que tiene que ser verbal sumario y que tienen que aplicar el 84 hasta que se reforme Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.</p> <p>El artículo 84 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor establece un procedimiento específico, lo que pasa es que tu tienes una ley del 2000, una constitución del 2008 y unas reformas del Consejo de la Judicatura posteriores, entonces los comisarios eran los jueces de contravenciones pues eso ya no existe; ahora solo son los jueces de contravenciones o multicompetentes o jueces de lo penal, pero los jueces no tienen que aplicar el 492 del COIP que te habla de contravenciones porque no se está aplicando eso, hay una interpretación muy errónea que adquieren algunos abogados, impropio, inadecuado, poco jurídico y poco técnico. El juez de contravenciones tiene que aplicar el artículo 84 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y ya porque ese es el que establece que sea sumario y demás. Ahora si tu tienes un tema contravencional producto de una relación de consumo eso es penal. Por ejemplo, muchas</p>	<p>realidad es lo que se suele presentar en casos ecuatorianos es que existe una ley muy antigua con una constitución moderna; dejando así a los legisladores el deber de actualizar para cubrir todos los derechos que se reconocen en la constitución del 2008. Además, que la aplicabilidad de la ley es errónea puesto se debe aplicar únicamente lo que menciona la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor más no lo que suelen hacer la mayoría de jueces que es aplicar el Código Orgánico Integral Penal; únicamente se usa la segunda normativa mencionada cuando son temas contravencional producto de una relación de consumo.</p>
--------------------------------------	--	--	---

		personas te engañan para obtener tu consentimiento porque te estafan obviamente el procedimiento de la Ley Orgánica no funciona ya sea por engaño o estafa lo que fuere.	
¿En su opinión que se debería implementar en protección al consumidor en la legislación ecuatoriana?	Yo no soy participe por ejemplo de que haya un poder coercitivo porque uno tiene que ser receptor y dice porque por ejemplo ustedes no determinan que me pague el daño del carro entonces yo considero que no debe tener un poder coercitivo porque la autoridad, el defensor del pueblo es una autoridad moral y cuando es bien ejercida este tema no necesita de coerción. A nivel internacional si existe una entidad o unos organismos, se debe fortalecer la defensa del consumidor, ya nivel de los ciudadanos, que cada uno se convierta en defensores de sus propios derechos.	Se tiene que reformar la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. No mejor aun debería haber una nueva Ley Orgánica de Defensa del Consumidor que estén de acuerdo a las directrices de las Naciones Unidas en defensa del consumidor, tienen que estar de acuerdo a la constitución y tienen que tener todas estas innovaciones para la protección al consumidor; pero lo mínimo que debe tener todavía es la inversión a la carga de la prueba, el indubio pro consumidor indudablemente tendría que ser una ley orgánica especializada, tendría que ser a mi criterio que sea consumidor final; ya que hay liquidaciones que le ponen por ejemplo a consumidores intermedios como consumidores finales para mi no esta bien, para mi si deberían ser los consumidores finales; y una ley moderna y una ley que sustantivamente sea moderna, que responda las demandas de todo el ámbito electrónico y que además cree una institución especializada que articule y armonice y determine política pública del consumidor.	La participación de la abogada es pobre puesto menciona que no se debe tener un poder coercitivo en materia de consumo, a pesar que menciona que se debe fortalecer la defensa del consumidor. A diferencia de la Adjunta de Consumidores que muestra un criterio formado sobre las acciones que se debe tomar en defensa del consumidor. Puesto la falta de una actualización de la normativa por una que cumpla lo que la ley establezca la entrevistada menciona que no se debe reformar la ley, que lo correcto sería la reforma de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor que cumpla con todas las directrices que ahora existen en defensa del consumidor. Además de crear una institución o un organismo que proteja, vele y regule por los derechos de los consumidores como otros países lo tienen.

Fuente: Vela (2019)

PREGUNTA	Juez de Contravenciones Dr. GEOVANI VACA	Juez Provincial de la Sala Penal Dr. Marco Noriega Puga	Análisis
¿Qué importancia usted les da a los derechos del consumidor?	La importancia está reflejada en la Constitución de la República del Ecuador que en su artículo 52 dispone que 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.	Es sumamente importante el derecho del consumidor porque se entiende que nosotros debemos estar protegidos tanto en el asunto vital, como en la alimentación o servicios de óptima de alta calidad para que el consumidor no se vea afectado. Por eso es importante que la constitución apare y como lo establece en su artículo 52 la respectiva protección que nosotros debemos tutelar realmente en el aspecto judicial.	Ambos jueces aluden la importancia de dicho derecho y citan el artículo 52 de la Constitución del Ecuador. Mencionando a su vez que todo consumidor debe estar protegido además que debe recibir servicios de óptima calidad.
¿De qué manera considera usted que el Estado tutela judicialmente a los consumidores?	El Estado tutela judicialmente a los consumidores a través de la Constitución de la República y de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.	El Estado tutela judicialmente por cuanto advierte a los proveedores de bienes o servicios deben tener en cuenta de que sus productos deben estar acorde con la legislación ecuatoriana y para ellos existen las prevenciones contenidas dentro de la Ley Orgánica del Consumidor, así como en el COIP. Para que sean los jueces de primera instancia quienes conozcan de estas quejas que realiza el consumidor afectado.	Los entrevistados mencionan a un Estado tutelador judicialmente de consumidores a través de la Constitución de la República, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, añadiendo el segundo entrevistado al Código Orgánico Integral Penal. Teniendo en cuenta que la principal normativa de los consumidores es la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor modificada por última vez hace 9 años atrás.
¿Considera usted que se debe crear un ente regulador especializado en materia de consumo?	Si podría ser una buena opción, pero a más de eso, el Estado podría fortalecer la normativa y dar la facultad coercitiva a la defensoría del pueblo quien es ahora la autoridad administrativa, obviamente esta posterior nosotros los jueces.	Se debe adecuar al MIPRO, para que ellos sean quienes sancionen cuando verifiquen de forma instantánea que no necesite una tramitación. Como antes hacían las intendencias o comisarias, quienes verifiquen por ejemplo que el producto no este caducado y si es el caso de estarlo que ellos se encarguen de resarcir a la parte perjudicada. Sería un caso bien importante desde el punto de vista del consumidor, veamos la tutela judicial es a justiciable, es decir que es denunciante. Pero la creación de un organismo que regule y proteja a los consumidores no se queda fuera de la mesa.	El primer juzgador apoya a la Defensoría del Pueblo, quien debería ser la autoridad competente con facultades sancionadoras para la protección de los derechos del consumidor, a diferencia del segundo juzgador que menciona al Ministerio de Industria y Productividad es quien debería poseer las facultades sancionadoras para evitar instancias sin trámites. Sin dejar a un lado la opción de la creación de un organismo especializado que regule y proteja a todos los consumidores. Se puede observar claramente que ambos creen que se debe fortalecer y ya sea la defensoría o el MIPRO quien regule materia de consumo.

