



UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DERECHO

CARRERA DE DERECHO

TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA:

PROPUESTA DE REFORMA A LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA

DEL CONSUMIDOR EN RELACIÓN A LA INCERSIÓN DE LA

FIGURA JURÍDICA: CONSUMIDOR EXPUESTOS O BYSTANDER.

PRESENTADO CON OPCIÓN PARA OBTENER EL

TÍTULO DE ABOGADO DE LOS JUZGADOS Y TRIBUNALES DE LA

REPÚBLICA DEL ECUADOR

AUTOR:

SANTANA VILLEGAS DARWIN VINICIO

TUTOR:

MSC. ERWIN GARCIA LLAMUCA

GUAYAQUIL-ECUADOR

DICIEMBRE

2017

Urkund Analysis Result

Analysed Document: santana urkun.docx (D32263791)
Submitted: 11/9/2017 5:44:00 PM
Submitted By: egarcial@ulvr.edu.ec
Significance: 5 %

Sources included in the report:

borrador tesis doctoral version mayo 29.docx (D29101395)
<https://violenciaenactualidad.jimdo.com/tecnicas/>
<https://sandrateresa.files.wordpress.com/2015/09/tecnicas-de-investigacion-documental-unidad-proceso-1.pdf>
<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/2470/1/T0346-MDE-Mart%C3%ADnez-La%20protecci%C3%B3n%20jur%C3%ADdica.pdf>
<http://www.vfcabogados.cl/en/publicidad-y-derecho-del-consumidor/>
http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,53691661&_dad=portal&_schema=PORTAL&idAsignatura=67014046
<http://metodologia02.blogspot.com/p/tecnicas-de-la-investigacion.html>
<http://www.abogadolanzarote.com/2016/03/08/el-dano-moral-i-concepto-y-evaluacion/>
<https://explorable.com/es/disenio-de-investigacion-descriptiva>

Instances where selected sources appear:

15



REPOSITARIO NACIONAL EN CIENCIAS Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS

TÍTULO: PROPUESTA DE REFORMA A LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR EN RELACIÓN A LA INCERSIÓN DE LA FIGURA JURÍDICA: CONSUMIDOR EXPUESTOS O BYSTANDER .

AUTORES: Santana Villegas Darwin Vinicio	REVISORES:
INSTITUCIÓN: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil	FACULTAD: Ciencias sociales y derecho

CARRERA: Derecho

FECHA DE PUBLICACIÓN:	N° DE PÁGS.:
------------------------------	---------------------

ÁREA TEMÁTICA: Juzgados y tribunales de la república

PALABRAS CLAVES:

Resumen

El presente trabajo tiene como fin analizar el Derecho del Consumidor en su calidad de Consumidor expuesto, teniendo como objetivo general: Reforma a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en relación a la inclusión del tercero expuesto para su protección legal, debido a que estas personas se encuentran expuestas a daños que son originados de productos o servicios que han sido adquiridos por otra persona, que la ley les denomina Consumidor, pero que por desperfecto material o accidental imputable a la calidad del producto o servicio causa un daño que debe ser indemnizado, pero por no estar regulada esta figura dentro del marco legal se hace difícil y hasta en muchos casos imposibles, lograr el reparo o indemnización para este tercero expuesto afectado por la mala calidad. Por tanto en la presente investigación se pretenden primeramente analizar y comparar la legislación internacional en referencia a la presente figura del tercero expuesto que ha sido insertada en el ordenamiento de Argentina, Brasil y los Estados Unidos, con el fin de proponer la viabilidad de insertar esta figura legal de amparo y protección a aquellas personas que sin ser partes de la relación de consumo sufren daños físicos o materiales a causa de la exposición al producto y que están en el Derecho de exigir su reparación o indemnización, basados en los principios constitucionales y mercantiles que obligan a la proveedor o al fabricante garantizar la calidad y seguridad del producto que envía al mercado. Para realizar el presente estudio se hizo uso de las diferentes técnicas de investigación, como fue la encuesta y la entrevista, procesándose los datos a través de mecanismos estadísticos con el fin de obtener información para la elaboración de conclusiones, determinado que las personas consideran que es necesaria la reforma de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, para que la misma pueda amparar en la misma forma como lo hace con aquella persona que es Consumidor dentro de una relación de consumo.

N° DE REGISTRO (en base de datos):	N° DE CLASIFICACIÓN:
---	-----------------------------

DIRECCIÓN URL (tesis en la web):

ADJUNTO PDF:	SI	✓	NO	
---------------------	----	---	----	--

CONTACTO CON AUTORES: Santana Villegas Darwin Vinicio	Teléfono:	E-mail:
---	------------------	----------------

CONTACTO DE LA INSTITUCIÓN:

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

SANTANA VILLEGAS DARWIN VINICIO, declaro bajo juramento que la autoría del presente trabajo de investigación, corresponde totalmente al suscrito y me responsabilizo con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada. De la misma forma, cedo mis derechos de autor a la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, según lo establece por la ley de propiedad intelectual, por su reglamento y normatividad institucionalidad vigente. Este proyecto se ha ejecutado con el propósito de estudiar: El derecho del Consumidor en su calidad de Consumidor expuestos.



Autor: SANTANA VILLEGAS DARWIN VINICIO

C.I: 0923016810

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Sociales y Derecho de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

CERTIFICO: Haber dirigido, revisado y analizado el Proyecto de Investigación con el tema: "PROPUESTA DE REFORMA A LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR EN RELACIÓN A LA INCERSIÓN DE LA FIGURA JURÍDICA: CONSUMIDOR EXPUESTOS O BYSTANDER" presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar al título de:
ABOGADO DE LOS JUZGADOS Y TRIBUNALES DE LA REPÚBLICA


Presentado por: **SANTANA VILLEGAS DARWIN VINICIO.**


Msc. Ab. **ERWIN GARCIA LLAMUCA**

Tutor

DEDICATORIA

**Mi amada madre que está en el cielo quien es fuente de fuerza e inspiración para
poder alcanzar una meta más en la vida.**

AGRADECIMIENTO

Amada esposa que siempre que has sabido dar tu apoyo desinteresado en el largo de estos años, mi bella hermana que con tu sonrisa as alentado a seguir adelante y a todos y cada uno de mis profesores que se han esmerado y entregado todo sus conocimientos lo han dejado todo en esas aulas gracias, por siempre gracias.

