

ESCUELA DE JURISPRUDENCIA

Tema:

EL DERECHO DE LOS CONSUMIDORES EN RELACIÓN AL CUMPLIMIENTO DE LA NORMA TÉCNICA INEN 080-2013 EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA.

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Abogada

Línea de Investigación:

Fundamentos y Principios del Derecho y sus aplicaciones

Autora:

Ing. Bárbara Natalia Guzmán Peñaloza

Director:

Dr. Mg. Mentor Marcelo Meléndez Torres

Ambato - Ecuador

Diciembre 2020

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

SEDE AMBATO

HOJA DE APROBACIÓN

TEMA:

EL DERECHO DE LOS CONSUMIDORES EN RELACIÓN AL CUMPLIMIENTO DE LA NORMA TÉCNICA INEN 080-2013 EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA.

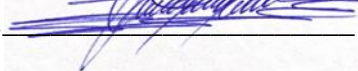
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Fundamentos y Principios del Derecho y sus aplicaciones

AUTORA:

Bárbara Natalia Guzmán Peñaloza, Ing.

Mentor Marcelo Meléndez Torres, Dr. Mg.

f. 


CALIFICADOR

Linda de la Mercedes Amancha Chiluisa, Ab. Mg.

f. 

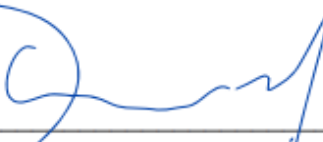
CALIFICADOR

Xavier Raúl Vilcacundo Chamorro, Ab. Mg.

f. 

CALIFICADOR

Edgar Santiago Morales Morales, Ab. Mg.

f. 

DIRECTOR ESCUELA DE JURISPRUDENCIA

Hugo Rogelio Altamirano Villaroel, Dr.

f. 

SECRETARIO GENERAL PUCESA

Ambato – Ecuador

Diciembre 2020

DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD Y RESPONSABILIDAD

BÁRBARA NATALIA GUZMÁN PEÑALOZA, con **CC.1803547619** autora del trabajo de graduación intitulado: **“EL DERECHO DE LOS CONSUMIDORES EN RELACIÓN AL CUMPLIMIENTO DE LA NORMA TÉCNICA INEN 080-2013 EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA”**, previo la obtención del título profesional 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 entrar 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 sitio web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad Intelectual de Universidad.

Ambato, Diciembre 2020



BÁRBARA NATALIA GUZMÁN PEÑALOZA
CC. 1803547619

AGRADECIMIENTO

Presento mi gratitud a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede en Ambato y de igual forma a la Escuela de Jurisprudencia, en la que forjo mis conocimientos y me permite alcanzar mi sueño de ser Abogada.

Al Dr. Marcelo Meléndez que con su profesionalismo me apoyo, oriento y guió en la elaboración de la presente investigación, demostrándome su experiencia no solo en la docencia sino como ser humano, y así convertirse en un buen amigo.

A mi Madre que en estos cuatro años de estudio fue mi apoyo y voz de aliento en seguir adelante día a día en mi segunda carrera, permitiéndome concluir otra etapa más de mi vida, Gracias M.O.P.A a ella culminó otra etapa más.

DEDICATORIA

A mi Madre que ha sido mi pilar fundamental en mi vida, con su cariño y amor incondicional, me enseñó que las metas y los objetivos se los cumple, ella me inspira cada día en ser mejor persona, que trabajar y estudiar si se puede. ¡Gracias mami por todo!

A mi familia que en el tiempo de estudio me brindaron su apoyo incondicional y su voz de seguir adelante, demostrándoles que, a pesar de las adversidades, se cumple las metas y propósitos.

Al Amor de mi vida que es mi apoyo, mi consejero y que en estos años es él que da la voz de aliento y entregándome su amor incondicional, Gracias por motivarme en cada una de las etapas de mi vida Te amo F.P.O.V.

Y no me olvido de mis amigas y amigos que sabían de mi segundo sueño me apoyaron y que sonó descabellado estudiar otra carrera, pero ustedes me brindaron su apoyo sincero.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo elaborar criterios jurídicos, en que el Instituto de Normalización Ecuatoriana, tiene el objetivo de cumplir y precautelar los Derechos de los consumidores en relación a la norma técnica INEN 080:2013, este organismo cae en omisión. El Instituto de Normalización Ecuatoriana, está encargado de vigilar lo establecido en la ley Orgánica de Defensa del Consumidor, esta institución solo emite un certificado de aprobación, para que cada productor de calzado coloque el etiquetado que especifique la composición de sus productos. Por lo tanto, no cumplen en su totalidad la labor que les corresponde, lo llega a omitir la responsabilidad de controlar y hacer cumplir los parámetros constituidos en dicha normativa, y vulnera los Derechos del consumidor. El diseño de estudio es el cualitativo, que se sustenta mediante entrevistas, que se realiza a expertos en la rama de calzado, representantes de las instituciones inmiscuidas en el tema y abogados. La metodología a utilizar, es el método teórico – analítico, que descompone el problema y el método práctico, el dogmático que analiza desde la jerarquía, se parte por la Constitución hasta la norma Técnica. El resultado relevante es realizar criterios jurídicos, que se cumpla de forma correcta lo establecido en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y que el Instituto de Normalización Ecuatoriana (INEN) utilice los parámetros adecuados y evitar omitir su responsabilidad.

Palabra claves: Vulneración de Derechos, negligencia estatal, Publicidad engañosa, Omisión.

ABSTRACT

The aim of this study is to elaborate legal criteria which the Ecuadorian Standardization Institute has the obligation to fulfill in order to protect consumer rights in regard to the technical standard, INEN 080:201. However, this organism has ceased to exist. The Ecuadorian Standardization Institute is in charge of overseeing the provisions of the Consumer Protection Law, however, they only issue the certificate of approval so that each shoe manufacturer place the labeling that specifies the composition of their products. Therefore, they do not fully comply with their work and disregard their responsibility to monitor and comply with the provisions of the regulations, leading to the consumer's rights being violated. The study has a qualitative design which is supported by interviews with footwear experts, representatives of government institutions and lawyers. The methodology that was used for the theoretical method is analytical that breaks down the problem, and the practical method is dogmatic, that analyzes from the hierarchy from the Constitution to the technical norm. The result is to carry out legal criteria that accurately comply with those established by the Organic Consumer Protection Law and that the Ecuadorian Standardization Institute uses the appropriate parameters and does not disregard its responsibility.

Key words: violation of rights, State negligence, misleading advertising, omission.

ÍNDICE

PRELIMINARES

DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD Y RESPONSABILIDAD	iv
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I ESTADO DE ARTE Y LA PRÁCTICA.....	4
1.1. Derechos de los consumidores	4
1.2. Sistema de calidad en los bienes.....	11
1.3. Control normas INEN.....	19
CAPITULO II DISEÑO METODOLÓGICO	24
2.1. Metodología de la Investigación.....	24
2.2. Técnicas e Instrumentos de recolección de la Información.....	25
2.3. Población y Muestra	25
CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	26
3.1. Presentación de resultados.....	26
3.2. Análisis General	37
CONCLUSIONES.....	40
RECOMENDACIONES	41
BIBLIOGRAFÍA:.....	42
APENDICE	45

INTRODUCCIÓN

En un mundo globalizado y en un mercado libre de comercio, está en auge proteger los Derechos del Consumidor este fenómeno, se inició en el cambio constante, que tiene la producción y la modernización en la fabricación de cada uno de los artículos, que se encuentran en el mercado. Es así que internacionalmente, se busca tomar más en serio, la protección de cada uno de los usuarios de bienes y servicios. Según Ossa (2010) de acuerdo a su conclusión, los derechos del consumidor toman más fuerza alrededor del mundo, que tienen principios y contenidos más desarrollados, que son respetados y publicitados en los países industrializados, se busca la protección de consumidor final y así, se garantiza la venta de sus productos y servicios.

En el Ecuador el Derecho del Consumidor ha tenido varios cambios, el primero al ser reconocido como un derecho fue en la Constitución del año 1998, de esta manera, se introdujo disposiciones en las cuales, se enmarcaron en asegurar la protección a los consumidores y usuarios de tal manera, se genera un marco jurídico, que se centró en forma expresa y direccionada en la protección del consumidor. En consecuencia en la Ley Suprema del Ecuador, se recogió el principio y fundamentos, para aplicar a la protección del consumidor en esa época, se usó el contexto de los Derechos Civiles, por lo que el Estado ecuatoriano reconoció “el derecho a disponer de bienes y servicios, públicos y privados, de óptima calidad; a elegirlos con libertad, así como a recibir información adecuada y veraz, sobre su contenido y características” (Constitución de la República del Ecuador, 1998, art.23, numeral 7).

Por lo tanto, en el contexto nacional, la Constitución de la República del Ecuador del 2008, en esta ley suprema, reconoce al Ecuador como un Estado Constitucional de derechos y justicia, en el capítulo de los derechos, específicamente en la sección de personas usuarias y consumidoras, en su artículo 52 es claro que la ley establece, los mecanismos de control de calidad y que procedimientos seguir para de defensa de los consumidores, las sanciones que correspondan por la vulneración de este derecho, la respectiva reparación e indemnizaciones por deficiencias, daño o mala calidad en bienes y servicios. Además, en la ley Orgánica de Defensa del Consumidor en el artículo 4

numeral 4 hace referencia que cada uno de los consumidores reciben servicios de calidad, información adecuada, veraz, oportuna y completa sobre los bienes y servicios que están en el mercado.