<p>¿Qué cree usted que se debe implementar para tutelar los derechos del consumidor?</p>	<p>La ley ya lo establece, simplemente se debe cumplir la normativa vigente y concientizar a la sociedad para el no cometimiento de vulneración de derechos en el ámbito del consumidor.</p>	<p>Concientizar, si la persona es consiente de que debe acatar de una manera apegada a la ley, apegada a la moral o a la buena costumbre no se va a necesitar ni si quiera que haya un proceso para determinar una sanción. Porque aquí nosotros esperamos que se cometa la infracción para buscar recien los remedios. Seria bueno que todos aquellos que ofrecen los bienes y servicios lo hagan con ética y moral, respetando los derechos de todos los ciudadanos.</p>	<p>Concientizar, esa es la palabra que ambos juzgadores han utilizado para que la sociedad se eduque y busque por si mismos la no vulneración de sus propios derechos como consumidores.</p>
---	--	--	--

Fuente: Vela (2019)

PREGUNTA	<p>Experto Jurídico Super Intendencia de Control de Poder del Mercado Abg. Esteban Dávila</p>	<p>Experto Jurídico Magíster en Economía y Derecho del Consumo Mtr. Jorge Vladimir Nuñez Grijalva</p>	Análisis
<p>¿Qué importancia usted le da a los derechos del consumidor?</p>	<p>Considero que los derechos del consumidor son muy importantes en un Estado constitucional de derechos como el ecuatoriano, pero de igual forma considero que son muy importantes, no solo los derechos del consumidor si no las obligaciones que tienen los consumidores para generar una relación correcta entre consumidores y proveedores</p>	<p>Son uno de los elementos fundamentales de los derechos de la persona, si lo vemos de ese ángulo los derechos del consumidor tienen de facto una importancia trascendental para todos los Estados de la sociedad a nivel del mundo. Porque regulan y protegen el accionar del consumidor llámese el accionar de la persona humana en la adquisición de bienes y servicios para su subsistencia y para su crecimiento de desarrollo personal entonces ahí la gran importancia de la protección de los derechos del consumidor</p>	<p>Se coincide que los derechos de los consumidores son importantes para todo Estado constitucional de derechos, como es el caso del Estado ecuatoriano. Uno alude la importancia también de los deberes del consumidor para una adecuada relación de consumo, y otro la importancia de su regulación y protección en la adquisición de bienes y servicios que a diario vivir el consumidor posee.</p>
<p>¿Cree usted que el Estado ecuatoriano</p>	<p>Considero que se debe resolver desde dos puntos de vista, el uno desde el órgano que se encarga de tutelar los derechos de los</p>	<p>Yo pienso que no, yo pienso que en el Estado al momento hay una tutela bastante fría, en relación a la protección de estos derechos. El</p>	<p>Ambos mencionan la dilatación del procedimiento por vía administrativa, es decir por la Defensoría del Pueblo, puesto el procedimiento</p>

<p>brinda la suficiente tutela jurídica efectiva hacia los consumidores?</p>	<p>consumidores por excelencia que es la defensoría del pueblo y, por otro lado, desde el resto de departamentos y carteras de estado que se encarga de velar entre otras funciones los derechos de los consumidores. Con relación a la defensoría del pueblo considero que es un órgano indispensable en cualquier Estado, pero aquí en Ecuador, a pesar si hay políticas favorables para la tutela jurídica efectiva hacia los consumidores, sin embargo considero que no tienen, cuando uno va a un procedimiento en la defensoría del pueblo faltaría ayudar a que estas audiencias tengan efectos más vinculantes para las partes porque caso contrario la parte afectada por lo general no tiene una respuesta positiva y le tiene que recurrir a otras instancias para poder hacer efectivo el goce de los derechos como consumidor. Por otro lado, también hay otras instituciones como la Super Intendencia de Control de Poder de Mercado que vela por entre otras cosas por las prácticas competitivas en este caso práctica desleal en una relación de consumo existen sanciones fuertes, caso es que podrían repetir ante los órganos judiciales en caso de tener una respuesta condenaría ante el operador económico.</p>	<p>hecho de que la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y su normativa exija que el consumidor acuda al defender del pueblo en primer lugar y después a nivel administrativo si no es escuchado en su demanda podría acudir al juzgado de contravenciones y después si no es escuchado en su demanda ir a un juez penal. Lo lleva al consumidor a una especie de zigzag por lo tanto no hay una vía expedita, directa y concreta de tutela de los derechos del consumidor por parte del Estado ecuatoriano, lo cual al ser demorado, engorroso y todo esto también significa un alto costo económico y de tiempo desestimula para que el consumidor haga reclamaciones, y lo que hoy en día lo que se hace es preferir no reclamar, porque sabe que el trámite que se le viene por delante es muy largo y engorroso.</p>	<p>que dicha entidad brinda hacia el consumidor no logra restituir el daño afectado, dejando así al consumidor sin una respuesta positiva y haciendo que el mismo deba acudir ante otras instancias para hacer cumplir con el goce de sus derechos como consumidor. Por los escasos de un procedimiento expedito, que a su vez lo convierte en demorado y con un alto costo económico la tutela jurídica efectiva brindada por la Defensoría del Pueblo posee el consumidor no cubre en la actualidad todas las necesidades que en materia de consumo se presenta.</p>
<p>¿Considera que la Defensoría Del Pueblo es apta para conocer materia de consumo?</p>	<p>No, considero que no tiene las facultades ni los conocimientos necesarios para tutelar los derechos del consumidor como nuestra constitución manda. Puesto no tiene facultad coercitiva ni sancionadora. Lo que la Defensoría del Pueblo solo hace es aparentar proteger algo que no es apto.</p>	<p>No, definitivamente no es apta. No es una instancia técnica, la Defensoría del Pueblo no tiene las competencias ni el conocimiento técnico para tutelar de manera adecuada los derechos del consumidor. Yo pienso que debería crearse una Superintendencia del derecho del consumidor, algo así como la Superintendencia de Compañías, que regula el accionar y también protege el derecho de las</p>	<p>Ambos expertos coinciden que la Defensoría del Pueblo no es apta para conocer materia de consumo. Ya sea porque no posee facultades coercitivas ni sancionadoras como menciona un experto, o ya sea porque no tiene las competencias ni conocimiento técnico suficiente para tutelas dichos derechos. Además, que uno de los entrevistados presenta una hipótesis en solución a</p>