RESUMEN

El presente trabajo tiene como fin analizar los Derecho del Consumidor en su calidad de Consumidor expuesto, teniendo como objetivo general: Una reforma a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en relación a la inclusión del tercero expuesto para su protección legal, debido a que estas personas se encuentran expuestas a daños que son originados por productos o servicios que han sido adquiridos por otra persona, que la ley les denomina Consumidor, pero que por desperfecto material o accidental imputable a la calidad del producto o servicio causa un daño que debe ser indemnizado, sin embargo por no estar regulada esta figura dentro del marco legal se hace difícil y hasta en muchos casos imposibles, lograr el reparo o indemnización para este tercero expuesto afectado por la mala calidad. Por tanto en la presente investigación se pretenden primeramente analizar y comparar la legislación internacional en referencia a la presente figura del tercero expuesto que ha sido insertada en el ordenamiento jurídico de Argentina, Brasil y los Estados Unidos, con el fin de proponer la viabilidad de insertar esta figura legal de amparo y protección a aquellas personas que sin ser partes de la relación de consumo sufren daños físicos o materiales a causa de la exposición al producto y que están en el Derecho de exigir su reparación o indemnización, basados en los principios constitucionales y mercantiles que obligan al proveedor o al fabricante garantizar la calidad y seguridad del producto que envía al mercado. Para realizar el presente estudio se hizo uso de las diferentes técnicas de investigación, como fue la encuesta y la entrevista, procesándose los datos a través de mecanismos estadísticos con el fin de obtener información para la elaboración de conclusiones, determinado que las personas consideran que es necesaria la reforma de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, para que la misma pueda amparar en la misma forma como lo hace con aquella persona que es Consumidor dentro de una relación de consumo.

ABSTRACT

The purpose of this paper is to analyze consumer law in its capacity as an exposed consumer, with the general objective of: Reform of the Organic Law of Consumer Defense in relation to the inclusion of the third party exposed for legal protection, because these people they are exposed to damages that are caused by products or services that have been acquired by another person, which the law calls consumers, but that due to material or accidental damage attributable to the quality of the product or service causes damage that must be compensated, but because this figure is not regulated within the legal framework, it is difficult and even impossible in many cases to obtain reparation or compensation for this exposed third party affected by poor quality. Therefore, in the present investigation, we intend to analyze and compare international legislation in reference to the present figure of the third party that has been inserted in the Argentine, Brazilian and United States regulations, in order to propose the feasibility of inserting this legal figure of protection and protection for those persons who, without being part of the consumer relationship, suffer physical or material damages due to the exposure to the product and who are entitled to demand reparation or indemnification, based on constitutional and mercantile principles that require the supplier or the manufacturer to guarantee the quality and safety of the product that it sends to the market. To carry out the present study, different research techniques were used, such as the survey and the interview, processing the data through statistical mechanisms in order to obtain information for the elaboration of conclusions, determined that people consider that it is necessary the reform of the Organic Law of Consumer Protection, so that it can protect in the same way as it does with that person who is a consumer within a consumer relationship.

TABLA DE CONTENIDO

REPOSITARIO NACIONAL EN CIENCIAS Y TECNOLOGÍA	III
CAPITULO I	3
1.1 TEMA: Propuesta de Reforma a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en relación a la inserción de la figura jurídica: Consumidor expuestos.	3
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	7
1.4 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	8
1.5 OBJETIVO GENERAL	8
1.6 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	8
1.7 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	8
1.8 DELIMITACIÓN O ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN	11
1.10 VARIABLE DEPENDIENTE	12
CAPITULO II	13
2.1 Marco Referencial	13
2.2 Marco conceptual	16
2.2.1 Evolución histórica del Derecho de Consumidor	18
2.2.2 Evolución histórica del Derecho del Consumidor en Ecuador	21
2.2.3 Generalidades del Consumidor	22
2.2.4 Consumidor	22
2.2.5 Proveedor	24
2.2.6 Consumidor expuesto	24
2.3 Marco Legal	26
CAPITULO III	34
MARCO METODOLÓGICO	34
3.1 Tipo de Investigación	34
3.2 Métodos de Investigación	35
3.3 Enfoque de la investigación	35
3.4 Técnicas de la investigación	35
3.5 Población y muestra	36
3.6 Muestra	37
3.7 Análisis de los resultados de las encuestas	44
4.1 Tema:	74
4.2 Objetivo de la Propuesta	74

4.3 Justificación de la propuesta	74
Bibliografía	79
ANEXOS	83

Índice De Las Tablas

Tabla 1 Derecho de vivir en un ambiente libre de Peligros	44
Tabla 2 Conocimiento de la Ley del Consumidor	45
Tabla 3 Conocimiento de la Ley del Consumidor	46
Tabla 4 Responsables de la Calidad.....	47
Tabla 5 Garantizar la calidad a toda persona	48
Tabla 6 Indemnización por parte del fabricante	49
Tabla 7 Responsabilización del fabricante	50
Tabla 8 Responsabilización del fabricante	51
Tabla 9 Existencia de normas legales	52
Tabla 10 Protección de las normas	53
Tabla 11 Protección de las normas al tercero expuesto	54
Tabla 12 Responsabilidad del proveedor	55
Tabla 13 Derecho a reclamar	56
Tabla 14 Garantizar producto	57
Tabla 15 Derecho a reclamar	58
Tabla 16 Derecho a reclamar	59

Índice de gráficos

Gráfico 1. Derecho de vivir en un ambiente libre de Peligros	44
Gráfico 2 Derecho de vivir en un ambiente libre de Peligros	45
Gráfico 3 Derecho de vivir en un ambiente libre de Peligros	46
Gráfico 4 Responsables de la Calidad	47
Gráfico 5 Garantizar la calidad a toda persona	48
Gráfico 6 Indemnización por parte del fabricante	49
Gráfico 7 Responsabilización del fabricante	50
Gráfico 8 Responsabilización del fabricante	51
Gráfico 9 Existencia de normas legales	52
Gráfico 10 Protección de las normas	53
Gráfico 11 Protección de las normas al tercero expuesto	54
Gráfico 12 Responsabilidad del proveedor	55
Gráfico 13 Derecho a reclamar	56
Gráfico 14 Garantizar producto	57
Gráfico 15 Derecho a reclamar	58
Gráfico 17 Derecho a reclamar	59

INTRODUCCIÓN

El derecho del Consumidor surge con el fin de tutelar al comerciante, pero principalmente a la persona que adquiere el producto o servicio, que según la misma ley se ha denominado como: el Consumidor, siendo necesaria con el pasar del tiempo la regulación de las relaciones que se generan entre los fabricantes de los productos, y el Consumidor o cliente como también se le conoce, para otórgales seguridad jurídica a la relación comercial que estos establecen, y posteriormente este derecho ha ido evolucionando, surgiendo cada día normas que han ido protegiendo al cliente o Consumidor en cuanto a los riesgos, y demás parámetros que se dan en dicha relación.