Mientras tanto en la Ley del Sistema Ecuatoriano de Calidad, en el artículo 53, literal h manifiesta, que el etiquetado tendrá que ser claro, para aquellos consumidores que adquieren; bienes y, se evita el engaño por el productor. Pero en ningún momento establece que el organismo de control de calidad cumpla con lo, que se estipula en la ley.

Sin embargo, el Instituto de Normalización Ecuatoriana, emite un certificado que permite a los fabricantes de calzado, el uso del etiquetado. Además, solo hace este trabajo el organismo, que, al ser autónomo, también, tiene injerencia el Ministerio de Producción, Comercio, Exterior, Inversiones y Pesca en dar la orden del control respectivo para que cumpla lo descrito en la etiqueta, por lo tanto, omite su responsabilidad. Por lo expuesto las preguntas científicas son: ¿Qué aspectos teóricos son necesario para garantizar los Derechos del Consumidor en actualidad? por lo cual, se busca realizar la fundamentación teórica adecuada para hacer cumplir los derechos del consumidor; ¿Cuáles son los aspectos jurídicos que regula la norma técnica INEN? en esta pregunta, se desarrolla un análisis minucioso de que aspectos jurídicos son reguladores de la norma técnica INEN 080:2013; ¿Cómo contribuir al cumplimiento de la norma técnica para garantizar el Derecho de los Consumidores?. La elaboración de los criterios jurídicos adecuados en los derechos del consumidor y que se cumpla de forma adecuado la norma técnica INEN.

Con lo dicho anteriormente, se nombró cada una de las tareas, que se desarrolló en la investigación, busca saber porque el cumplimiento de la ley para lo cual, se realiza comparaciones con otras legislaciones; y, se explica la omisión por parte del Instituto de Normalización Ecuatoriana, y los entes, que se encargan del control, lo que se requiere es el cumplimiento de la Constitución, y se evite la vulneración los derechos de cada uno de los consumidores, que por falta de conocimiento, son engañados.

El método general empleado el cual, en la presente investigación será el analítico, el cual consistirá en desmenuzar cada una de las partes que conforman la problemática, que va desde los derechos de los consumidores, las normas INEN especifican de una forma concreta, se omite el control y la responsabilidad tiene el Instituto de Normalización Ecuatoriana. Como dice claramente la ley Orgánica de Defensa del Consumidor es su art. 66 el Instituto Ecuatoriano de Normalización, se encargará del control respectivo de comprobar, que se cumpla con la cantidad y calidad establecida en los estándares internacionales.

En consecuencia, el método específico a plantearse el dogmático busca estudiar cada uno de los elementos que son parte del tema de investigación, desde el Derecho del consumidor hasta la norma técnica, la cual, se centra esta investigación, además, la investigadora, se basa en el análisis crítico que empieza desde la Constitución del Ecuador, las leyes orgánicas, ordinarias, reglamentos, que son sustentos para esta investigación.

De esta manera, se justifica la necesidad de investigar los derechos del consumidor, específicamente la ley del Sistema Ecuatoriano de Calidad, del uso de indicaciones o etiquetas que desorienten o engañen al comprador; y eso lo que pasa con la RTE 080:2013, por lo tanto, el Instituto Ecuatoriano de Normalización, es el encargado de verificar y hacer cumplir la ley, pero este ente solo emite el permisos requerido para la colocación del etiquetado en el calzado, se omite su responsabilidad de verificar que productos de calzado en el mercado, sus materiales sean los correctos, que se encuentran especificados en su etiqueta y evitar el engaño por parte de los productores.

CAPITULO I ESTADO DE ARTE Y LA PRÁCTICA

1.1. Derechos de los consumidores

Desde los inicios de los medios de producción, el ser humano de poco a poco empezó a tomar parte de la compra y el consumo. Para Ovalle (2004) los derechos del consumidor, se los conoce como aquel conjunto de derechos, que se asigna a cada uno de los consumidores, que se relaciona con el consumo de los proveedores de bienes, además, se les reconoce a partir de la segunda mitad del siglo XX.

Por lo tanto, se entiende que es el derecho del consumidor, es aquí donde Farina (2008) manifiesta, que las dimensiones en este derecho, se determina de acuerdo a las obligaciones, deberes y facultades, todas estas intervienen en las relaciones jurídicas, que se refieren a la contratación de bienes y servicios ofrecidos y que están el mercado.

De esa misma manera el autor Farina (2008) da su definición al Derecho del consumidor, son las obligaciones que el proveedor tiene en precautar los Derechos de aquellos que consumen sus bienes o servicios. Además, este mismo autor, manifiesta, que, en el Derecho Mercantil, específicamente, las empresas viven y actúan gracias al consumidor o usuario final, por tal motivo en este derecho con una visión unilateral, que este tiene un papel fundamental, para el crecimiento de cada empresa.

Por lo tanto, el Derecho del Consumidor es un derecho de primordial, por tener la característica de proteger, regular la relación entre el proveedor y consumidor, con el único fin de protección y dar un equilibrio entre los dos sujetos ya mencionados, además, no se rige con principios del derecho común este, se basa en principios especiales, por todo eso el derecho del consumidor, se aleja del derecho tradicional.

El análisis hecho por Rivas (2014), a finales del siglo XX a nivel mundial, se empezó a trabajar en las normativas sobre el Derecho del Consumo o Derechos de los consumidores. Este autor aclara una cosa en el ordenamiento jurídico en el consumo, no es un derecho que afecta a un grupo determinado, más bien este regula específicamente e individual para aquellas relaciones jurídicas contractuales, en la que su propósito es satisfacer a través de un contrato la relación de las partes, se tiene como un bien adquirir un bien o servicio. Por lo tanto, como se dice en el siglo XX tomó más importancia los derechos en la protección del consumidor.

Noción de consumidor

Para Lasarte (2016): “El término consumidor procede de la economía parte, también, del lenguaje jurídico. Para los economistas, el sujeto de mercado que adquiere bienes o usa servicios para destinarlos” (p.54). La noción de consumidor, se empezó a dar por parte de los economistas, que los definieron como los sujetos del mercado que obtiene bienes o servicios. Además, este mismo autor afirma, que el consumidor participa como el último peldaño de la fase del proceso económico, el cual goza de un determinado bien o servicio, depende de sus características y naturaleza, así este no es parte de la actividad productiva alguna.

El consumidor es último de la fase, de aquellos que producen de un bien o servicio, este es el último de obtener el producto que inicio en un proceso o fabricación, pero este no forma parte de esta actividad productiva.

En esta noción del consumidor Lasarte (2016) afirma que viene de dos ideas, la primera que busca la protección del consumidor y la segunda la protección de la calidad de vida, estas nociones no son adecuadas, no son atribuciones de derecho individuales, sino que son programas políticos de enmarcar una atención a todos los ciudadanos, se basa en los consumidores.

Los autores Carranza y Rossi (2009), dan su definición: “El término “consumidor” ha sido adoptado por el derecho, lo toma de la ciencia económica, en la cual resulta un sujeto de mercado que adquiere bienes o usa servicios para satisfacer sus propias necesidades, personales o familiares” (p.26). Lo que busca el consumidor es hacer valer su consumo con el uso de lo adquirido y no emplearlo para otros bienes o servicios, de esta manera resulta como la última fase del proceso económico. El consumidor tiene dos vertientes la indirecta que es la que regula los poderes públicos y el orden de los mercados internos, que hay libertad, lealtad comercial y regular aquellos que son monopolios; mientras que la protección directa, se atribuye de derechos concretos a favor de la persona que consume, es decir, del consumidor.

En la Investigación de Molina (2008) da su definición el Derecho del Consumidor en un derecho de forma especial, que tiene un carácter protector, el cual busca regular la relaciones entre el proveedor y consumidor en un sentido de proteger y buscar el equilibrio entre lo involucrados, pero no se rige al derecho común, se basa en principios especiales, que se quiere hacer es romper el derecho tradicional.

Consumidor o usuario

Por lo tanto, Farina (2008) dice: comenzó a hablar del consumidor, se toma en cuenta a aquella persona individual, carente de mayores recursos, que adquiere productos para satisfacer necesidades esenciales que tiene el cliente o el consumidor final.

Así mismo Farina (2008) habla que no existe estatutos para el consumidor y usuario, a que hacer referencia que no hay gremios, o profesión de consumidores, por el mismo hecho que todos los seres humanos son consumidores, sin distinción social, económica. Este mismo autor afirma que son el derecho de las relaciones de consumo, pero esta expresión no deja de ser ambigua. Así mismo, se dice que el derecho o ley de defensa del

consumidor solo queda como un título llamativo, no cumple con sus objetivos primordiales.

Respecto a los consumidores o usuarios, los clientes son internos y externos. Los externos no sólo incluyen a los usuarios finales sino, también, a todos los destinatarios del bien o servicio ajeno a la empresa como comerciantes, intermediarios, etc. Mientras los internos engloban todos aquellos receptores de un bien o servicio dentro de la empresa. Es necesario que el cliente interno reciba un producto adecuado del anterior eslabón de la cadena para hacer bien su trabajo, con el fin de que el cliente externo pueda recibir, finalmente, la calidad que cumple con sus necesidades y expectativas.

Por un lado, para Rodríguez (2014) desde la perspectiva de esta autora la lógica de la economía del mercado, la protección del consumidor es un mecanismo, por el cual, se restablece el equilibrio entre los contratantes, de este modo una de estas no estará subordinadas a el interés u la voluntad de la otra. Por lo tanto, se requiere una libertad contractual, y armónica entre las libertades que poseen las empresas y los consumidores, se trabaja conjuntamente en una buena operatividad.