		<p>personas jurídicas en el ámbito mercantil como son las compañías, o como la Superintendencia de Regulación y Poder del Mercado, que también regula y protege a la sociedad entera de formaciones y abusos del poder de mercado. Entonces así, de igual manera debería haber una superintendencia que tutela y proteja de manera técnica y precisa los derechos del consumidor.</p>	<p>quien es apto de tutelar correctamente a los consumidores.</p>
<p>¿Sabe usted qué es y para qué sirve el sistema de atención a usuarios y consumidores?</p>	<p>No estoy al tanto de qué es y para qué sirve el sistema de atención a usuarios y consumidores.</p>	<p>No, de hecho, no lo se.</p>	<p>El Sistema de Atención a Usuarios y Consumidores fue creado por la Defensoría del Pueblo en el 2015 siendo una plataforma informática con un libro de quejas en protección a los consumidores, los dos entrevistados siendo consumidores no tenían conocimiento alguno de dicho sistema, que según la Defensoría se informó a nivel nacional su existencia. Esto deja a criterio la tutela que brinda la Defensoría para con los consumidores.</p>
<p>¿Considera usted que se debe crear un ente regulador especializado en materia de consumo?</p>	<p>Me parece oportuno que exista un ente regulador en materia de consumo, específicamente para que pueda atender de una manera más eficiente las quejas que se presenten por parte de los consumidores.</p>	<p>Si, como ya manifesté se necesita una superintendencia especializada.</p>	<p>La creación de un ente regulador en materia de consumo es una opción que esta latente en ambos entrevistados, puesto se concluye a lo largo de sus entrevistas que la Defensoría del Pueblo no tutela como debería hacerlo a los consumidores. Como dijo un tratadista, la creación de una superintendencia que tutele y proteja de manera técnica y precisa los derechos del consumidor sería un buen camino para que en efecto el Estado ecuatoriano cumpla con su constitución y tutele jurídicamente a los consumidores como estos se merecen.</p>
<p>¿Qué cree usted que se debe</p>	<p>Considero que debería haber mecanismo que ayuden a que las audiencias que se celebren en la Defensoría del Pueblo sean más vinculantes</p>	<p>Yo creo que se debería implementar un sistema de los derechos del consumidor, formado por varios elementos. El primero sería esta</p>	<p>El Abg. Ávila propone una idea en la que la misma Defensoría tenga carácter vinculante con la toma de decisiones en las audiencias de</p>

<p>implementar para tutelar los derechos del consumidor?</p>	<p>para las partes, he visto que las partes que no llegan a un consenso simplemente se sienta razón en una acta como un no acuerdo de mediación y ahí queda el proceso, le corresponde a la parte afectada si continua el proceso en alguna otra instancia, pero creo que la Defensoría del Pueblo podría tener un rol un poco más vinculante para efectos de tomar decisiones más favorables para el consumidor afectado.</p>	<p>superintendencia de regulación y protección al consumidor, pero además en este sistema deberían participar los gobiernos locales en una primera instancia administrativa. Segunda instancia administrativa también entraría la Superintendencia de regulación o protección al consumidor o como se le quiera llamar, pero sería una instancia administrativa superior y yo creo que, en estas dos instancias administrativas, tendríamos un sistema bastante efectivo que el consumidor acuda a la oficina más cercana a su lugar de domicilio o al lugar donde ocurrieron los hechos y que se pueda revelar evidencia y tomar testimonios por parte de la autoridad administrativa. De este sistema administrativo cantonal y provincial podría pasarse a un nivel ya jurisdiccional en donde se pueda plantear juicios en defensa de los derechos del consumidor y ante el sistema de justicia nacional. Y que abría que definir en el COGEP que es la norma general de procesos que tipo de trámite se le daría a estos juicios. Entonces de esta manera crearíamos un sistema de defensa administrativo y jurisdiccional que hoy en día no existe.</p>	<p>conciliaciones que los proveedores y consumidores poseen. Por otro lado, Mtr. Nuñez plantea un nuevo sistema garantista de derechos, que posea dos instancias en la misma tutela administrativa, teniendo en cuenta la creación de una Superintendencia con facultades regulatorias y de protección al consumidor. Con acceso a ágil a la oficina mas cercana y que a nivel nacional el consumidor se sienta mucho mas tutelado. Esta idea de doble instancia administrativa y de un ente que regule al consumidor, con sus sedes en distintos puntos clave a nivel nacional se encuentra desarrollada en Perú por el INDECOPI.</p>
---	--	---	--

Fuente: Vela (2019)

PREGUNTA	Presidente del Tribunal de la Comunidad Andina Magistrado Dr. Hugo Ramiro Gómez Apac	Análisis
<p>¿Qué importancia usted le da a los derechos del consumidor?</p>	<p>Contando la experiencia peruana, en el ordenamiento peruano hay una tutela del consumido que es desde la constitución, en la parte del régimen económico hay unos artículos sobre la tutela del consumidor, entonces desde ahí parte de alguna manera un mandato del Estado o de la constitución hacia el Estado para la defensa del consumidor y el Tribunal Constitucional a emitido varias sentencias donde han tratado los derechos del consumidor somos si fueran derechos fundamentales, tal cual, que a su vez a mencionado mediante sus sentencias cuales son estos mandatos constitucionales, como por ejemplo que es deber del estado proteger a los consumidores en el marco de una economía social de mercado. E incluso ha ido más porque en algunos escenarios dicho tribunal a explicado la naturaleza de relación de consumo como es hoy en día, y por eso es que ahora se a creado ese nuevo derecho del consumidor. Ambas constituciones la tienen, la diferencia es que acá no hay una ley como la tienen en Perú, entonces es importante el derecho de consumidor, si, pues así garantiza la sociedad de mercado. En Perú la creación del derecho del consumidor no nace del derecho civil, si no del derecho de la libre competencia siendo este el motor del derecho del consumidor.</p>	<p>Claramente la historia de como se implementa el derecho del consumidor en Perú es distinta al Ecuador, pues la libre competencia es una de las razones por la que el derecho al consumidor tiene el poder que tiene en el sistema peruano. Si bien es cierto ambas constituciones garantizan y reconocen al consumidor con derechos, además que estos deben ser tratados como si fueran derechos fundamentales. La importancia se da con el paso del tiempo, y con las sentencias que se van creando reconociendo sus derechos al consumidor. En Perú el Estado garantiza con una tutela completa en una sociedad de mercado, a diferencia de Ecuador que según el tratadista no la hay.</p>
<p>¿Cree usted que el Estado ecuatoriano brinda la suficiente tutela jurídica efectiva hacia los consumidores en comparación con Perú?</p>	<p>Yo he encontrado dos cosas, es evidente que aquí no hay la tutela al consumidor como la tenemos en Perú, no hay la autoridad de protección al consumidor como la hay en Perú, acá tienes a la Defensoría del Pueblo, con unas competencias muy pobres en materia del consumidor. Con la cual exhorta, recomienda y se ha metido en algunos conflictos-controversias, pero ahí es un buen componedor porque la Defensoría del Pueblo ecuatoriano no puede imponer sanciones, entonces cuando un consumidor denuncia ante un proveedor la Defensoría del Pueblo de Ecuador, cita a las partes, busca que se pongan de acuerdo y si firman un acuerdo, bien. Pero si incumplen el acuerdo la persona tiene que ir al poder judicial a hacer cumplir el acuerdo, entonces no hay una forma de obligar al proveedor a que cumpla, porque por un lado podría no firmar el acuerdo con la Defensoría, podría no asistir a la convocatoria y la Defensoría no puede hacer nada. Además, que no tienen los recursos ni las personas</p>	<p>Claramente el sistema peruano tutela de una mejor manera a los consumidores que el sistema ecuatoriano lo hace, desde la existencia de una autoridad de protección del consumidor que Perú cuenta. El Estado ecuatoriano faculta a la Defensoría con competencias pobres, ya que esta no tiene la facultad sancionadora que la autoridad en Perú (INDECOPI) si la tiene.</p> <p>Describe como es el proceso en Ecuador, pues si bien es cierto la Defensoría promulga un acuerdo entres las partes por medio de una audiencia de mediación la cual las partes no tienen la obligatoriedad ni sanciones de acudir y de cumplir dicho acuerdo. A diferencia de Perú que INDECOPI posee una tutela al consumidor en la que este se sienta protegido y en la que busca resarcir el derecho vulnerado. Teniendo</p>