En este sentido, se puede entender que el Derecho del Consumidor establece el conjunto global de normas, instituciones, principios e instrumentos consagrados en el ordenamiento jurídico, que generalmente sus preceptos están a favor del Consumidor, en razón de que dentro de la relación de consumo el más vulnerable de la relación es el Consumidor, y es necesario que dentro del marco legal se garantice que los productos lanzados al mercado sea de calidad y que el Consumidor tenga una posición de equidad y equilibrio con los empresarios proveedores y fabricantes dentro de la relación de consumo y como destinatario final de los servicios y bienes adquiridos.

Por ello, cada día surge la necesidad que las figuras jurídicas amparen la relación comerciante-Consumidor, dentro del marco legal de cualquier Estado, o incluso proteger aquellas personas que sin ser parte de la relación de consumo han sufrido algún daño o perjuicio por parte de un producto o servicio fabricado de forma defectuosa o con desperfecto y que al momento de exigir la reparación o la indemnización se vuelve ineficaz su derecho y acción de indemnización, por no contar con el debido soporte jurídico.

Con el fin de desarrollar el presente tema, se realizará un estudio histórico y científico sobre el derecho del Consumidor, y como ha surgido el derecho al tercero expuesto en las

legislaciones de otros países, y diferentes criterios doctrinarios que definen al tercero expuesto a una relación de consumo.

El primer capítulo consiste en la identificación del problema, formulación del problema, la sistematización del problema, los objetivos de la investigación, la justificación, además de la delimitación de la investigación, la definición de la hipótesis, y el establecimiento de las variables dependientes e independientes.

El segundo capítulo, contiene todo el marco referencial de la investigación, siguiendo el marco conceptual, y marco legal y todo lo concerniente a la legislación de diferentes países relacionados con el tema que aquí se desarrolla.

También, el presente estudio cuenta con el tercer capítulo, que es denominado como el marco metodológico, especificando el tipo de investigación seguido, su enfoque y métodos de estudios aplicados, además de las herramientas y técnicas implementadas para la recolección de datos, para proceder al análisis y elaboración , al igual que sus respectivas conclusiones, análisis y recomendaciones.

CAPITULO I

1.1 TEMA: Propuesta de Reforma a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en relación a la inserción de la figura jurídica: Consumidor expuestos.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente se vive en una sociedad de consumo masivo, y según al avance tecnológico e industrial, han aumentado las relaciones de consumo entre personas naturales y jurídicas, por lo que se hace necesario que a través de las leyes se rijan las diferentes modalidades de contratación de consumo que se generen, y desde sus inicios una de las partes más vulnerables en la relación de consumo es el Consumidor.

En este sentido, se puede mencionar que el Derecho del Consumidor constituye un “sistema global de normas, principios, instituciones e instrumentos consagrados por el ordenamiento jurídico a favor del Consumidor para garantizar en el mercado una posición de equilibrio con los empresarios proveedores, en una relación de consumo y como destinatario final de los bienes y servicios adquiridos. (Durand C. J., 2012).

Debido al avance industrial y tecnológico que se ha experimentado a nivel mundial en las diferentes sociedades, fue necesaria la regulación de las relaciones comerciales y de consumo entre las personas, tanto naturales como jurídicas, en razón de recibir la prestación de servicios y necesidades satisfechas por parte de proveedores que también reciben a cambio un beneficio económico por brindar dicho servicio o producto, habiéndose creado normas que regulan y protegen tanto al Consumidor como también intereses de los proveedores de Bienes y servicios.

Cabe estacar que la evolución del derecho del Consumidor a nivel internacional se ha dado de una forma constante, donde se puede indicar como punto de partida de ese proceso evolutivo la Revolución Francesa y que a lo largo de estos años se fueron incorporando

derechos que amparan al Consumidor. Pero es en la actualidad, donde observamos que este derecho, a diferencia de otras épocas, ha encontrado mayor desarrollo y relevancia, debido a que el Consumidor, como parte débil en los distintos tipos de relaciones de consumo, requiere cada vez más protección en una sociedad consumerista (Truscello, 2013).

En definitiva, se puede indicar que el origen de los derechos de los Consumidores se remonta a mediados del mes de Marzo del año 1962, donde el presidente de Estado Unidos de Norte América, para ese momento, John F. Kennedy sostenía que todos somos Consumidores estableciendo cuatro derechos básicos de los Consumidores: Seguridad, información, elección, y el derecho a ser escuchado. En años posteriores el movimiento de Consumidores, agregó otros derechos como son el derecho a la satisfacción de necesidades básicas, reparación y compensación, el derecho a la educación y aun ambiente saludable. (CODEDCO, 2011).

Posteriormente en Europa, en 1973, la Asamblea Consultiva del Consejo de Europa emitió una Resolución # 543/73, por medio de la que aprobó la Carta Europea de protección de los Consumidores, consagrando en ella también 4 principales derechos que amparan al Consumidor.

En concordancia, López (2009), en su investigación hace referencia a estos derechos de la siguiente manera:

1. El derecho a la protección y a la asistencia de los Consumidores. Además, los Consumidores deben ser protegidos de todo daño, económico o material, provocado por bienes de consumo.
2. El derecho a la reparación del daño que soporte el Consumidor por la circulación de productos defectuosos, o por la difusión de mensajes engañosos o erróneos

3. El derecho a la información y a la educación que la carta prevé no sólo para la obtención, por parte del Consumidor, de informaciones correctas sobre la calidad de los productos, sino también para verificar la identidad de los proveedores y para cualquier otro aspecto del producto.
4. El derecho de los Consumidores a organizarse en asociaciones y a ser representados en diversos organismos, para expresar opiniones sobre decisiones políticas y económicas inherentes a la disciplina del consumo.

Es importante señalar, que esta carta Europea fue uno de los primeros documentos que reconocen los derechos de los Consumidores y que fue tomada como referencia en diferentes ordenamientos jurídicos de países miembros de la Unión Europea, de igual manera con otros ordenamientos.