Otro Autor que describe la obligación del estado respecto a los consumidores es Guarderas (2016), este solicita que los gobiernos de cada Estado trabajarán en crear medidas jurídicas y administrativas para proteger a los consumidores, de esa forma a organismos competentes en dichas materias, que se realice políticas públicas para que cada usuario sepa que hacer en caso de que vulneraron sus derechos; estos procedimientos son rápidos, justos y no costosos. Es aquí donde el Estado hace un gran papel en la protección de los derechos de los consumidores.

Por lo tanto, para Stiglitz (2001) informa que la defensa para el consumidor, se fundamentará en tres condiciones: la primera sobre las variedades de productos similares con productos en distintas condiciones y grados de confianza; la segunda las administraciones, se encargaban en tratar con los propietarios y con los sindicatos, hace que los consumidores estén marginados a segundo plano; y tercera los consumidores, se

volvieron más implacables e iniciaron a reclamar información más exacta de sus productos y saber cuál le conviene escoger.

En fin, para López (2015) en sus búsquedas define a los consumidores o usuarios son aquellas personas físicas que actúan con el propósito diferente a su actividad comercial, empresarial profesión, también, se hace referencia a las personas jurídicas que actúan sin fin de lucro, que tenga un ámbito ajeno a la actividad comercial o empresarial.

Aquí Camacho (2012) Otras relaciones entre consumidor y proveedor, se afirma, que el equilibrio entre derechos y obligaciones que genera la relación de consumo, condiciona el funcionamiento justo y libre del mercado. Particularmente ante el hecho de que la gran empresa de masas utiliza variados medios (contratos de adhesión, control de la información, publicidad, etc.) para imponer sus intereses al consumidor. De ahí la necesidad de un ámbito de justicia general que a la vez permita un vínculo virtuoso entre consumidor y empresario en el marco de una economía de mercado.

Derecho del Consumo

Para Larrosa (2011) señala: “El llamado, no sin ciertas reticencias, derecho de consumo, se ha mostrado como una de las ramas del Derecho más vivas, no solo por la presión de los consumidores o la aparición de nuevas formas de contratación en masa, sino por el desarrollo de una compleja y no siempre bien articulada legislación” (p.37)

Lo dicho anteriormente por este autor español especifica que existe una alta complejidad en la que la legislación, se ajusta a la realidad que cada uno de los consumidores interviene en el mercado, que se cumpla cada uno de sus derechos. Además, se entendería si es Derecho del consumo o Derecho del Consumidor.

El autor mexicano Favela (2004) es muy claro y dice “Respecto de esa dualidad de denominaciones, hemos de decir que consumo es el objeto de la materia y consumidor uno de sus sujetos” (p.16). Queda claro que el consumo es y será el objeto material del cual el consumidor adquiere la cosa como sujeto del mismo.

Por lo tanto, Favela (2004) es muy claro al hablar de que el sector del Derecho del Consumidor, se basa en tres motivos: el primero, se refiere al derecho del consumo, que no es más que una materia amplia sobre los derechos del consumidor, que se direcciona al derecho alimentario, políticas de fomento económico, las restricciones por parte del Estado y algunas más, que se direcciona a este derecho; segundo motivo, se centra en las normativas que precautelan los derechos de los consumidores; y, el tercer motivo, se realiza el denominativo de la costumbre que cada legislación tiene al nombrar la ley, que se encarga en la defensa del consumidor, esta forma será difundida y aceptada de manera ampliada.

A todo esto, en el derecho privado Carvajal (2002), se refiere de igual forma, que, entre empresarios y consumidores, se da una tensión dialéctica esto, porque ambos, se relacionan en el intercambio de bienes o servicios mediante actos jurídicos concretos. Es así, que el derecho no ampara propiamente al consumidor, más bien, se refiere al contrato a través de las partes, se beneficia de igual forma el empresario como el consumidor; en consecuencia, son derechos concurrentes.

En el ámbito jurídico, se usan instrumentos, sean estos los contratos de adhesión o aquellas cláusulas que los empresarios imponen algunas condiciones, las cuales someten al consumidor, si pretenden acceder a un producto terminado. Aquellos sistemas que los proveedores usan para que el consumidor está cautivado con ciertas marcas y que estos tengan una falta de información de los artículos y de los derechos que favorecen al consumidor, por lo tanto, el podrá contratar los productos que desee, sin ningún chantaje.

Lo anterior antes mencionado lo dijo Ghersi (1997) establece la estructura de la ubicación de cada uno de los actores o agentes sociales, que se relacionan con los recursos

socioeconómicos y jurídicos que es lo propio de un sistema de economía capitalista en la reproducción y existencia de la misma, que se actúa sobre cada individuo y su vida una presión, que le convierte en parte de la comunidad, en un organismo particular, por lo tanto, se lo llama la sociedad de consumo.

En relación entre consumidor y empresario, esto, se relaciona con la legislación y las políticas públicas que son de carácter social que el Estado promueve en favor del primero. Es todo lo, que se ve en el espacio de la justicia distributiva. Lo que el Estado ha buscado la manera de tutelar los intereses colectivos y difusos del primero; así busca establecer procedimientos y sanciones. Y de organismo administrativo como lo cuales, se encargarán de supervisa, que no se lesionen los intereses de la parte más débil, incluido el consumidor material.

El recurso de actos de consumo

Para Lasarte (2016):

El acto de consumo como el acto jurídico (un contrato, casi siempre) que permite obtener un bien o un servicio con Vistas a satisfacer una necesidad personal o familiar. A diferencia del comerciante a quien se exige la habitualidad, un acto de consumo aislado sería suficiente para calificar de consumidor al que lo realiza. (p.58)

Por lo tanto, se conoce al acto de consumo como aquel acto jurídico, que es aquel contrato por el cual, se tiene un bien o servicio, que busca el consumidor para satisfacer su necesidad. Por lo que se diferencia del comerciante o proveedor.

Además, el mismo autor manifiesta que cada acto de consumo, se lo conoce como acto jurídico que privilegia al consumidor, se parte de la posesión de un bien o de disfrutar de un servicio. Entonces el autor manifiesta que el acto de consumo es ante todo el acto

jurídico que permite al Consumidor entrar en posesión de un bien o disfrutar de un servicio.

Según Sandoval (2008) explica que las legislaciones del consumidor están direccionadas no solo de imponer obligaciones como contrapartida de los derechos contractuales, son preceptos de interés público, encerrado en la seguridad del consumo, información adecuada y veraz. Más derechos que engloban el acto del consumo.

En síntesis, el consumo es el resultado de un engendramiento de un sistema de producción de bienes en que las empresas no dejan de elaborar así, se llega a condicionar de forma social en la que presentan como una situación, que se domina para, que se lo regula cuidadosamente por el Derecho. Así esta denominación, se da un desequilibrio entre los proveedores y consumidores, se busca reparar este equilibrio para evitar o reparar el daño causado en la relación entre estos dos agentes del mercado. El derecho de los consumidores surge en el contexto del ordenamiento jurídico, que se regulará con nuevas condiciones sociales económicas y jurídicas estos, se engloban en la sociedad de consumo.

1.2. Sistema de calidad en los bienes

Evolución de los sistemas de calidad

A lo largo del tiempo, se generó un sinnúmero de manifestaciones en la que el hombre por buscar satisfacer sus necesidades de lo que para cada uno es útil, por lo que el Autor Tarí (2000) manifiesta: “Con la aparición de los primeros gremios artesanales en la Edad Media, observamos los primeros ejemplos de lo que actualmente denominamos calidad” (p.14).

Queda claro, que desde que la humanidad inicio con la elaboración de productos, en la Edad Media, se establecieron los primeros gremios artesanales, para ahí iniciar con el control de la calidad de los bienes, que se expendían en dicha época. De la misma forma surgió en la Revolución Industrial, aquellos que eran artesanos tuvieron caminos diferentes algunos se perfeccionaron y llegaron hacer empresarios y los que no, siguieron ese camino, fueron obreros de las industrias de esa época, las empresas se dedicaban a realizar lo que el comprador solicitaba y bajo sus requisitos. Aquí la calidad, se mantenía, era cuidado individualmente por los artesanos u obreros de esa época.

Al final del siglo XIX, se da un cambio de 180° en los Estados Unidos, empezó la división entre fabricante y cliente, se buscaba regular a los trabajadores. Por lo tanto, Frederick Winslow Taylor dice que, al separar la planificación y la ejecución del trabajo, se mejora la productividad de cada empresa; este cambio generó un perjuicio en la calidad de los producto y servicios. Al generarse una producción en serie, no se daba los mejores controles de calidad, por ejemplo, si se olvidan de colocar una pieza, se entregaría un producto defectuoso.

En la década de los setenta, en Medio Oriente, específicamente, en Japón empezó a aplicarse un control de calidad, que se direccionaba en los métodos estadísticos, para ellos era importante producir artículos correctos desde su inicio, se priorizaba en el control de calidad, en la inspección; y, se hacía hincapié en los factores de los procesos que ocasionaban que el resultado final sea defectuoso. Todos estos, cambios género que el trabajo en secuencia de las industrias japonesas mejore; y, que se lo haga en menos horas y la elaboración más barata; y llegar a una producción igual que las occidentales.

A mediados de los ochenta, se dio otro fenómeno en occidente, el poder que tuvo Japón, que paso hacer una potencia de calidad frente a la estadounidense que solo, se basó en la productividad, que tuvo que darse el declive del petróleo para que esta potencia mundial reaccione y busque la forma de ahorro de energía y hacer que los productos sean de calidad, evitar el desperdicio y los costos del mismo. Esto género que la competencia sea

más fuerte y que los mercados, se globalicen hace que el occidente pierda el liderazgo en sectores que era una potencia.