	necesarias para resolver, entonces del cúmulo de denuncias eligen a las más importantes para ellos buscan brindar una “solución”. A diferencia de Perú que allí si bien es cierto tenemos la Defensoría del Pueblo, pero el encargado de brindar la tutela a los consumidores es el INDECOPI con 26 oficinas, teniendo ellos la facultad reguladora y sancionadora, con el poder coercitivo adecuado para brindar la tutela jurídica al consumidor como la ley manda y como en realidad debería serlo.	graves consecuencias a la falta de un acuerdo o de una sanción que la misma autoridad la haya propuesto.
Tomando en cuenta, a INDECOPI, ¿Considera usted que la Defensoría del Pueblo es apta para conocer casos en materia de consumo?	No, tu necesitas una autoridad con recursos especializados en materia de consumo, o sea Defensoría puede hacer las demandas tipo class action, pero tu necesitas alguien que te trámite miles de controversias, o sea necesitas un mecanismo que abajo costo tramite miles de procesos y eso no tiene la Defensoría	El magistrado de Perú, niega la aptitud de la Defensoría del Pueblo como ente regulador, así como lo es INDECOPI, puesto que alude la necesidad de una nueva autoridad especializada en materia de consumo. Si bien es cierto la Defensoría puede resolver demandas tipo “class action”; este tipo de demandas se refieren por existir un gran número de demandantes hacia un mismo demandado. En Ecuador, se tramitó una vez este tipo de demandas por el tema de cocinas de inducción. Pero a la larga la existencia de un organismo que tramite denuncias por distintos usuarios en contra de distintos proveedores es necesario, teniendo en cuenta que el costo del trámite debe ser bajo.
¿Considera usted que en cualquier Estado de derechos debe existir un ente regulador especializado en materia de consumo?	Si, mira a la luz de varios pronunciamientos e incluso de Tribunal Constitucional colombiano, el Tribunal peruano se ha metido a analizar esta relación de consumo y ha señalado que existe este poder con similitud de negociación y tan es así que en algunos casos que el consumidor ha firmado el tribunal ha dicho, pero allí no ha habido libertad contractual, obvio es un extremo, pero es un ejemplo que como en Perú existe hasta un extremo en tutela al consumidor. Entonces hay jurisprudencia peruana en donde la tutela al consumidor es un tema de derecho humano y de derecho fundamental. Y la Defensoría del Pueblo ecuatoriana sostiene una tesis que el derecho del consumidor es un derecho humano por lo tanto debe ser protegido más allá de lo que el derecho positivo pueda decirte. Entonces esto es una forma de hacerlo.	El tribunal que el magistrado se refiere es uno que se encuentra regulado bajo el INDECOPI, es decir que la misma institución creó con el fin de proteger en segunda instancia a los consumidores. Dando así la potestad hacia estos de defensa al consumidor y creando jurisprudencia que a la larga ayuda y da seguridad a todos aquellos consumidores que se buscan armonía en su diario vivir. En julio del 2018 la Defensoría del Pueblo organizó un conversatorio en donde se sostuvo como tesis principal el derecho del consumidor como derecho humano, es decir que la misma Defensoría se da cuenta de la importancia que poseen los consumidores. Es hora de que se proteja más allá de lo que el derecho positivo mencione.
¿Opina usted que la tutela jurídica efectiva que brinda el estado ecuatoriano es igual o se asemeja	No, es diferente; el sistema peruano tiene un sistema perfectible porque tiene sus fallas también, pero comparado con el ecuatoriano tienes una tutela real, tienes una aplicación concreta y los consumidores sienten que hay una autentica tutela. Pero en general todos en Perú saben que hay una autoridad que protege a los consumidores y ellos saben que están siendo	Claro esta que en Ecuador no se encuentra una tutela al consumidor como en Perú la hay, desde que estos cuentan con una ley o con INDECOPI, el Estado ecuatoriano solo cuenta con la Defensoría del Pueblo y usa en el ámbito judicial a los jueces de contravenciones o jueces de lo Penal. Más no cuentan con tutela administrativa o judicial especializada en materia de consumo. Los propios consumidores