Por su parte, Ecuador inicia el desarrollo del Derecho de Consumidor al comprender los efectos que generan el libre mercado, aceptando y reconociendo que existen grupos de personas especiales en el mundo del mercantilismo y del derecho de consumo vulnerables quienes son los Consumidores. Así se inicia el control y regulación de los derechos de estos frente a diferentes de las necesidades jurídicas que protegen al Consumidor con el objeto de corregir desigualdades entre ellos y los proveedores.

Dicho reconocimiento del Derecho de los Consumidores en el ordenamiento jurídico ecuatoriano, surge ante el reconocimiento dado tanto en el marco constitucional y legal, con el objetivo de ejercer defensa hacia los Consumidores y éstos se inscriban dentro de los Derechos Humanos, por medio de las ratificaciones a convenios y tratados internacionales y posteriormente creándose entes reguladores de protección a Consumidores.

Debe reconocerse que en Ecuador, se ha evidenciado un crecimiento acelerado tanto doctrinal y legal, pero aún existen algunas falencias, sobre todo en la protección para aquellos terceros, que forman parte de la relación de consumo y están expuestos a daños y perjuicios

que pudiesen derivarse del producto o servicio que brindó el proveedor al Consumidor directo afectando de manera directa al tercero expuesto.

La ley de Defensa del Consumidor. No. 520 de 12 de septiembre de 1990. Y su última modificación fue en el año 2011 el 13 de Octubre, en la misma define en su artículo 2 todas las figuras jurídicas que regula esta Ley dentro de la relación de consumo, estando excluida esta figura de tercero expuesto, que es aquel tercero afectado a causa del inicio de una relación de consumo entre dos o más personas y quien sin ser parte de esa relación de consumo determinada adquiere o utiliza bienes o servicios como destinatario final.

La Constitución de la República de Ecuador (2008), 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. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las Consumidoras y Consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor”

Lo que indica que las personas tienen el derecho de recibir servicios, productos en óptima calidad y de ser afectados por medio de estos, la ley garantiza a la persona afectada ser indemnizados y reparados los daños, sin embargo, cabe señalar que el legislador no hace distinción si la persona afectada fue el Consumidor directo lo que da a lugar que aquella persona expuesta a una relación de consumo pueda ser indemnizada por los daños sufridos. En base a este artículo se han generado algunas jurisprudencias que certifican el amparo por parte del Estado al tercero expuesto de una relación de consumo.

Esta figura del tercero expuesto fue reconocida en el derecho Anglosajón, Argentino y Brasileño que el desarrollo de esta investigación se citaran los diferentes criterios doctrinarios y legales que existen con respecto a la mencionada figura que no está reconocida en la Ley pero que existen jurisprudencia que han originado su protección dentro del ordenamiento jurídico ecuatoriano, en aquellos casos particulares donde terceros han sido expuestos y han tenido que ser indemnizados por el proveedor o fabricante del producto o servicio defectuoso que ha causados daños en esa persona reclamante.

Por otra parte, el autor Shina. F, en su libro titulado: “Daños al Consumidor” indica que la figura del Bystander “se trata de un tercero expuesto a una situación dañosa de la que resulta formalmente ajeno. El tercero expuesto o bystander rompe la regla del efecto relativo de los contratos. No caben dudas que la inclusión de esta figura abstracta “expuesto a la relación de consumo” aumentó los límites en los que se desarrolla generalmente la teoría de la responsabilidad por parte del proveedor del producto o servicio, ya la misma se puede ser interpretada de manera casi infinita, y aumenta las posibilidades de tramitar un reclamo sin ser parte directa de la relación de consumo. (Fernando, 2015).

Es por ello que se considera necesaria la realización de la presente investigación, donde primeramente se estudiaran las figuras dentro de la relación de consumo, y también el desarrollo doctrinal y legal de la figura legal del tercero expuesto, el cual es conocido en otros países como bystander y lo casos en concreto que han creado precedente dentro del ordenamiento legal de Ecuador, desde lo establecido en la Constitución y lo que actualmente regula la Ley de Defensa del Consumidor y el alcance de su protección.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es el alcance de la Ley de Defensa del Consumidor frente a la protección del tercero expuesto en una relación de consumo?

1.4 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

- ¿Cuáles son antecedentes históricos del Derecho del Consumidor en Ecuador, y se analizará las deficiencias de los medios procesales señalados en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (LODCE)?
- ¿Cuáles son los diferentes criterios doctrinarios y legales establecidos en el Derecho comparado en referencia a la protección del tercero expuesto?
- ¿Qué jurisprudencias existen relacionadas con la figura del tercero expuesto dentro del marco Legal establecido en Ecuador?

1.5 OBJETIVO GENERAL

Establecer una Reforma a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en relación a la inclusión del tercero expuesto para su protección legal.

1.6 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer una Reforma a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en relación a la inclusión del tercero expuesto para su protección legal.
- Investigar los antecedentes históricos del Derecho del Consumidor en Ecuador.
- Estudiar los diferentes criterios doctrinarios y legales establecidos en el Derecho comparado en referencia a la protección del tercero expuesto.
- Analizar jurisprudencias relacionadas con la figura del tercero expuesto dentro del marco legal establecido en Ecuador.

1.7 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo investigativo se justifica bajo los lineamientos por la Universidad Laica de la Ciudad de Guayaquil, establecidos para el desarrollo de tesis y proyectos investigativo que permitan desarrollar aportes para las normas que rigen dentro de la sociedad.

Esta investigación aportara conocimientos jurídicos para los estudiantes de la institución en el área de Ciencias Políticas y de Derecho, y demás profesionales del área que requieren para la regulación de las diferentes relaciones contractuales y no contractuales en las cuales se ven integradas dentro de la sociedad, reguladas por las diferentes leyes y normas para reglar el derecho y la protección de ellos.

En el ámbito constitucional, los derechos del Consumidor están reconocidos y garantizados específicamente en los artículos 52 al 55 de la Constitución de la República vigente, lo que constituye un avance en el ámbito de protección los derechos del Consumidor y de los cuales se pueden tomar para el amparo y protección de terceros expuestos en una relación de consumo, y es lo que se pretende alcanzar por medio de la realización de esta investigación, a falta de autoridades especialistas en la materia y de mecanismos efectivos de tutela, tanto administrativa como judicial es factible la presente investigación.