De esta manera el mercado empezó a saturarse, las empresas no solo quieren ofrecer un producto o servicio que no garantiza un éxito. Los consumidores en pleno siglo XXI, se informan y hay más ofertas en el mercado; la calidad juega un gran factor y hace que la lucha para las empresas sea más fuerte. Entonces, lo que se busca es una inspección como preventiva, así como Japón hizo en los años setenta, que la calidad es un requisito importante para que dichas empresas sean competitivas y que cada día busquen seguir en el mercado, que se ofrezca bienes óptimos para el usuario. Así, se busca llegar a lo que los japoneses lograron imponerse con soluciones contundentes.

Concepto de calidad

El concepto de calidad tiene definiciones redundantes, que son importantes para esta investigación. Juran y Gryna (citado en Camisón, Cruz, y Gonzáles, 2006) dicen que “la normalización de la terminología está aún en la etapa de iniciación”. El alud de términos llega a inducir al desconcierto en los directivos, sobre todo porque asumen significados especiales bien distintos de los que figuran en cualquier diccionario. Una consecuencia desagradable de esta confusión es la falta de rigor y de conclusiones comúnmente compartidas en debates fundamentales del campo, como es la relación entre calidad y rentabilidad.

La evolución del concepto de calidad según Camisón, Cruz, y Gonzáles (2006), no solo engloba la calidad de productos o servicio, la nueva visión va hacia la calidad total; es decir, la calidad de productos o servicio, se convierte en objetivo fundamental de la empresa, el enfoque moderno la perspectiva, se amplía a toda la empresa, se fundamenta a través de la prevención. Esto quiere decir que la calidad, se engloba desde el inicio de la fabricación del producto, que sus empleados sean aptos y capacitados para ejercer dicha labor. Entonces según esta nueva visión, se mejorará la calidad del producto o servicio,

al momento de globalizar la calidad de la empresa, sea esta una organización de calidad y guiar a la empresa a lo mejor de la calidad.

La calidad viene de un término que tiene muchas relaciones, que son los productos o servicios, que le dan muchos autores; Guzmán leyó a Ishikawa que el concepto tiene relación con lo magnífico, además, diseñar, fabricar y vender productos con una calidad determinada que satisfagan realmente al cliente que los use (Camisón, Cruz, y Gonzáles, 2006, p.26). Por lo tanto, esto, se refiere que cada uno de los productos o servicios, dan prestaciones a los consumidores.

Entonces, se le define a la calidad como la satisfacción, que se le da al cliente sobre un bien o servicio, el cual, se cumplirá las características deseadas por el consumidor y que no sea defectuoso, así, se logra satisfacer las necesidades y expectativas del comprador, que el precio sea justo.

Mientras que para los autores Casadesús, Heras, Merino (2005) la calidad es: “La calidad está de moda. Se trata de un término que día a día podemos encontrarnos en multitud de contextos muy diferentes” (p.6). La calidad engloba en todo: productos, servicios, y enseñanza para la vida. En este mismo libro nombra la definición por parte de la Asociación Americana para el control de calidad en la que define, a la calidad como un conjunto de características de productos o servicios, que se guían a la capacidad de satisfacer las necesidades del usuario.

Gestión de Calidad

Para algunos tratadistas como Kennt y Albert (2001) la gestión de calidad, se organiza en comunidades paralelas al resto de las áreas funcionales. La globalización de los mercados y la intencionalidad de los mercados, genera, que se realice de forma organizada como, se desempeñaría la competitividad a nivel mundial. Las organizaciones líderes en calidad cada día, se enfrentan a importantes retos, para que los conceptos, enfoque, modelos,

sistemas de calidad, se trasladan a diferentes civilizaciones mundiales y organizativas, pero en ocasiones este esfuerzo, se complica en las empresas multinacionales. Aquí, se ve a la diferencia de los directivos de calidad, que comprende la situación de cada país.

A todo esto, Camisón, Cruz y González (2006), no es necesario visitar cualquier lugar del mundo, si no existe experiencia que da la pauta para aprender, principalmente en el ejercicio que comprenden la Gestión de la Calidad exige, se tiene localizados la propia red internacional de las organizaciones enfocadas a la calidad, que embarcan a la pluralidad de las fuentes de conocimiento, que se mantendrá actualizado en su trabajo.

Los mismos autores dicen que los enfoques en lo técnico de la calidad, se plasman en cada uno de los controles estadístico, que se realiza en los procesos, lo que conlleva al concepto de la Gestión de la Calidad es que son la colección de métodos, se usa de forma puntual, se aísla para obtener un control de la calidad de cada uno de los productos y procesos. Por lo que es superada, esto ha sido útil para fabricar una caja de herramientas en los enfoques posteriores no han cesado en enriquecer.

En seguida las aproximaciones encuadradas en el enfoque técnico estos, se refieren a las primeras en advertir la insuficiencia de este concepto, limitado a proyectos y programas con fines puntuales y al no tener enfoques articulados serán discontinuos, por lo que los pilares del enfoque sistemático de la gestión de calidad, se direccionan a un nuevo paradigma, que se va a una buena organización.

La gestión de calidad, se desarrolla en las visiones culturales y humanas, busca el desarrollo de estrategias en cada uno de los procesos de fabricación de productos esto, se genera a las investigaciones difundidas por los expertos. Al realizar cambios organizativos y culturales, se dota continuidad y la planificación concreta en cada uno de los proyectos y programas puntuales.

Normalización Técnica

La normalización según García, Pelayo y Groos (1974) “reglamentación de las dimensiones y calidades de los productos industriales con el fin de simplificar y reducir los gastos de fabricación y utilización de los mismos”. (García, Pelayo y Groos, p.319, citado por Román).

Esta definición especifica que la normalización es principalmente un acto que busca un resultado de esfuerzo consiente de la sociedad, que tiene como objetivo racionalizar una actividad específica, que abarque a todos sus integrantes y se beneficien.

Según Román (2011) la normalización tiene un proceso que inicia en el momento, que se formula reglas para asegurar el uso de un producto o servicio, es aquí que la norma tendrá la aprobación de la autoridad competente en la materia y este proceso de normalización, se crean una norma.

Para el Instituto de Normalización Técnica de Costa Rica (1992) la norma técnica es una solución exclusiva para resolver un problema constante, en el cual trabajan todos los interesados allí, se toma como base la ciencia, la técnica y la experiencia, de cada uno de los involucrados, se considera en cuenta los intereses generales de un país y al momento de crear una norma técnica será autorizada por el organismo competente.

Algunos autores dan otros conceptos como Rodríguez (2002), ella especifica a las normas técnicas como los documentos, no se recogen características, propiedades y otros requisitos, que se aplicará a producto o empresas. Además, hay que aclarar que la norma tiene una especificación técnica, las cuales son llamadas a ser aplicadas de forma repetida y continua, las cuales, se combinan en ciencia, tecnología y experiencia. Por último, estas normas son aprobadas por organismos competentes a esta actividad, se realiza trabajos en cooperación de las partes interesadas.

Rodríguez (2002), afirma que es de suma importancia que la norma técnica sea accesible al público, se direcciona a los agentes del mercado y que actividades para aplicarse, además, la utilización de esta normativa técnica beneficia a los consumidores y a los usuarios de los bienes normalizados, que tienen el derecho a saber que bien adquiere. Por lo tanto, es de suma importancia la publicidad y disponibilidad sean estas condiciones indispensables de las normas.

En el Ecuador la normalización técnica es una labor de dirigir a establecer los requisitos a cumplir con los productos y servicios, que se distribuye en todo el mundo, además, se aplica los ensayos o pruebas, el cual busca evaluar el cumplimiento de estos. Es aquí que la normalización busca definir estándares ideales que cumplan los procesos de fabricación y la entrega de determinado producto o servicio, tenga los correctos estándares y busca mejorar el desarrollo. (Sistema Nacional de Calidad, 2017).

Para el Plan Nacional de calidad (2017) la normalización, se direcciona dos vías; la primera, que se basa en las normas técnicas que son el referente para ejecutar y alcanzar la calidad, llegar a toda la cadena productiva desde la fabricación y la prestación de un servicio aquí, se refiere que son parte los proveedores hasta el consumidor; la segunda es el control por aquellas institución que emitió la regulación de dicha norma técnica y estas entidades tienen el propósito de obligar el cumplimiento de la norma, las mismas deben reunir las especificaciones establecida en los productos o servicios. Por lo tanto, tiene el fin de proteger y fomentar la salud, seguridad de las personas, cuidar del ambiente y eso engloba el cuidado del consumidor, se evita las prácticas engañosas.

Para Rodríguez (2002) la normalización en la actualidad tiene una gama de fines y diversos intereses la cual busca aumentar ingresos a los fabricantes esto, se da al implementar normas técnicas específicas a la actividad, que se dedican, hace que se incrementa la productividad, se disminuya los costos de producción; esto busca reducir la variedad en productos, se genera a que la gente compre de acuerdo a las composiciones del artículo, así las empresas ahorran en materia prima y energía. Por lo tanto, la normalización hace que los procesos industriales sean más sencillos rápidos.

De forma internacional Pozzi (2006) esta autora dice que las normas son hechas por diferentes comités técnicos que son parte de los grandes organismos internacionales de normalización, y estos organismos son de cada país. El principal en la ISO que es la Organización Internacional de Normalización. Por lo tanto, la normalización abarca a un inmenso rango de actividades humanas.