al sistema peruano?	protegidos, a diferencia de Ecuador que no constan con una tutela autentica, y que el propio consumidor prefiere no denunciar.	peruanos saben que se encuentran tutelados a diferencia que los ecuatorianos no.
¿Qué cree usted que se debe implementar para tutelar los derechos del consumidor?	Si se debe implementar un sistema de protección al consumidor más efectivo acá en Ecuador y creo que la respuesta podría ser la Super Intendencia de Control de Poder del Mercado, por que Ecuador tiene unos escasos de recursos en estos momentos Por la economía de escala la Super Intendencia ya conoce casos de libre competencia y competencia desleal, entonces ya tiene una experiencia tramitando procesos sancionadores. Esa es una ventaja y además las normas de libre competencia ecuatorianas tiene mucha coincidencia en temas del consumidor. Hay esta lógica de proteger esta economía popular y solidaria. Entonces lo más efectivo es que saquen una ley en defensa del consumidor similar a la peruana con procedimientos sancionadores que resuelvan controversias y asignarle esa competencia en este caso a la Super Intendencia de Control de Poder del Mercado y Protección al Consumidor, así podría quedar el nombre. Mira que INDECOPI, tiene propiedad intelectual, tema concursal, dumpin, publicidad, es decir tiene un montón de temas que maneja el consumidor. Yo creo que por ahí va la salida, por ahora.	El magistrado de Perú no se queda lejos de los demás entrevistados, puesto la implementación de un nuevo sistema más efectivo garantizará la tutela jurídica que el consumidor necesita en la actualidad. Brindando una solución solida y lógica puesto la Superintendencia de Control de Poder del Mercado tutela entro otros a la libre competencia o competencia desleal, si se le aumenta materia de consumo siendo materia similar a la que tratan a diario podría ser el inicio de un Estado tutelador en materia de consumo.

Fuente: Vela (2019)

3.1. Análisis de resultados

Teniendo en cuenta todas las entrevistas la importancia que posee en la actualidad el derecho del consumidor y su debida tutela es un tema trascendental, ya que en la mayoría de las actividades cotidianas de la sociedad se suele establecer una relación de consumo, dando así la existencia de una relación comercial entre proveedor y consumidor o usuario como los entrevistados lo han ido mencionando. Con el paso del tiempo los derechos del consumidor van teniendo una mayor acogida en todo Estado garantista de derechos, desde que se busca su reconocimiento como un derecho fundamental, hasta que se compara con otras legislaciones que en realidad tutela jurídicamente a los consumidores.

Una de las entrevistas que se realizó a la máxima autoridad en materia de consumo en Ecuador, que es la adjuntía de usuarios y consumidores concuerda con que existe un gran problema en el Estado ecuatoriano al no darle la importancia que los derechos del consumidores se merecen en la actualidad, criticando el retraso de una nueva ley que respalde todo lo que consagra la Constitución del Ecuador, pues hablando históricamente se tiene una Ley Orgánica de Defensa de Consumidor que fue emitida en el 2000 ahora que han pasado 19 y no existe una actualización o promulgación de una nueva ley que cubra y garantice todo lo establecido en la constitución, reglamentos y tratados internacionales que el Estado ecuatoriano se encuentra ratificado. Si bien es cierto la última modificación que tuvo la Ley Orgánica fue en el 2011, es decir han pasado 8 años y no se ha realizado actualizaciones a favor de la sociedad consumista.

Las vías que el consumidor tiene en el Estado ecuatoriano para hacer ejercer la justicia en busca del cumplimiento de sus derechos son pobres, como concuerda varios entrevistados,

el hecho que en realidad exista la tutela con la constitución y a su vez haya una ley orgánica no garantiza en su totalidad la protección que en materia de consumo se necesita. Si bien es cierto, existe un procedimiento tanto en la parte administrativa y judicial, pero en la actualidad no son los óptimos para resarcir de manera correcta los derechos del consumidor. Si existe un procedimiento demorado y engorroso el consumidor no buscará acudir a la justicia para resolver sus conflictos, es decir que no le da la seguridad necesaria que este necesita y se merece. A diferencia de Perú, que claramente posee un sistema perfectible en materia de Consumo, el mismo IDECOPI cuenta con distintas instancias que protegen los derechos consagrados en su constitución y en sus leyes.

Cabe mencionar que la Defensoría del Pueblo no tiene carácter sancionador sobre actas que estos realizan con el propósito de ayudar a los vulnerados; puesto es una mera acta de acuerdo de las partes que no tiene fuerza de sentencia ni poder coercitivo para que las personas involucradas cumplan con los acuerdos llegados, eso es un comentario que varios entrevistados han concordado y que presentan distintas soluciones para resolver dicho problema. Desde una reforma de la norma que cubra todas las necesidades que hoy en día la sociedad necesita o de la creación de un organismo que regule y proteja los derechos del consumidor como cuentan otros países. Ya sea que este mismo tenga facultades sancionadoras y que posea distintas instancias; sobretodo que las resoluciones que broten de dicho organismo tengan carácter administrativo y sea impugnables en el ámbito judicial al contencioso administrativo. Existe la hipótesis de uno de los entrevistados de reforzar a la Defensoría y atribuirle facultades que no posee, aquellas que sea más vinculantes y coercitivas con las partes. Y por otro lado proponen a la Superintendencia de Control de poder del Mercado como apta para tutelar materia del consumo.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- La Tutela Jurídica Efectiva de los derechos de los consumidores en Ecuador es un tema trascendental el cual personal administrativo y judicial buscan darle la posición y la importancia necesaria para garantizar la no vulneración de los derechos reconocidos para con los consumidores. El marco jurídico vigente en Ecuador en materia de consumo es carente, puesto han pasado 19 años desde su promulgación en la cual no ha existido una actualización y adaptación en los últimos 8 años para las necesidades que los consumidores poseen hoy en día.
- Tanto Guarderas (2016) que menciona a los gobiernos como garantistas de establecer tanto administrativa como jurídicamente la protección a los derechos, Morocho (2010) estipulando en su investigación que la estructura jurídica actual debería cambiar y dejar de quedarse en letra muerta, Piedrahita (2015) con su preocupación sobre los derechos del consumidor en la normativa ecuatoriana puesto la inexistencias de vías adecuadas para el ejercicio de los mismos y entre otros, los analistas doctrinarios comentan la tutela jurídica efectiva de los derechos de los consumidores como materia importante en la sociedad actual.
- En el ámbito internacional y a comparación con la tutela efectuada por el estado ecuatoriano, la existencia del Instituto Nacional de Defensa a la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) en Perú, creada en 1992 bajo el decreto legislativo N.-1033 y siendo la única autoridad nacional de protección hacia

los consumidores, y de la Super Intendencia de Industria y Comercio en Colombia creada en 1968 y que desde la promulgación de la Ley 1480 posee además de facultades administrativas, las jurisdiccionales; deja la incógnita del organismo sancionador y regulador existente en Ecuador, puesto la Defensoría del Pueblo a través de la Adjuntía de Usuarios y Consumidores tramita administrativamente las quejas de su respectiva competencia estipulando una sanción moral más no una resolución administrativa, dejando a potestad de inconformidades a la sede judicial siendo los jueces de contravenciones y de lo penal aptos para resolver controversias en materia de consumo a pesar que no se hayan especializado en dicho campo y sean como su nombre lo dice jueces penales .