El Estado tiene como deber fundamental priorizar su trabajo social por encima de cualquier otra obligación que implica garantizar el goce efectivo de los derechos humanos reconocidos a todos los ciudadanos en igualdad de condiciones, en este contexto se implementó el Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017, este cuenta con tres ejes principales los cuales son: la construcción del poder popular y el Estado; derechos y libertades para el Buen Vivir; transformación económica y productiva, donde concibe a todas las personas, como ciudadanos con igualdad de derechos (Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017)

En base a lo anterior mente citado, es importante señalar, que de la misma manera como el Consumidor directo es protegido y amparado por la Ley del Consumidor en ocasión de los daños que pueda sufrir por la utilización de servicios y productos adquiridos de un proveedor, el tercero expuesto debe contar con esa misma protección, debido a que también está siendo afectado por el producto y servicio.

Además, el Plan Nacional del Buen Vivir, busca mejorar la calidad de vida de la población, específicamente dentro del objetivo 3, en el cual se plantea que la vida digna requiere de un acceso universal, y permanente a los derechos individuales y colectivos que implicaría el disfrute pleno de los derechos humanos, entre estos y siendo de fundamental importancia para el correcto desenvolvimiento de una sociedad, su economía y productividad, el ejercicio y cumplimiento de los derechos del Consumidor, buscando además consolidar la transformación de la justicia y fortalecer la seguridad integral, en estricto respeto a los derechos humanos, mediante mecanismos ágiles y eficaces (Monteros, 2013).

La propuesta presentada en el presente estudio, versa sobre la inclusión de una figura jurídica en la Ley de defensa del Consumidor para establecer de manera clara, la figura del Consumidor expuesto que está configurada en el ordenamiento jurídico de diferentes países y que dicha ley no especifica la protección o regulación de los terceros expuestos de una relación de consumo, los cuales han sufrido daños por algún producto o servicio defectuoso emitido inicialmente a un Consumidor pero que afecta a un tercero al ser utilizado ese producto.

Esta investigación se justifica debido a que la misma procura la protección de un grupo de personas que son expuestos a daños que se deriven de una relación de consumo, que actualmente no se encuentra amparada de manera expresa pero que si existen casos que actualmente se han constituido como jurisprudencia para el amparo y protección de estos terceros expuestos. Y que al momento de presentarse una situación de daños ocasionados por el defecto de un producto o servicio estas personas afectadas puedan contar con derechos consagrados en la Ley.

La problemática aquí desarrolla es de gran connotación social , debido a que no afecta a un individuo o a un grupo en especial, sino a todos y cada uno de los habitantes del Ecuador, que en algún momento pudiese verse afectado por un producto servicio que

inicialmente fue adquiridor por un Consumidor directo pero que en desarrollo de la relación puede generar daños y perjuicio a terceros, y que estos puedan contar con la debida protección de sus derechos de reparación e indemnización a si no sea el Consumidor directo pero si es el afectado directo.

El presente trabajo investigativo se desarrollará con el empleo adecuado y prudente de los métodos de investigación a fin de obtener datos suficientes, exactos y reales, sobre el problema investigado, haciendo uso óptimo de la información tanto doctrinaria y jurisprudencial de los correspondientes casos prácticos, que sustenta esta investigación para cumplir exitosamente con los objetivos planteados y la explicación de la propuesta.

Se considera que temática aquí propuesta es viable y aceptable dentro del marco jurídico porque protege aquella persona que ha sufrido daños por un servicio o producto que no adquirió directamente él sino otro pero que los daños si los recibe de manera directa este tercero expuesto, solo que posiciones doctrinarias que serán estudiadas en lo adelante de esta investigación enfatizan que esta regulación de los derechos a terceros puede ocasionar cierto malestar entre los proveedores o comerciantes que están fabricando y brindando servicios a un Consumidor que contrato con ellos y que en base a eso ellos están obligados a reparar e indemnizar daños y no a un tercero expuesto de la relación de consumo.

De igual manera podrá ser de ayuda la presente investigación como bases teoría para aquellos que estén realizando una investigación relacionada a la misma y que pueda aportar a los conocimientos y desarrollo de los derechos fundamentales de las personas que viven dentro de la sociedad.

1.8 DELIMITACIÓN O ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

- **Campo:** Derecho
- **Área específica:** Derecho del Consumidor
- **Aspecto:** Protección al tercero expuesto en una relación de consumo.

- **Periodo:** Mayo del 2017 a Octubre del 2017
- **Tipo de investigación:** Descriptiva , Documental
- **Marco espacial:** Derecho de Consumidores en el ordenamiento Ecuatoriano.

1.9 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

La reforma de la Ley de Defensa del Consumidor (Art. 2) incluirá la figura del tercero expuesto, en la relación de consumo para su amparo y protección jurídica.

1.10 VARIABLE DEPENDIENTE

Si se reforma la L.O.D.C, incluyéndose la figura del tercer expuesto, se lograría revestirle y reconocerle derechos para su amparo y protección jurídica en su calidad de Consumidor

VARIABLE INDEPENDIENTE

Ley de Defensa del Consumidor.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Marco Referencial

Con el propósito de fundamentar la presente investigación se realizó la revisión exhaustiva de diferentes estudios que han sido llevados a cabo por diferentes autores, que han resaltado en sus investigaciones sobre el derecho del Consumidor y el tercero expuesto, figura que ya existe en el ordenamiento de otros países, entre los cuales podemos destacar las siguientes:

Según la autora, Garrido en su investigación titulada: El Derecho del Consumidor y su influencia en el derecho contractual, Argentina, Buenos Aires (2015). Indica como objetivo general: Análisis de los Derechos del Consumidor expuesto, quien afirma en su investigación que el régimen protectorio de la Ley de Protección al Consumidor contempla a los sujetos denominados “expuestos a una relación de consumo”, quienes son aquellas personas diferentes del Consumidor y del proveedor, no dependientes de este último, y diferentes del equiparado o usuario no contratante o usuario no Consumidor.

En dicha investigación se resalta la protección por el sujeto que no es parte de la relación de consumo pero que está expuesto a sufrir daños a perjuicios derivados del producto o servicio que fue contratado entre una persona denominada Consumidor y otra parte quien es el proveedor, o creador del servicio o producto, cabe señalar que esta figura tiene su bases teóricas en el Derecho Anglosajón.

Por otra parte también se destaca la investigación que fue realizada por el autor Torres, quien en su trabajo de titulación para optar al grado de Licenciado en Ciencias

Jurídicas y Sociales, ha titulado: Los Derechos del Consumidor en el consumo electrónico, Santiago, Chile, (2010). En la presente investigación se ha realizado una esquematización y descripción del sistema nacional de protección de los Derechos de los Consumidores, sus antecedentes y regulación actual, de la forma más pedagógica posible, a fin de poder representar los principios rectores y principales Derechos y deberes, tanto de los proveedores como de los Consumidores, también fue abordado el punto de los terceros expuestos a una relación de consumo, adquiriendo un previo entendimiento de la legislación que lo contiene en otros ordenamientos jurídicos.