Así mismo Pozzi (2006) para que la normalización cumpla sus objetivos es indispensable que todos los involucrados, desde los creadores de la norma y que la aplicación de la misma, se cumpla acabilidad de acuerdo a la certificación que adquirió cada proveedor, que se cumpla con la terminología correspondiente de forma firme. Además, la terminología de las normas técnicas lo que buscan es la optimización de la calidad, mejorar en el ámbito industrial, técnicos y científicos.

En el Plan Nacional de Calidad (2017) a nivel internacional la normalización, se la ejecuta gracias a organismo especializados en cada área que le compete y estos abracan de forma internacional regional, nacional o de asociaciones; la finalidad de estos organismos es elaborar normas para promover el comercio, cuidar la productividad y la calidad de los productos y lo más importante proteger las necesidades de los consumidores. Mientras, que en el Ecuador el ente encargado de la normalización técnica en el Servicio Ecuatoriano de Normalización sus siglas (INEN), esta es la encargada de la articulación y coordinación de las políticas nacionales de calidad.

Según la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2015) esta ley regula sectores específicos y la defensa del consumidor, no solo, se encuentra esta ley, también, la del sistema de Calidad que busca la calidad de los productos y servicios, lo que busca esta ley es que los productos y servicios en el mercado sean los adecuados para el consumidor, se evita engañar para adquisición, de lo, que se ofrece en el Ecuador.

1.3. Control normas INEN

De acuerdo a la Ley del Sistema Ecuatoriano de Calidad (2010), quien, se encarga de la el Servicio Ecuatoriano de Normalización (INEN), y que según el artículo 35 este ente es el responsable de actuar como organismo de calidad, además, de colocar los métodos de comparación y calibración de patrones e instrumentos de medición. Por lo tanto, analizaran los patrones secundarios, terciarios y los trabajos en el Ecuador. El INEN es parte de los procesos en la elaboración de las normas técnicas y para de las normas internacionales. Por lo tanto, es un trabajo en conjunto para las normas internacionales.

El Ecuador al tener al Servicio Ecuatoriano de Normalización (INEN), trabaja en conjunto con los comités interministeriales de calidad, de igual forma con las otras instancias de control y los que son parte de estas; la norma técnica según el art 49 de la ley ya antes mencionado las autoridades competentes para realizar la observancia de los reglamentos técnicos, que se publiquen.

Así mismo en el Plan Nacional de Calidad (2018) aclara que para el trabajo conjunto entre el Estado y las empresas privadas y que estas, se desarrollen, se busca un constante mejoramiento en los procesos de los productos y servicios con esto, se promueve la competitividad internacional, además existen las redes de normalización que cumple con el proceso de elaboración de las normas técnicas estas, se involucran desde la fase previa de elaboración de las normas. Por lo tanto, aquí participan públicos y privados.

Mientras que la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, se llega aplicar normas ajenas a la ley, se refiere a normas del derecho penal, civil, mercantil; entonces lo que busca ayuda de principios jurídicos ajenos al derecho del consumidor. Por lo tanto, esta ley necesita ser autónoma, que se desarrolle en proteger al consumidor y se aplique los principios y normas del Derecho del Consumidor

Principios específicos de protección del consumidor

La solidaridad de la cadena de producción

Los consumidores de manera constante adquieren productos o servicios el cual en ocasiones engañan al comprador para escoger dicho producto, esa situación lo que hace es que es ejercer el derecho a reclamar. Por lo tanto, en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor esta da la faculta al consumidor para reclamar a cualquiera de los agentes económicos que participó en la cadena de producción o de comercialización.

Según el artículo 28 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor ejemplifica que los que son solidariamente responsables, aquí establece las indemnizaciones estas, se darán, según sean los daños causados, por vicio o defecto en los bienes, estos se refieren a todos los que son parte de la cadena de producción.

Responsabilidad objetiva o solidaria

Por otro lado, este principio tiene relación con él, que se refirió anteriormente la autora de esta investigación, en el cual el problema para el productor que uno de los eslabones de la producción, es aquel que causo daño al producto y este perjudico al consumidor, entonces, se deriva la conducta de quien causo daño. Por lo tanto, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor adopta una solución que permite que todos los consumidores puedan de reclamar en el caso de engaño este, se conecta entre el hecho de colocar en el mercado productos y servicios que perjudican.

Para el autor Ghersi (1998) sostiene que: “la incorporación de factores objetivos en la responsabilidad tiene como idea base la incorporación a la producción de máquinas, herramientas, automotores, calderas, computadoras, etc., lo que tornó insatisfactoria la responsabilidad subjetiva para solucionar estos supuestos” (p.5).

Quedo claro que los factores de responsabilidad son solidarias, es decir, que necesitan responsabilizarse el que causo el perjuicio y devolver el valor pagado y esto lo hace el vendedor final, así está estipulado el artículo 28 aquí, se ve que, en la cadena de producción, también, tiene responsabilidad el productor.

Inversión de la carga de la prueba

En la Ley de Defensa del Consumidor, se busca es eliminar al derecho tradicional civil o mercantil, la que no busca cambio en el derecho penal la cual le da al consumidor la presunción de que sea verdad o no, se busca a probar los fundamentos de su acción o reclamo, la afirmación llega ser cierta o no tiene responsabilidad en el hecho. Lo que este principio hace es la inversión de la carga de la prueba, la que es la ruptura de un principio de inocencia

Por lo tanto, las pruebas en los procesos de consumo hay problemas que incide en el coste de la prueba para el consumidor, en las demandas esta los reclamos de daños, solo que en casos de escalas el consumidor está en la posición inferior, que en acciones el fabricante acceda a las pruebas y saber cuáles es su pretensión.

Reparación de los Derechos del Consumidor

Méndez (2000) dice que la Reparación de los Derechos del Consumidor, están consagrados en las constituciones como el derecho de acceso a la justicia, consagrado en las constituciones el derecho a la tutela judicial efectiva, pero, no se tiene asegurado como el acceso a la justicia de todos.

Es aquí que en Ecuador en la Constitución en su artículo 52 reconoce los derechos de los consumidores estos, se los considera como derechos fundamentales de tercera generación; mientras que en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en su artículo

81, se refiere a la competencia y el procedimiento para el juzgamiento de las infracciones, en lo que no, se ejerce de forma adecuado los derechos, no se sancionan a los que vulneran en si los derechos del consumidor. Es así que, en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, como se dijo anteriormente, en su artículo 81 los procedimientos y competencias, se hará en dos instancias: la primera en la administrativa la cual, se direcciona la Defensoría del Pueblo, y el segundo es el judicial en este, se da ante los jueces de contravenciones

Se explicará que, en el procedimiento administrativo, se basa en la conciliación entre los involucrados, la autoridad aquí será el Defensor del Pueblo, el cual tendrá que defender los derechos fundamentales, sean estos individuales o colectivos lo, que se busca es la conciliación entre las partes, en los casos que son reclamados por parte de consumidores, él no tiene atribuciones para aplicar sanciones en casos de infracciones.

Como, se explica en el párrafo anterior el Defensor del Pueblo tiene la facultad de conocer y pronunciarse de forma motivada sobre las quejas presentadas por los consumidores, este pronunciamiento lo hará constar en un informe escrito esto, se elabora en los casos en que las partes no lleguen a un acuerdo en la mediación que es convocado por este funcionario y así concluye con el informe, este documento será la referencia para el juez. Por último, la facultad que tiene el Defensor poder acudir a los jueces de contravenciones a solicitar el proceso investigativo por la vulneración Derechos de los consumidores, como esta en el artículo 83 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

En el artículo ya antes mencionado de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor queda claro que el Defensor del Pueblo no tiene la potestad para administrar justicia, además él no tiene la facultad de sancionar o adoptar otra medida por el incumplimiento de un derecho que está reconocido en la ley y solo el juez es el que tiene la potestad de jurisdicción. El Defensor del Pueblo al no tener la potestad de administrar justicia, no llega hace nada, para obligar al proveedor demandado, en que este cumpla la reparación del derecho violado, el artículo 81 de la ley, no especifica de forma clara quien tiene la obligación de acudir a los jueces de contravenciones.

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en su artículo 70 establece las disposiciones sobre las infracciones y sanciones, en la cual la sanción general es una multa monetaria, que el valor es solo de 100 dólares de los Estados Unidos de América e inclusive el decomiso de los bienes, la suspensión del derecho de ejercer actividades en el campo, que se ejerce, aquí abarca sea prestación de servicios o producción.

Por lo tanto, en el artículo 71 de esta ley, en el caso, que se perjudique al consumidor, este tiene derecho a la indemnización por daños y perjuicios y a esto, se adjunta la reparación gratuita del bien, y si eso, no se da a la reposición o devolución del valor pagado por el bien o servicio, esto, se lo hará en un plazo de treinta días en los casos determinados, en el caso de servicios públicos tiene el derecho a la restitución del valor pagado y el proveedor será sancionado.

Al agotarse el procedimiento administrativo, el consumidor perjudicado tiene que recurrir al sistema judicial, lo cual no es el conveniente, esto, se da al acudir al procedimiento judicial, se busca aplicar una sanción por una infracción cometida hacia los derechos del consumidor. Entones, se inicia con la denuncia; de acuerdo al artículo 84 de la ley Orgánica de Defensa del Consumidor el que conoce sobre las infracciones a la ley en primera instancia, es el juez de contravenciones, y el caso de apelación el Juez de lo penal.

En el procedimiento judicial la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor según su artículo 86 dispone que las sentencias las dictara un Juez de Contravenciones, se podrá interponer el recurso de apelación ante el Juez de lo Penal dentro del término de tres días, por último, el Juez de lo Penal dictara sentencia que causara ejecutoria.