- En cuanto a los criterios jurídicos, en definitiva, la actualización de la normativa vigente en Ecuador que adapte las circunstancias y necesidad de los consumidores en la actualidad tutelaría jurídicamente a la sociedad consumista hoy en día. Así mismo la creación de un organismo sancionador especializado en protección y regulación en materia de consumo, que por medio de la resolución administrativa demandable ante el contencioso administrativo cumpla con lo estipulado en el artículo 52 de la Constitución de la República de Ecuador (2008).

RECOMENDACIONES

- Reforzar la tutela jurídica efectiva de los derechos del consumidor, garantizando la protección de los mismos, ya sea a través de la creación de un órgano vinculante al consumo o del ya existente que es la Defensoría del Pueblo, por medio de la Adjuntía de Usuarios y Consumidores
- Visto la protección existente en el ámbito internacional del INDECOPI y la Superintendencia de Industria y Comercio, el estado ecuatoriano debería actualizar sus normativas en busca al bienestar y seguridad de todos aquellos partícipes de una relación comercial, siendo estos los usuarios, consumidores y proveedores. Dando así una mejor protección que Colombia o Perú los da.
- Existencia de alianzas estratégicas con organismos protectores de derechos como el Tribunal Ecuatoriano de Consumidores y Usuarios para fortalecer los agentes de control y el atropello de todos aquellos derechos en materia de consumo.
- Dar facultades coercitivas a la Defensoría del Pueblo o a la Superintendencia de Control de Poder del Mercado para que sean estas quienes tutelen jurídicamente al consumidor, mediante sus resoluciones administrativas.

BIBLIOGRAFÍA

- ACNUR, *¿Cuáles son los derechos humanos de tercera generación?* Recuperado de:
<https://eacnur.org/blog/derechos-humanos-tercera-generacion/>
- Almachi, N & Curillo, L. (2010). *La Ley Orgánica De Defensa Del Consumidor*.
Recuperado de:
<http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/5032/1/LEY%20ORGANICA%20DE%20DEFENSA%20DEL%20CONSUMIDOR.pdf>
- Andrade, E. (2012). *Mecanismos Procesales de Defensa de los Consumidores en los Contratos de Adhesión y Contratos comparados en Ecuador*. Recuperado de:
<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/2993/1/T1073-MDP-Andrade-Mecanismos.pdf>
- Armijos, M. (2011). *Análisis sobre la importancia de constituir un Régimen Internacional de Defensa del consumidor. El caso ecuatoriano frente a Colombia y Perú*.
Recuperado de: <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/2841/1/T1006-MRI-Armijos-Analisis.pdf>
- Barbosa, V. (2014). *Generando confianza en el comercio electrónico: análisis de la conveniencia de reconocer el derecho de retracto a favor de los consumidores que celebran contratos de consumo por internet*. Pontificia Universidad Católica del Perú.
Recuperado de:
http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5557/BARBOSA_JAIME_VIVIANA_GENERANDO_CONFIANZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Borda, L. (2007) *Estado de Derecho y Estado social de Derecho*

Cappelletti, M & Bryant, G. *El Acceso A La Justicia*. Recuperado de:
<https://revistas.juridicas.unam.mx/index.php/derecho-comparado/article/view/2143/2400>

Celedón, A. (2015). *Modelos de Justicia: Estado actual y reformas procesales*. Recuperado de:
http://www.uautonoma.cl/wp-content/uploads/2015/08/Tutela_jurisdiccional_del_consumidor._Legitimidad_para_accionar.-_Versión_10_carillas.pdf

Cervantes, O, (2010) *La Información Y La Publicidad En La Ley Orgánica De Defensa Del Consumidor*. Recuperado de:
http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/4985/1/UTPL_omar_06.pdf

Decreto Legislativo N.- 1033. Recuperado de:
<https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/143803/dl1033.pdf>

Defensoría del Pueblo, *¿Qué son los Derechos Humanos?*. Recuperado el 09-07-2018 de:
<http://www.dpe.gob.ec/derechos-humanos-y-de-la-naturaleza/>

Defensoría del Pueblo, (2015). *Defensoría del Pueblo Presenta Sistema de Atención a Reclamos de Usuarios y Consumidores*. Recuperado de:
<http://www.dpe.gob.ec/defensoria-del-pueblo-presenta-sistema-de-atencion-a-reclamos-de-usuarios-y-consumidores/>

Defensoría del Pueblo, (2016). *Defensoría del Pueblo Ejecuta Plan Pilto del Sistema de Atención a Reclamos de Usuarios y Consumidores en Azuay*. Recuperado de:
<http://www.dpe.gob.ec/defensoria-del-pueblo-ejecuta-plan-piloto-del-sistema-de-atencion-a-reclamos-de-usuarios-y-consumidores-en-azuay/>

Defensoría del Pueblo, *Derechos de Personas Usuarias y Consumidores*. Recuperado de:

<http://www.dpe.gob.ec/usuarios-y-consumidores/>

Defensoría del Pueblo, *Ejes de Trabajo de la Defensoría del Pueblo*. Recuperado de:

<http://www.dpe.gob.ec/eje-consumidores/>

Delaloye, M. (2007). *La Protección del Consumidor Internacional en América: Rumbo a la*

CIDIP VII. Recuperado de: http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=2230

Departamento de Derecho Internacional, *Convención Americana Sobre Derechos Humanos*

(Pacto de San José). Recuperado de: https://www.oas.org/dil/esp/tratados_b-32_convencion_americana_sobre_derechos_humanos.htm

Díaz, R. *El Estado de Derechos Algunos Elementos y Condicionamientos Para Su Efectiva*

Vigencia. Recuperado de:

http://www.tprmercosur.org/es/docum/biblio/Ruiz_Diaz_Labrano_El_Estado_de_Derecho.pdf

Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española. *Tutela*. Recuperado de:

<http://dle.rae.es/?id=azNzA8J>

Escudero, L. (2017) *El Concepto De Consumidor Y Sus Alcances A La Luz De La*

Jurisprudencia De La Sala Especializada En Protección Al Consumidor Del Indecopi. Recuperado de:

http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/8729/Escudero_Alarcón_El%20concepto%20de%20consumidor%20y%20sus%20alcances.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Etimologías Chile, *Consumidor*. Recuperado de: <http://etimologias.dechile.net/?consumidor>