En dicha investigación se abordó la relación de consumo que se originan por los contrato de servicios realizados vía electrónica y que han sido perfeccionados por este medio, donde en virtud de una relación de consumo han sido afectados terceros que no son partes contratantes, se realiza la revisión y el análisis al ordenamiento respetivo que rige dicha relación de consumo.

Además, Durand, en su investigación, como especialista en Protección del Consumidor, Lima, Perú, (Durand C. J., 2012) titulada: El derecho del Consumidor y sus efectos en el derecho civil, frente a la contratación de consumo en el mercado. El fenómeno de la producción industrial, la anonimización y despersonalización de los proveedores, la masificación de los Consumidores y la proliferación de los contratos por adhesión, han dado lugar a la “Contratación de Consumo” y al crecer el comercio, obviamente las normas clásicas del Derecho Privado incorporadas en los códigos civiles. Por lo tanto, podemos establecer que el Derecho del Consumidor es una disciplina singular, especializada en proteger primeramente al Consumidor y regular lo referente a la relación de consumo.

En este sentido el Derecho del Consumidor, constituye principalmente el conjunto de normas, principios que están regulados en el ordenamiento jurídico que primeramente va a

favor del Consumidor con el fin de garantizar en el mercado una posición de equilibrio entre los empresarios que son los proveedores del producto o servicios en una relación de consumo y también se ha estado regulando en diferentes países la regulación para aquellos casos donde la persona no es el Consumidor directo pero si es un afectado directo del producto o servicio que se deriva de una relación de consumo.

Finalmente, Valverde. N, en su investigación realizada para la obtención del grado de Magister en Derecho Empresarial, quien tituló su estudio: Derecho del Consumidor, Régimen Legal ecuatoriano “Análisis del Derecho de Acceso a la Justicia”, Loja, Ecuador, (2010). Planteó como objetivo general: Analizar el nivel de percepción de los Consumidores sobre los mecanismos de protección al Consumidor y el adecuado acceso a la justicia en materia de consumo, tanto en la Intendencia de Policía, Comisarías de Policía y Defensoría del Pueblo, de la ciudad de Guayaquil. Señaló además en su estudio que ahora incluso los Derechos de los Consumidores en el Ecuador, se encuentran elevados a la categoría de Garantía Constitucional, y son de obligatorio cumplimiento, por parte de cualquier Juez, Tribunal o autoridad competente, por lo tanto la ley va en protección al Consumidor principalmente.

De la mencionada investigación se puede hacer referencia que los Derechos del Consumidor son de rango constitucional, debido a que la Constitución regula las garantías establecidas para la satisfacción del servicio o producto que adquiere una determinada persona que por medio de ellos les permita alcanzar una calidad de vida que contiene el buen vivir, existiendo un grupo que es vulnerable para el resarcimiento de daños por parte de los empresarios proveedores de servicios y son aquellos terceros expuestos a dichas relaciones de consumo legalmente establecidas entre las partes contratantes.

2.2 Marco conceptual

- **Anunciante:** El proveedor de bienes, prestador de servicios o entidad que, por medio de la publicidad, se propone ilustrar al público acerca de la naturaleza, características, propiedades o atributos de los bienes o servicios cuya producción, intermediación o prestación constituye el objeto de su actividad; o motivarlo a su adquisición. (Consumidor, -2001.)
- **Calidad.-** Conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite caracterizarla y valorarla con respecto a las restantes de su especie. (Saavedra, 2016)
- **Comerciantes:** son las personas que, teniendo capacidad para contratar, hacen del comercio su profesión habitual. (Mota, 2014)
- **Consumidor.-** Persona natural o jurídico que como destinatario final adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios (Pérez, 2012)
- **Consumo racional.-** Es la satisfacción de las necesidades de forma ordenada, prudente y sin excesos (Molina, 2015)
- **Contrato de adhesión:** aquel cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el Consumidor, para celebrarlo, pueda alterar su contenido. (Chapsal, 2016)
- **Daño material:** Es la lesión causada a los bienes por la acción de un tercero; es un perjuicio ocasionado en el patrimonio de la víctima por el hecho del agente. (Vargas, 2012)
- **Daño moral:** Es aquel daño que causa una lesión a la persona en su íntegra armonía psíquica, en sus afecciones, en su reputación y/o en su buena fama. (Gonzalez, 2014)

- **Derecho del Consumidor:** El derecho del consumo cubre varios aspectos fundamentales de las relaciones entre los productores y los Consumidores: Derecho a la satisfacción de necesidades básicas, a la seguridad, a ser informado/a, a elegir, a ser escuchado/a, a la reparación, a la educación como Consumidores, a un ambiente saludable. (Cerrata, 2012)
- **Expuesto:** Se dice de alguna eventualidad, acción o un hecho que tiene el riesgo, contingencia, trance o peligro y que puede causar algún perjuicio, daño o damnificar. Se dice de una persona que puede causar algún perjuicio o de cometer algún acto delictivo. En forma desusado, se dice a un infante que está abandonado o en peligro y que está confiado a un sitio de beneficencia. (Largo, 2014)
- **Garantía de Satisfacción:** es un ofrecimiento adicional ofertado por el proveedor, generalmente una multitienda, y que cubre la posibilidad de cambio o devolución de lo pagado por el producto, incluso en casos no contemplados para la garantía legal, por ejemplo, por la sola voluntad del comprador y por un período corto de tiempo, generalmente los primeros 10 días de venta del producto. (Mariño, 2017)
- **Garantía Extendida:** es aquella que cubre un período de tiempo por sobre la garantía convencional o voluntaria y una vez que ésta ha expirado. (Garrido, 2015)
- **Proveedores:** son las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a Consumidores; por las que se cobre precio o tarifa. (Sarmiento, 2014,)
- **Publicidad:** es la comunicación que el proveedor dirige al público, por cualquier medio idóneo al efecto, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o

servicio, entendiéndose incorporadas al contrato las condiciones objetivas contenidas en la publicidad hasta el momento de celebrar el contrato. (Alviña, 2015)

- **Oferta y promoción:** la oferta es la práctica comercial que consiste en el ofrecimiento al público de bienes o servicios a precios rebajados en forma transitoria, en relación con los valores habituales del respectivo establecimiento, y las Promociones, son las prácticas comerciales, cualquiera sea la forma que se utilice en su difusión, consistentes en el ofrecimiento al público en general de bienes y servicios en condiciones más favorables que las habituales, con excepción de aquellas que consistan en una simple rebaja de precio. (Sánchez, 2012).