CAPITULO II DISEÑO METODOLÓGICO

2.1. Metodología de la Investigación

Esta investigación, se la elaboró de a partir del paradigma crítico propositivo, por el cual, se parte del análisis y la explicación cada uno de los aspectos del Derecho de los consumidores critican como este infiere en el cumplimiento de la norma técnica INEN 080-2013, así, se propondrá soluciones concretas al problema de este trabajo.

El tipo de investigación a emplearse es el descriptivo, la característica del estudio es observar los elementos básicos de los derechos de los consumidores y la relación de esta en una norma específica; y como va inferir en el resultado.

El enfoque usado es el cualitativo que parte del conocimiento de expertos en el área, que se explora para dicho trabajo, se lo hará mediante entrevistas efectuadas a cada uno de los profesionales con conocimiento en la norma técnica INEN 08-2013 y en los Derecho de los consumidores.

El método teórico o general, es el de analítico en el cual, se descompone cada una de las partes que conforma el problema de la investigación como, se vulneran los derechos de los consumidores al no cumplir con los estándares de calidad, por lo tanto, se pormenoriza cada uno de los elementos que compone el objeto de estudio.

Por último, el método práctico o específico, es el dogmático que busca analizar desde la jerarquía de la norma, que parte desde la Constitución hasta el escalón de los reglamentos que son fuentes que sustenta a la investigación.

2.2. Técnicas e Instrumentos de recolección de la Información

La modalidad de investigación que, se aplica en el presente análisis, es la modalidad bibliográfica-documental, la cual se basó en recolectar y menoscabar la información que sustente la problemática del tema empleado, que se ejerza como fundamentos teóricos y, se basen en búsquedas científicas. Además, también, se usó la modalidad de campo en la cual la autora realizo entrevistas a expertos para sustentar el problema y la solución del mismo.

La técnica empleada para la recolección de información, fueron las entrevistas las cuales, se basó en dos cuestionario; el primero está conformado de 5 preguntas y el segundo cuestionario por 8 preguntas, que se enmarcan en la investigación y el problema del mismo, los expertos entrevistado son los que tiene vastos conocimientos en las normas, Defensa del Consumidor y la INEN RTE 080-2013, presidentes de las cámaras de calzado a nivel nacional y local, presidente de los artesanos de Tungurahua, presidentes de la asociaciones de calzado. Estos profesionales tienen experiencia en la rama de calzado y los representantes de Defensa del Derecho del Consumidor, del Ministerio de Industrias. Toda esta información es parte, para dar la mejor solución a la problemática.

2.3. Población y Muestra

Como se dijo, anteriormente, el enfoque usado fue el cualitativo en él que, basa en la elaboración de entrevistas; no es necesario la aplicación de fórmulas para obtener el número de la población a encuestas. Por lo tanto, se realizó la recolección de muestreo no probabilístico, al Defensor de Pueblo Región Centro Norte, presidentes de calzado a nivel nacional, presidente de la Federación de Artesanos de Tungurahua, presidentes de asociaciones de calzado, representantes del Ministerio de Industrias y representante del INEN.

CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Presentación de resultados

La investigación realizada posee un enfoque cualitativo, de esta manera, se empleó la técnica de entrevistas abogado con conocimiento en Defensa del Consumidor, así como expertos en la rama de calzado, de esta manera el fin de validar la información, que se obtuvo de la técnica aplicada, se basa en las experiencias y criterios de cada uno de los entrevistados.

Tabla 1. Entrevista aplicada al Defensor del Pueblo Región Centro Norte; Subsecretaria del Sistema de Calidad del Ministerio de Producción Comercio Exterior Inversiones y Pesca; e Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN)

Nombre:	Dr. Juan José Simon	Ing. Rosa Yépez	Ing. Pilar Sánchez	Análisis
Cargo que desempeña	Coordinador de la Defensoría del Pueblo Región Centro Norte	Dirección Técnica de Reglamentación	Subsecretaria del Sistema de Calidad	
¿Cómo se controla el cumplimiento de los derechos de los consumidores en el calzado de acuerdo a la norma INEN RTE 080:2013?	La Constitución del Ecuador reconoce los derechos del consumidor, por lo tanto es necesario el cumplimiento los derechos de ellos, y que como norma específica esta la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.	La subsecretaria de Calidad del Ministerio de Producción son los encargados del control.	Se encarga de controlar el Ministerio de Producción, mediante la Subsecretaria del sistema de Calidad ellos reciben la denuncia, lo que le solicitan al Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN) acuden al lugar donde, se da el incumplimiento, luego realizan un informe que comunican a la subsecretaria si, se incumplió en el etiquetado	Se entiende que está establecido en la Constitución y en su ley específica de defensa del consumidor, que protege los derechos del consumidor, muchos de los consumidores por desconocimiento no saben que son engañados al comprar un par de zapatos. Hay procedimientos que seguir, se controla solo si existen denuncias, es decir, ahí vigilan

				si los componentes descritos en la etiqueta son los reales.
¿Usted cree, que se vulnera los Derechos del Consumidor, por proveer productos de calzado que no cumplen con la Norma INEN RTE 080:2013?	La ley de Defensa del Consumidor establece como el derecho de exigir al proveedor me entregue toda la información del bien, que se adquiere en peso, medida, materiales y es obligación del proveedor proporcionar esta información será clara, oportuna, transparente y equitativa. Sí, no se cumple con lo dicho anteriormente claro, que se vulnera los derechos del consumidor.	Claro si incumplen con los parámetros descritos en el etiquetado.	Claro, que se vulneren los Derechos del Consumidor, lo que hace los proveedores de calzado es engañar al consumidor e irse en contra de la ley de Defensa del Consumidor. Por tal motivo, se da una denuncia y se comprueba el incumplimiento de una Norma Técnica el cual, se prosigue con un informe emitido por el INEN, después sigue un proceso administrativo sancionatorio al momento,	Si el proveedor de calzado no cumple con el etiquetado establecido en la norma INEN RTE 080:2013, se llega a vulnerar los derechos del consumidor por proveer calzado que no da la información clara, oportuna y transparente; se deja en indefensión al consumidor.

			que se comete la infracción.	
¿Sabe usted si existen denuncias por incumplimientos de los Derechos del Consumidor respecto a la norma INEN RTE 080:2013?	No ha tenido la Defensoría del Pueblo denuncias por incumplimientos de la norma INEN RTE 080:2013	No tienen ninguna información	Las denuncias, que se han recibido fueron por parte de los gremios de calzado, entonces, se procedió a verificar si, se ha cometido dicha infracción y, se prosigue a la sanción sea está monetaria y si fuera reincidente la clausura del establecimiento.	No existe denuncias por parte de los consumidores esto, se da que el consumidor final no diferencia o no entiende la composición de cómo está fabricado dichos productos y confía que lo establecido en el etiquetado es verdad. Las denuncias, que se han mencionado son las mencionadas por la Subsecretaria de Calidad del Ministerio de Producción es claro que las denuncias que han recibido fueron hechas por parte de gremios de calzado, pero solo por el bien

				común de la competencia desleal, ellos no denuncian por proteger al consumidor
¿Considera usted que los productores de calzado deben tener conocimiento de la Norma INEN RTE 080:2013, y ese desconocimiento genera el incremento y la impunidad de los abusos cometidos por los proveedores en el mercado?	Todos los proveedores de bienes o servicios tienen conocimiento en las normas que les regulan, más aun en aquellas que protegen al consumidor.	Claro que tienen conocimiento de la norma técnica que les rige pero, no se tiene información si todos los fabricantes solicitan el rotulado en el INEN, es decir, la aprobación de las etiquetas que tiene la obligación colocar en sus productos.	Es importante que sepan la norma técnica que les regula y cumplirla a cabalidad y así evitar engañar a sus clientes, cumplen con el etiquetado; el desconocimiento no hace que sea no imputable, la norma esta emitida y, se acatará.	Los fabricantes de calzado tienen la necesidad de estar informados de las normas que regulan la fabricación de sus productos y cumplirles a cabalidad, su desconocimiento no le impide de culpabilidad.

Fuente: Entrevista

Elaborado por: Bárbara Guzmán

Tabla 2. Entrevista aplicada a representantes: Federación de Artesanos de Tungurahua, Cámaras de Calzado y Asociaciones.