- Ferrero, E. *La Mediación; Teoría y Práctica*. Recuperado de:
https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEwjCmrHZmpPcAhVKtlkKHQRbD-oQFggnMAA&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F5084701.pdf&usg=AOvVaw0O14A_sG2tjRbUWzjbnvn2
- García, D. (2011) “Estado de Derecho y Principio de Legalidad”. Recuperado de:
<http://stj.col.gob.mx/dh/html/biblioteca/descargables/pdf/3/iii/8.pdf>
- Gil, S. (2015) *Derechos de Consumidores y usuarios*. Recuperado de:
<http://www.universidad.com.ar/derechos-de-consumidores-y-usuarios>
- Guarderas, R. (2016). *La Ley Orgánica De Defensa Del Consumidor Y Su Incidencia En La Posición Del Consumidor Frente A Los Proveedores En La Defensa De Sus Derechos Consagrados En Los Artículos 52 Al 55 De La Constitución*. Recuperado de:
http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/19998/1/Guarderas_Landeta_Ronny_Edgar.pdf
- Haro, J. *Estado de Derecho, Derechos Humanos y Democracia*. Recuperado de:
<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/6/2897/7.pdf>
- Hechos (2006). *Acceso a la Justicia*. Recuperado de:
<https://www.cejamericas.org/Documentos/DocumentosIDRC/118Accesoalajusticia.pdf>
- Indecopi, *Sobre INDECOPI*. Recuperado de: <https://www.indecopi.gob.pe/sobre-el-indecopi>
- Indecopi, *Código de Protección y Defensa del Consumidor: Ley N.- 29571*. Recuperado de:

<https://www.indecopi.gob.pe/documents/20195/177451/CodigoDProteccionyDefensaDelConsumidor%5B1%5D.pdf/934ea9ef-fcc9-48b8-9679-3e8e2493354e>

Indecopi, *Procedimientos Administrativos*. Recuperado de:

<https://www.indecopi.gob.pe/documents/36537/1702024/CPC+TUPA+DICIEMBRE+2017.pdf/97dc34bd-0095-ccf6-5084-28fb67919733>

Izquierdo, A. (2016) *Los procedimientos administrativos y judiciales que tutelan los derechos del consumidor en la adquisición de bienes o servicios sujetos a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor*. Universidad Andina Simón Bolívar

Kisch, A. (1940) *Elementos del Derecho Procesal Civil*. Buenos Aires: R.D

Larrosa, M. (2015). *El Derecho de Desistimiento en la Contratación de Consumo*.

Universidad de Murcia. Recuperado de:

<https://digitum.um.es/xmlui/bitstream/10201/47941/1/Miguel%20Ángel%20Larrosa%20Amante%20Tesis%20Doctoral.pdf>

López, F. (2015). *El Régimen de Garantías en los Productos de Consumo*. Universidad de

Murcia, Recuperado de:

<https://digitum.um.es/xmlui/bitstream/10201/45951/1/Fernando%20López%20Alonso.%20El%20Régimen%20de%20Garant%C3%ADas%20en%20los%20Productos%20de%20Consumo.pdf>

M, R. *Acerca De La Necesidad De Legislar Sobre Las Medidas Autosatisfactivas En El*

Proceso Civil. Perú. Recuperado de:

http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/human/martel_c_r/titulo2.pdf

Marabotto, J. *Un Derecho Humano Esencial: El Acceso A La Justicia*. Recuperado de:
<https://www.cejamericas.org/Documentos/DocumentosIDRC/116AccesoalajusticiayDDHH.pdf>

Martel, R. *Tutela Jurisdiccional Efectiva*. Recuperado de:
http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/human/martel_c_r/titulo2.pdf

Ministerio de Industria y Productividad, (2012). *Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Ministerio de Industrias y Productividad y la Tribuna Ecuatoriana de Consumidores y Usuarios*. Recuperado de: <https://www.industrias.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/05/12-002-Tribuna-del-Consumidor.pdf>

Montalvo, H. (2016). *Tutela Efectiva De Derechos En El Procedimiento Administrativo Impugnatorio Vigente En Materia De Propiedad Intelectual En El Ecuador*. Ecuador: Quito. Recuperado de:
<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5411/1/T2128-MDA-Montalvo-Tutela.pdf>

Morillas, L. (2013). *Derecho y Consumo: Aspectos Penales, Civiles y Administrativos*. Editorial DYKINSONS, SL: Madrid. Recuperado de:
https://books.google.com.ec/books?id=8QTdBAAAQBAJ&pg=PA259&lpg=PA259&dq=inmediacion+en+derecho+de+consumo&source=bl&ots=0fzLlwlXj&sig=ACfU3U3hTdV_pETNbVBJb6PUIbOposHmrg&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj2nszPyYHgAhULZN8KHTCfC4sQ6AEwEHoECAsQAQ#v=onepage&q&f=true

Morocho, J. (2010) *Derecho Del Consumidor – Régimen Legal Ecuatoriano La Información Y La Publicidad*. Recuperado de:
<http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/5094/1/tesis.pdf>

Naciones Unidas, *La Declaración Universal de Derechos Humanos*. Recuperado el 09-07-2018 de: <http://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights/>

Naciones Unidas, (2016). *Directrices para la Protección del Consumidor*. Recuperado de:
https://unctad.org/es/PublicationsLibrary/ditccplpmisc2016d1_es.pdf

Ovalle, J. (2000) *Derechos del Consumidor*. Recuperado de:
<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/1/56/tc.pdf>

Palacios, N. (2012) *La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor Ecuatoriana*. Recuperado de: <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/6336/1/tesis2.pdf>

Palomares, E. (2014). *La Intermediación en los Contratos de Consumo*. Universidad de Barcelona. Recuperado de:
http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/65096/1/EPB_TESIS.pdf

Parra, V. (2014). *La Protección del Consumidor en el Contrato de Compraventa de Vivienda en Construcción*. Universidad de Murcia. Recuperado de:
<https://digitum.um.es/xmlui/bitstream/10201/39146/1/Venancio%20Parra%20Torres-Tesis.pdf>

Pelayo, C. (2013). *El Surgimiento Y Desarrollo De La Doctrina De Control De Convencionalidad Y Sus Implicaciones En El Estado Constitucional*. Recuperado de:
http://www.miguelcarbonell.com/docencia/El_surgimiento_y_desarrollo_de_la_doctrina_de_Control_de_Convencionalidad_y_sus_implicaciones.shtml

Pérez, D. (2014). *La protección al consumidor por publicidad engañosa en el Ecuador*. Universidad San Francisco de Quito.

Piedrahita, M. (2015). *El arbitraje de consumo: análisis comparado y lineamientos para su posible introducción en la legislación ecuatoriana*. Universidad Andina Simón Bolívar. Recuperado de: <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4547/1/T1666-MDE-Piedrahita-El%20arbitraje.pdf>

Quintero, A. (2015). *El Recurso de Apelación en el Código General del Proceso: un desatino para la justicia colombiana*. Universidad Santo Tomás: Vol. 10, N.-2.