2.2.1 Evolución histórica del Derecho de Consumidor

El Derecho del Consumidor ha surgido como régimen protectorio a favor del Consumidor, proyectándose desde sus principios con el propósito de brindar amparo y protección aquellas personas que son denominadas como Consumidor, que con el paso del tiempo evolucionando en razón del aseguramiento de los Derechos y garantías al Consumidor.

La evolución del derecho del Consumidor, tuvo como punto de partida la Revolución Francesa. Pero fue en los años 90 en adelante donde más tuvo desarrollo dentro de los ordenamientos jurídicos el derecho al Consumidor, mayormente en los países que han estado enfrentando cambios económicos e industriales se han visto en la necesidad de desarrollar el Derecho del Consumidor, debido a que ha visto desde el principio al Consumidor como la parte débil en los distintos tipos de relaciones de consumo, requiriendo con mayor prioridad la protección en una sociedad consumista de la actualidad.

Por su parte el autor Durand (2012) hace referencia al jurista Piris (2000) quien explica que:

La problemática jurídica de la protección del Consumidor se centra en la noción de la libertad contractual, que data del Código de Napoleón, porque en este ámbito el Estado interviene en el juego de la contratación no con el objeto de resguardar un interés público, sino privado. Esta problemática empieza a evidenciarse hace no más de tres décadas. De hecho el derecho del Consumidor empiezan a desarrollarse en el mundo jurídico en los años '60, partir del reconocimiento del status de Consumidor y de las especiales aristas que empiezan a perfilarse en la relación de consumo y que hacen posible diferenciarla de las tradicionales relaciones jurídicas civiles o comerciales. (pág. 51).

Posteriormente, se generó un avance en el desarrollo del derecho de Consumidor, en los años 70, donde se empezó a emplear los términos de Consumidor y se profundizó más en la protección a este, debido a la promoción, surgimiento y crecimiento de la sociedad industrial y comercial, debido a ello se hizo necesaria la regulación de las relaciones entre el Consumidor y el proveedor.

En 1914, en los Estados Unidos se creó la Comisión Federal de Comercio (Federal Trade Commission), quien a través de dicha comisión se comenzó a proteger al Consumidor, pero esta protección era más bien incidental como consecuencia de reglar la actividad comercial e impedir la aplicación de prácticas comerciales desleales. Esta actividad de control y protección tuvo como corolario la actitud del Presidente Kennedy quien decisivamente reconoció a los Consumidores entidad como grupo económico y asumió la defensa de sus Derechos propiciando la primera ley de defensa del Consumidor en el mundo. (Zapata, 2013, pág. 29).

Posteriormente en el año 1960, se crea la Organización Internacional de Uniones de Consumidores (IOCU), quien pasa hacer la primera Federación que agrupa a organizaciones de Consumidores a nivel mundial, que tiene como propósito la regulación de los Derechos entre los intervinientes en una relación de consumo. Y luego en 1970, en los Estados Unidos

de América, se procesan las denuncias del Dr. R. Nander, contra la empresa General Motors por causa de la inseguridad que presentaban algunos de sus modelos, iniciando acciones legales colectivas en contra de la mencionada empresa, y a causa de estas incidencias se crea la “Public Interest Research Group” (PIGR) y más tarde la organización de Consumidores “Public Citizen”. (Díaz & Gairín, 2014).

Consecuentemente se fue dando paso a la primera etapa del movimiento de Consumidores, que surge de los Derechos del trabajo y del Consumidor, entre los periodos comprendidos (1835-1950), que tuvo sus inicios en Argentina y América Latina a finales del año 1950, debido a la estallido social del consumo de productos de uso doméstico, consecuentemente en el periodo de 1950 a 1970, se conforma la Sociedad de consumo y profesionalización de las organizaciones de Consumidores.

Luego en 1.977, debido a la disparidad que existía en cuanto a la protección que regulaba a los Consumidores y la situación en la que se encontraban los Consumidores de los países en desarrollo, el Consejo Económico y Social de la ONU, realizó una solicitud al Secretario General que elaborara un informe sobre las protecciones y garantías hacia los Consumidores, con el objeto de elaborar una serie de orientaciones generales para mejorar dicha protección a nivel global.

Posterior a dicha solicitud el Secretario General de la ONU de 1.997, llevo a cabo ciertas consideraciones condensadas en el informe, realizando notables avances a nivel mundial en la aplicación de las Directrices, tanto por las medidas adoptadas para la protección del Consumidor a nivel nacional como por el fortalecimiento de la cooperación a nivel regional e internacional. También sostiene que se ha producido un auge de la conciencia pública sobre las cuestiones del Consumidor sobre todo en la necesidad de proteger los intereses de los Consumidores en una economía mundializada. (ONU, 1997).

Actualmente, se puede indicar que a nivel general e internacional se cuenta con un ordenamiento jurídico que ampara al Consumidor directo y en algunos hasta el destinatario final, pero en cuanto a la regulación del tercero expuesto no se cuenta con protección alguna salvo en pocos países que han dado lugar dentro de sus ordenamientos, como el caso de Estados Unidos, Brasil y Argentina pero actualmente en Argentina fue un poco limitada la protección a este tercero expuesto.

2.2.2 Evolución histórica del Derecho del Consumidor en Ecuador

En Ecuador en la década de los 90, se comprendían inicialmente los efectos del libre mercado y se reconoce la existencia de un grupo humano especial: los Consumidores. De esta manera se empieza a controlar y regular sus Derechos frente a necesidades jurídicas de protección palpables, tratando de corregir desigualdades entre los empresarios proveedores y los Consumidores. Surge el reconocimiento constitucional y legal que hace que la defensa de los Consumidores se inscriba dentro de los Derechos humanos, en este propósito tuvieron y tienen un papel trascendental los organismos no gubernamentales (ONGS) y posteriormente las asociaciones de Consumidores. (Consuelo, 2015, pág. 11).