Nombre:	Ing. Medardo Navarrete	Ing. Santiago Rivera	Sr. Marco Tituaña	Dra. Lilia Villavicencio	Análisis
Cargo que desempeña	Presidente Federación Provincial de Artesanos de Tungurahua	Presidente de la Asociación Luz del Obrero	Presidente de Calzafince	Presidenta de la Cámara de Calzado de Tungurahua	
¿Se controla el uso adecuado del etiquetado de calzado, establecido en la norma INEN RTE 080:2013 del etiquetado calzado?	No se controla por parte del INEN	Si se controla a las Personas Naturales y empresas que cumplan con el etiquetado, es decir, que estos tengan el certificado para implementar el etiquetado en sus productos.	No hay control por el uso adecuado del etiquetado, la entidad que da la autorización de, que se coloque el etiquetado solo llega hasta ahí, el resultado es a medias.	Se dice que controlará la subsecretaria de calidad. Pero no hay información si existe el control adecuado	Queda Claro que el INEN, no se controla los productos de calzado en el mercado, solo queda en emitir el certificado para que los fabricantes coloquen el etiquetado en los zapatos.
¿Qué problemas tiene el consumidor	Al no cumplir, el resultado es engañar	Es muy difícil, que se detecte que el	En el producto de calzado que en su	Se vulneran sus derechos, pero el	El consumidor al no tener el conocimiento

<p>al comprar calzado que no cumple con lo estipulado en el etiquetado?</p>	<p>al consumidor final, además, no se ha dado ninguna denuncia de este tipo</p>	<p>calzado que va adquiere el consumidor final no cumpla con la composición que está en el etiquetado, hay un 5% de informales que no cumple con estas normas</p>	<p>etiquetado no está fabricado con los materiales especificados, el resultado será una afectación en la salud del pie del consumidor</p>	<p>productor tiene la obligación de trabajar con conciencia, se evita colocar productos que no cumplan con lo estipulado en el etiquetado y se engaña al consumidor final.</p>	<p>adecuado de los materiales, que se encuentra estipulado en el etiquetado de sus zapatos, este confía y no se da cuenta que le engañan y vulnera sus derechos.</p>
<p>¿Conoce usted si todos los fabricantes usan la Norma INEN RTE 080:2013?</p>	<p>Un 60% de los fabricantes de calzado aplican el etiquetado en sus productos.</p>	<p>La mayoría si lo cumple esto, se da al requisito que existe, para poder fabricar.</p>	<p>Hay más controles hacia los artesanos, ponen más trabas y dificultan para obtener el certificado de autorización.</p>	<p>La mayoría si lo implementa el problema, que se tiene es la informalidad, que no tiene los permisos adecuados y venden calzado con etiquetado que</p>	<p>La mayoría de los fabricantes de calzado tiene el certificado que le permite usar el etiquetado en sus productos, al ser este un requisito para producir.</p>

				no está autorizado por el INEN	
¿Cuál es la sanción para los fabricantes que incumplen la norma INEN RTE 080:2013?	No se conoce la sanciones, no se socializo los castigos, que se tiene por el incumplimiento de la RTE 080:2013	Existen algunas sanciones, una al no colocar el etiquetado en el calzado y otra en el momento de alterar las características del producto. Además, también, existe una sanción por clonar un producto de otras marcas, están en las leyes como: Ley Orgánica Defensa del consumidor.	Las sanciones, que se aplican es, que se decomisan por parte de la aduana, pero esto es más por productos que ingresan de forma ilegal.	La sanción ser á implementado por el Estado, que le falta legislar y por su parte no hay control	Los entrevistados confundían las sanciones por incumplir el etiquetado con el decomisó de productos por parte del SRI. Además, no se socializo cuáles son las sanciones que derriban la normativa RTE 080:2013 a la ley del Sistema Ecuatoriano de Calidad
Durante la creación de la norma INEN	Como, no se dio la debida socialización,	Se daría una continuidad, es	Existe seguimiento según lo que	Fue un trabajo del sector, para	Los seguimientos, que se ha dado son las

<p>RTE 080:2013, se ha hecho un seguimiento administrativo a los fabricantes del calzado, para que cumplan con el etiquetado de la norma</p>	<p>no se sabe si han existido seguimientos administrativos aquellos fabricantes que incumplen con el etiquetado.</p>	<p>decir los socios, se van capacitado de los cambios que tiene la norma INEN RTE 080:2013</p>	<p>afirmado el INEN, se acude a la actualización de la certificación.</p>	<p>beneficio de los productores en la, que se tenga un etiquetado y que sea como su instintivo de cada productor y el consumidor reconozca quien fabrica dicho producto.</p>	<p>actualizaciones de los certificados que otorga el INEN para colocar sus productos en el mercado y que no vulneren los derechos del consumidor.</p>
<p>Considera usted que la falta cumplimiento de la norma INEN RTE 080:2013 en los productos de calzado vulneran los Derechos del Consumidor</p>	<p>Si, quien emite la norma INEN RTE 080:2013 es el ente en teoría de controlar y este no lo hace.</p>	<p>Existen productores, que no trabajan a futuro, es decir, que cumplen con todos los requisitos</p>	<p>Si, el INEN no cumple con su control, no revisa si lo estipulado en el etiquetado en un zapato determinado, ellos no lo verifican, no equidad de control</p>	<p>Si, se vulneran, por la falta de control de cada instituto.</p>	<p>Es necesario más control por parte del INEN y cumplir con el 100% de su trabajo y evitar omitir su obligación.</p>

<p>¿Es beneficioso para los productores de calzado la aplicación de la norma INEN RTE 080:2013?</p>	<p>Si es muy beneficioso así, se evita engañar al cliente y este al adquirir un par de zapatos, no se sienta engañado.</p>	<p>Si es muy beneficioso, esto permite que no todos puedan alterar productos de contrabando, además, esta norma ayuda a detectar su origen, la calidad del producto, es así que el fabricante sabe que el zapato es importado o nacional.</p>	<p>Sería beneficio la aplicación de esta norma sea equitativa para todos los productores de calzado, sean estas grandes empresas hasta los artesanos.</p>	<p>Si lo es, beneficia más al consumidor, este reconoce el producto y sabe quién lo fabrico y que materiales componente del zapato que adquiere. La reglamentación es buena de la manera formal, pero en su aplicación, no se hace lo correcto</p>	<p>Los entrevistados concuerdan que esta norma técnica si beneficia en gran escala a productores y consumidores, así el consumidor sabe que el calzado que adquiere cumple con los parámetros de calidad y no le están engañado.</p>
<p>¿Sabe usted si existen denuncias en la Defensoría del Pueblo por no cumplir con lo estipulado en el</p>	<p>No existe denuncias y además, la defensoría del pueblo controlará si se vulnera los derechos de los</p>	<p>Cree que si existen, no tiene conocimiento de ello. Como asociación, se hace denuncias por la</p>	<p>No, se sabe, pero al no existir la revisión de los productos de calzado que están en el mercado, son más afectados los</p>	<p>No hay ninguna denuncia, que se tenga conocimiento.</p>	<p>Es claro que los expertos calzadistas no tienen información de denuncias y concuerdan con lo manifestado por el coordinador de la</p>

etiquetado de calzado RTE 080:2013?	consumidores, por el incumplimiento de la RTE 080:2013.	falta de control a las entidades como SRI, SENA. Ministerio de Producción. Esos pasos, se hacen en tema de contrabando y de la informalidad.	artesano, a ellos son lo que más le hace seguimiento el INEN, por lo tanto no hay equidad por parte de este ente.		Defensoría que no hay denuncias
--	---	--	---	--	---------------------------------

Fuente: Entrevista

Elaborado por: Bárbara Guzmán

3.2. Análisis General

La aplicación de la técnica de entrevistas al coordinador de la Defensoría del Pueblo, a los representantes del Instituto Ecuatoriano de Normalización y de la Subsecretaría del Sistema de Calidad; los representantes de calzado. Se determinará que, sí existe una omisión por parte del ente controlador, que en este caso es el INEN y el Ministerio de Producción, mediante la Subsecretaría del Sistema de Calidad. El Instituto Ecuatoriano de Normalización solo aprueba el rotulado, es decir, las etiquetas y emitir el certificado para la autorización de que los fabricantes implementen el etiquetado en los calzados que fabrica el proveedor, pero el Ministerio de Producción, da la orden que el INEN controle, que se cumpla el establecido en el etiquetado.

La mayoría de los entrevistados de representantes de la rama del calzado manifestaron que el INEN exige que cada fabricante de calzado, tenga en regla el certificado que es el requisito primordial para distribuir sus productos en el mercado, pero su trabajo solo llega hasta ahí y no controlan que todos los productores cumplan con la normativa y no vulneren los derechos de los consumidores, es decir, que los materiales estipulado en el etiquetado sean los correctos en dicho calzado. Por eso algunos calzadistas, abusan de esta falta de control y expenden productos que engañan al consumidor. Pero, ellos desconocen que el Ministerio de Producción y otras instituciones del Estado, tienen el control y vigilancia en el cumplimiento del RTE INEN: 080 y de las Normativas técnicas en general.

Se inicia desde la Constitución del Ecuador en su artículo 52 manifiesta que todas las personas tienen derecho de disponer bienes y servicios de óptima de calidad, se evite engañar al consumidor, además, se establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa del consumidor, la reparación e indemnización por daños al usuario. Por lo tanto, la Constitución al ser la carta magna y en la jerarquía de leyes es la que dispone proteger los derechos de los consumidores y el Estado protege de las malas prácticas, que se da en el mercado y en lo, que se centra la investigación de los productos de calzado que no cumple con el etiquetado.

En función a las normativas existentes y principalmente a la Ley Orgánica de Defensa del consumidor en su artículo 66, establece que el control de calidad y cantidad, están estipuladas en cada una de las normas técnicas que el INEN emite, además, este instituto tiene el control, que se cumpla a cabalidad con cada norma técnica publicada en el Ecuador. Todo está en papel y no aplican la ley de forma adecuada y, se van con los preceptos de la misma y se incumple con el precepto de la Constitución que el Ecuador es un Estado de Derechos.

El INEN no sería solo un ente encargado de elaborar y emitir leyes, sino que promoverá la creación de departamentos de control de calidad como establece el artículo 68 de la ley orgánica de defensa del consumidor. Esta institución tiene la potestad de implementar laboratorios para verificar que los bienes y servicios en el mercado ecuatoriano cumplan con los estándares internacionales de calidad y evitar que quede en indefensión el consumidor. Dichos laboratorios serán parte de empresas privadas, universidades que ayuden a la comunidad, pero la iniciativa está en el INEN, que se analiza los bienes que están en el mercado.