Real Academia Española, *Diccionario del Español Jurídico*. Recuperado de: <http://dej.rae.es/#/entry-id/E152500>

Red Nacional de Protección al Consumidor, *Superintendencia de Industria y Comercio*. Recuperado de: http://www.redconsumidor.gov.co/publicaciones/superintendencia_de_industria_y_comercio_pub

Rivas, M. (2014). *Efectividad Del Procedimiento Sancionatorio A Través De Las Resoluciones Del Tribunal Sancionador De La Defensoría Del Consumidor*. Universidad de el Salvador. Recuperado de: <http://ri.ues.edu.sv/5775/1/EFFECTIVIDAD%20DEL%20PROCEDIMIENTO%20SANCIONATORIO%20A%20TRAVES%20DE%20LAS%20RESOLUCIONES%20DEL%20TRIBUNAL%20SANCIONADOR%20DE%20LA%20DEFENSORIA%20DEL%20CONSUMIDOR.pdf>

Santacruz, A. & Arteaga, A. (2012). *Derecho del Consumidor, Análisis del Derecho de Acceso a la Justicia*. Recuperado de: <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/6312/1/Tesis%20Maestr%C3%ADa%20Derecho%20Empresarial.pdf>

Statista, *Número Anual de Cuentas Activas de Amazon en el Mundo Desde 1997 hasta 2015*. Recuperado de: <https://es.statista.com/estadisticas/634796/amazon-numero-de-cuentas-de-cliente-activas-en-todo-el-mundo-1997/>

Stelle. J. (2012). *El Procedimiento Arbitral De Consumo Como Mecanismo Efectivo En La Solución De Conflictos Entre Consumidores Y Empresarios, En México Y España*. Universidad de Murcia. Recuperado de: <https://digitum.um.es/xmlui/bitstream/10201/29554/1/Tesis%20Doctoral%20José%20G.%20Steele%20Garza%2017-10-2012%20UM.pdf>

Super Intendencia de Industria y Comercio, *Objeticos y Funciones*. Recuperado el 13-02-2019 de: <http://www.sic.gov.co/objetivos-y-funciones>.

Tafur, K. (2012). *La Desprotección del Consumidor Frente a las Ventas Agresivas*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4452/TAFUR_AS ENJO_KARINA_CONSUMIDOR_EUROPEA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, (2012). *RESOLUCIÓN 3448-2012/SPC-INDECOPI*. Recuperado de: <https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/165724/Re3448.pdf/a6f1f3aa-5a7c-46c4-8bc6-ec67aeb14c3>

Unam, *El Control Constitucional*. Recuperado de:

<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/7/3084/4.pdf>

Vásques, P & García, G. (2013) *El Derecho A La Tutela Judicial Y Al Debido Proceso En*

La Jurisprudencia Del Tribunal Constitucional Chileno. Recuperado de:

<http://www.redalyc.org/pdf/820/82029345007.pdf>

APÉNDICE



Tema: “TUTELA JURÍDICA EFECTIVA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN LA LEGISLACIÓN ECUATORIANA”

DIRIGIDO A EXPERTOS ÁREA ADMINISTRATIVA

Nombre:

Institución:

Cargo:

CUESTIONARIO DE ENTREVISTA

1. **¿Qué importancia usted le da a los derechos del consumidor?**
2. **¿De qué manera considera usted que el Estado tutela administrativamente a los consumidores?**
3. **¿Cuál es el fin de la Defensoría del Pueblo?**
4. **¿Qué es lo que puede hacer la Defensoría del Pueblo en defensa de los consumidores?**
5. **¿Cuál es la función de la Adjuntía de Usuarios y Consumidores?**
6. **¿Para qué sirve el Sistema de Atención a Usuarios y Consumidores?**
7. **¿Considera usted la mediación como una solución ante la vulneración de los derechos del consumidor?**
8. **¿Cree usted que existe un procedimiento expedito y especializado en materia de consumo?**
9. **¿En su opinión que se debería implementar en protección al consumidor en la legislación ecuatoriana?**



Tema: “TUTELA JURÍDICA EFECTIVA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN LA LEGISLACIÓN ECUATORIANA”

DIRIGIDO A EXPERTOS ÁREA JUDICIAL

Nombre:

Institución:

Cargo:

CUESTIONARIO DE ENTREVISTA

- 1. ¿Qué importancia usted le da a los derechos del consumidor?**
- 2. ¿De qué manera considera usted que el Estado tutela judicialmente a los consumidores?**
- 3. ¿Considera usted que se debe crear un ente regulador especializado en materia de consumo?**
- 4. ¿Qué cree usted que se debe implementar para tutelar los derechos del consumidor?**



Tema: “LA TUTELA JURÍDICA EFECTIVA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN LA LEGISLACIÓN ECUATORIANA”

DIRIGIDO A EXPERTOS ÁREA JURÍDICA

Nombre:

Institución:

Cargo:

CUESTIONARIO DE ENTREVISTA

1. **¿Qué importancia usted le da a los derechos del consumidor?**
2. **¿Cree usted que el Estado ecuatoriano brinda la suficiente tutela jurídica efectiva hacia los consumidores?**
3. **¿Considera usted que la Defensoría del Pueblo es apta para conocer casos en materia de consumo?**
4. **¿Sabe usted qué es y para qué sirve el Sistema de Atención a Usuarios y Consumidores?**
5. **¿Considera usted que se debe crear un ente regulador especializado en materia de consumo?**
6. **¿Qué cree usted que se debe implementar para tutelar los derechos del consumidor?**



Tema: “LA TUTELA JURÍDICA EFECTIVA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN LA LEGISLACIÓN ECUATORIANA”

DIRIGIDO A EXPERTOS ÁREA JURÍDICA PERUANA

Nombre:

Institución:

Cargo:

CUESTIONARIO DE ENTREVISTA

- 1. ¿Qué importancia usted le da a los derechos del consumidor?**
- 2. ¿Cree usted que el Estado ecuatoriano brinda la suficiente tutela jurídica efectiva hacia los consumidores en comparación con Perú?**
- 3. Tomando en cuenta a INDECOPI, ¿Considera usted que la Defensoría del Pueblo es apta para conocer casos en materia de consumo?**
- 4. ¿Considera usted que en cualquier Estado de derechos debe existir un ente regulador especializado en materia de consumo?**
- 5. ¿Opina usted que la tutela jurídica efectiva que brinda el estado ecuatoriano es igual o se asemeja al sistema peruano?**
- 6. ¿Qué cree usted que se debe implementar para tutelar los derechos del consumidor?**