Mientras que en la ley del Sistema Ecuatoriano de Calidad es la que sancionara en el caso de incumplimiento de normas técnicas como es la RTE INE 080:2013, en su artículo 53 literal h dice que, si el uso de etiquetas que desorienten o engañen al comprador de productos, se sancionará con multas de dos mil a cuatro mil dólares. Además, en esta normativa dice que el Ministerio de Industrias y de Productividad determinará las circunstancias para la sanción, además, en esta misma ley en el artículo 57 la vigilancia y el control, también, se lo hará mediante el mismo Ministerio ya antes mencionado.

Pero la omisión por parte del INEN y el Ministerio de Industrias y de Productividad, es el Estado que tiene la obligación de velar y hacer cumplir sus normativas, es decir, el Ecuador y sus representantes reconocerán y garantizarán los derechos de los consumidores, es aquí donde estas instituciones trabajarán en conjunto y cumplir con sus responsabilidades y no omitir, precautelar los Derechos de los consumidores. El

problema, también, radica que los involucrados no denuncian y deja que quede en la impunidad las faltas perpetradas por el INEN.

Para concluir, los criterios jurídicos en los que, se enmarca la omisión del INEN, es que el Estado mediante su ministerios, principalmente el Ministerio de Industrias y de Productividad, tiene la potestad de vigilar el trabajo del INEN, este por jerarquía esta anexado a este ministerio y busca que la producción nacional sea de óptima calidad y cumpla con los requisitos internacionales, la creación de un departamento que controlen los productos en el mercado ecuatoriano específicamente del calzado sea este nacional o internacional que tenga conocimiento en las elaboración de zapatos. El Ministerio de Industrias y de Productividad solo le da las órdenes de controlar dicho producto, solo por existir una denuncia y ahí el INEN verifica si es idóneo la vulneración de derechos del consumidor y elaborar un informe para que el Ministerio de Industrias actúe y sancione.

Los representantes de los gremios de calzado, también, tienen la responsabilidad de vigilar que todos sus socios cumplan con el etiquetado en el calzado que producen y trabajar conjuntamente con el ente encargado de controlar, pero aquí, se genera un problema las asociaciones de calzado hacen denuncias ante el Ministerio de Industrias, pero ellos solo lo hacen por la competencia desleal de algunos productores en fabricar zapatos sin tener las etiquetas aprobadas y sin cumplir con los componentes que está hecho, estas asociaciones que denuncian solo lo hacen por el bien común de ellos, no por el bien común del consumidor final.

CONCLUSIONES

1. La fundamentación teórica de los Derechos de los Consumidores, en el Ecuador, proviene de que el mismo es un Estado de Derechos, los consumidores tienen sus propios derechos, enmarcados en el artículo 52 de la Constitución en el cual todos los usuarios dispondrán de bienes de óptima calidad, los cuales cumplen con los estándares internacionales y es así, que se usan mecanismo de control y la defensa de los consumidores, que tiene su propia ley orgánica.
2. En el análisis de la norma Técnica INEN 080:2013, se concluye, que la misma, es regulada por la Constitución del Ecuador, la ley del Sistema Ecuatoriano de Calidad, en la que le da la potestad al Instituto Ecuatoriano de Normalización para la creación de esa normativa y que exista un equilibrio de intereses entre proveedores y consumidores aquí, se enmarca los aspectos jurídicos, que este reglamento tiene la finalidad de prevenir las malas prácticas que inducen al error o engaño a los consumidores. Pero aquí, se demuestra que los aspectos jurídicos, no se lo aplica de modo correcto y que solo están en papel, se llega a vulnerar los derechos de los usuarios y más aún, no se determina la mala práctica de los proveedores de calzado.
3. Se concluye que la omisión por parte del INEN, es un problema que afecta a los consumidores, por citar un ejemplo: al adquirir un par de zapatos, leen o no la etiqueta, confían y compran el calzado, logran que el productor y el almacenista engañen al consumidor por el desconocimiento de cómo está elaborado el producto comprado. La inspección de este ente queda en el limbo, quedo claro que solo emite el certificado para colocar el etiquetado en los zapatos. Por tanto, la elaboración de los criterios jurídicos adecuados en los derechos del consumidor, cumpliría de forma adecuado la norma técnica INEN, el trabajo de control será más exhaustivo. Entonces, se busca proponer que el Ministro de Industrias, cumpla su obligación de controlar y vigilar los productos en el mercado, se trabaja en conjunto con el INEN y hacer cumplir la ley y no solo esperar, que se hagan denuncias, que son solo un grupo de calzadistas, hacen estas quejar, por un interés común de ellos; y estos no buscan velar los derechos del consumidor.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que, de forma jerárquica, se use las leyes que defiende los derechos de los consumidores, en la Constitución la reconoce como un derecho, la ley orgánica de defensa del consumidor protege toda practica mala que vulneren los derechos de los usuarios. Es necesario que sean más exhaustivos, que en el mercado no engañen al consumidor y que el Estado garantice sus derechos.
2. Mediante la información obtenida en la investigación, se consideró importante abarcar como el INEN ha manejado el control del etiquetado de acuerdo a la norma técnica INEN 080:2013. Se recomienda a las instituciones que controlen los productos, que se encuentran en el mercado, que realicen el muestreo de los productos en los locales de distribuyen o expendan en el país. El Ministerio de Industrias y Productividad y las instituciones del Estado tienen la función, la facultad de fiscalizar y supervisar el cumplimiento de los reglamentos técnicos.
3. Se recomienda que el INEN cumpla con el artículo 60 de la ley orgánica de defensa del consumidor, es decir, de implementar departamentos de control en las ciudades donde, se fabrican zapatos y si existen hacer que estas entidades de forma aleatoria usen los laboratorios, y analicen los materiales que está elaborado dicho calzado, se comprueba que está hecho de los materiales, que se especifica en el etiquetado. Estas entidades que tendrán los laboratorios no serán juez y parte; serán equitativos.

BIBLIOGRAFÍA:

Camisón, C, Cruz, S, & Gonzáles, T. (2006). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: PEARSON EDUCACIÓN, S. A.

Carvajal, P. (2002). *Sugerencias para un derecho de consumo unitario*. Revista Chilena de Derecho, vol. 29, N° 1, pp. 127-137

Constitución de la República del Ecuador. R.O. 1 del 11 de Agosto de 1998.

Constitución de la República del Ecuador. R.O. 242 del 20 de Octubre del 2008.

Evans, J. y Lindsay, W. (2009). *Administración y control de la calidad*. 7e. México, D.F., México: Cengage Learning.

Farina, Juan M. (2008). *Defensa del consumidor y del usuario*. 4e. Argentina: Astrea.

Gherzi, Carlos A. (1998). La concepción filosófica del derecho del consumo y su relación con otras disciplinas. En: *Política y Derecho del Consumo* (pp. 39 - 48). Bogotá: El Navegante Editores.

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* (tesis de pregrado). Universidad Técnica Particular de Loja, Loja, Ecuador.

Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica. (1992). *Normalización Técnica*. 1e. Costa Rica: San José.

Lasarte, C. (2016). *Manual sobre protección de consumidores y usuarios*. 8e. España: Madrid.

Méndez, J. (2000). *El Acceso a la Justicia desde los Derechos Humanos*. Revista IIDH y BID, recopilación de conferencias.

Ministerio de Industrias y Productividad. (2017). *Plan Nacional de Calidad*. Ecuador: Quito.

Ministerio de Industrias y Productividad. (2019). *Plan Nacional de Calidad*. Ecuador: Quito.

Norma Técnica 080. R.O. 141 del 15 de Diciembre del 2017.

Ossa Gómez, D. (2010). Protección, garantías y eficacia de los derechos del consumidor en Colombia. *Revista Facultad de Derecho y Ciencias Políticas* vol. 40, núm. 112, 203-239

Pozzi, M. (2006). *El español en el contexto de la normalización terminológica internacional*. Traducción: Contacto y Contagio, 155-204.

Reforma a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. R.O. 263 del 16 de Enero del 2015.

Reforma a Ley del Sistema Ecuatoriano de Calidad. R.O. 351 del 29 de Diciembre del 2010.

Reyes López, M. (2012). *Manual de derecho privado de consumo*. 2e. Madrid, España: La Ley

Rivas, M. (2014). Efectividad Del Procedimiento Sancionatorio A Través De Las Resoluciones Del Tribunal Sancionador De La Defensoría Del Consumidor (tesis de pregrado). Universidad de el Salvador, 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>

Román, M. (2011). La normalización técnica como obstáculo al comercio internacional: precisiones conceptuales básicas para discernir el problema. *Ciencias Económicas*, 29 (1), 319- 330.

Rodríguez, S. (2002). *Normalización Industrial y Derecho Comunitario de la competencia*. *Revista de Administración Pública*, 158, 187- 212.

Rodríguez, P. (2014) *¿Puede hablarse de un derecho del consumidor?* *Revista Actualidad Jurídica*, vol. XV, Nº 29, pp. 169-208.

Sandoval, R. (2008). *Derecho del Consumidor*. Editorial Jurídica de Chile: Santiago,

Stiglitz, G. (1986). *Protección Jurídica del Consumidor*. Editorial Depalma: Buenos Aires

Tarí, J. (2000). *Calidad Total: Fuente de Ventaja Competitivo*. Recuperado de <file:///C:/Users/Ana%20Cristina/Documents/7%20Jurisprudencia/Plan%20de%20Disertación/libros%20de%20calidad/libro%20de%20calidad.pdf>

APENDICE

Entrevista realizados al coordinador de la Defensoría del Pueblo



Entrevistas realizadas a Expertos del calzado