Según, Valverde (2010) en su investigación indica que:

Esta disciplina de regular los derechos de los Consumidores estuvo abandonada por muchos años y por varias Constituciones del Ecuador, recién en las reformas del año de 1996 se comenzó a “instaurar” la llamada clasificación de los Derechos: primera, segunda y tercera generación; en estas reformas se consideraban los Derechos de los Consumidores de tercera generación o los llamados colectivos o difusos, además se crea instituciones como la Defensoría del Pueblo entidad que tomo la bandera de lucha para promover y tutelar estos Derechos. Con la aprobación de la Constitución del año de 1998 se incorporan con mayor claridad los Derechos de los Consumidores dentro del capítulo de los Derechos colectivos, conjuntamente con los ambientales y de los afroecuatorianos. (pág. 10)

El surgimiento del Derecho del Consumidor en Ecuador, se origina en razón de la protección al más débil jurídico dentro de la relación de consumo, quien es el Consumidor. Debido a la situación de subordinación y minusvalía en que se encuentran las personas al interactuar con los empresarios proveedores de bienes de consumo y servicios, quien está integrado por un conjunto de organismos jurídicos específicos, que fue desarrollado con el fin de prevenir actitudes de menoscabo de los Derechos del Consumidor.

2.2.3 Generalidades del Consumidor

Es importante antes de proseguir con la investigación, definir que es el Derecho del Consumidor, y que abarca esta disciplina, según el doctrinario Farina, en su obra literaria, explica: “El derecho del Consumidor es el conjunto orgánico de normas capaces de constituir una rama del derecho que tiene por objeto la tutela de quienes contratan para la adquisición de bienes y servicios destinados, en principio, a las necesidades personales” (2011, pág. 26)

Este derecho se origina debido a las relaciones de consumo, que son constituidas actualmente, que contempla todos los deberes y Derechos de las partes intervinientes dentro de la relación de consumo, con el objeto de mantener un equilibrio en el mercado, a pesar de que el Consumidor es el sujeto más expuesto y vulnerable en dicha relación

2.2.4 Consumidor

En términos generales, se puede determinar que el Consumidor es el sujeto vulnerable en la relación de consumo, cuya persona, puede ser natural o jurídica, que en virtud de la materialización de un acto de tipo oneroso adquieren, disfrutan, utilizan bienes y servicios de manera directa o como destinatarios finales, sin fines comerciales.

Por su parte el autor Barocelli, (2016) en su libro” sostiene:

Los Consumidores potenciales son aquellos que no se encuentran unidos con uno o más proveedores por un vínculo jurídico. Encuentran su protección en las regulaciones sobre oferta a una persona determinada, en las regulaciones en materia de publicidad y normas especiales, prácticas abusivas, cláusulas abusivas en condiciones generales de la contratación o violación de deberes de información, trato digno, salud, seguridad, libertad de elección u otros Derechos de los Consumidores de manera uniforme y generalizada. (pág. 50).

En este sentido se puede hacer referencia que el Consumidor trae como correlato el consumo de bienes y servicios de manera privada, con fines domésticos y primariamente de forma personal o para el servicio de sus familiares; pero actualmente y debido a diferentes discusiones también dentro de este orden de Consumidores pueden llegar a ser considerados como Consumidores o al menos gozar de algunos Derechos y ciertas garantías que la ley regula a estos con el fin de protegerlos.

De acuerdo, Zambrano (2010) en su investigación explica que al Consumidor se le reconocen como Derechos básicos:

- a), la protección contra los riesgos que puedan afectar su salud o seguridad;
- b), la protección de sus legítimos sistemas económicos y sociales;
- c), la indemnización o reparación de los daños y perjuicios sufridos;
- d), la información correcta sobre los productos y servicios y la educación sobre su adecuado uso;
- e), la audiencia en consulta y la participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que les afecten;

f), la protección jurídica, administrativa y técnica en las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión. (pág. 16).

En el mismo orden de ideas, se considera que dentro de las relaciones de consumo el Consumidor es la parte más afectada y expuesta a los riesgos y pérdidas que se deriven del producto o servicio realizado por el empresario proveedor y que es fundamental que el ordenamiento jurídico ampare y regule ante pretensiones acciones abusivas o ventajosas que llevan a cabo los proveedores y las empresas.

2.2.5 Proveedor

Se debe considerar al proveedor no sólo a quien finalmente vendió el bien o servicio, sino a cada uno de los intervinientes en la cadena de producción consumo, entendiéndose por ésta al conjunto de personas jurídicas o naturales, de derecho público o privado, que facilitan el traslado de un producto o servicio desde el fabricante hasta el Consumidor final, en el territorio nacional. (Valverde V. N., 2011, pág. 14).

Los intervinientes en la cadena producción-consumo, cumplen distintos roles, en cuanto al grado de su responsabilidad por infracción a la Ley, de ello dependerá en gran medida del fabricante, del importador, del distribuidor, del prestador y de todos aquellos intervinientes en dicha cadena, según sea el caso y las circunstancias en las cuales fueron dadas los hechos causados.

2.2.6 Consumidor expuesto

Determinada la definición de Consumidor, es importante señalar lo que comprende la figura del Consumidor expuesto. Es aquella persona que no es parte de la relación de consumo pero que este sin ser parte es afectado o sufre algún daño derivado de un servicio o producto que otra persona contrato, y que dentro del ordenamiento de algunos países ya se ha regulado la protección a este sujeto debido a varios casos acontecidos y donde ha quedado evidenciada la responsabilidad del proveedor para con este tercero expuesto.

El proceso conceptual de Consumidor expuesto, se remonta a un número sustancial de sentencias emitidas por las Cortes Judiciales de los Estados Unidos y a una serie de trabajos doctrinarios que se interesaron por la apreciación de la situación en que se encuentra la persona expuesta a los daños emanados de productos defectuosos pero que originalmente no fue adquirido por ese tercero expuesto. (Consuelo, 2015, pág. 12)

Entre las jurisprudencias o análisis más destacados sobre esta figura se puede destacar, la publicación efectuada en la revista jurídica “Columbia Law Review”, en el mes de mayo del año 1964, donde mediante el artículo “Strict product liability and the Bystander” definiendo al Bystander como: “Aquella persona que ha sufrido un daño por el sólo hecho de haber estado en el lugar y tiempo en el que sucedió el evento dañoso, sin que tenga relación alguna con el producto salvo su propio daño derivado del defecto de aquél. (Garrido, 2015, pág. 55).

Resulta imperioso, explicar que los terceros expuestos, se trata de una persona o grupo de ellas, que no forma parte de la relación de consumo, pero además, ellos no obtienen, ni usan el bien o servicio como destinatarios finales, solo están expuestos a aquellas consecuencias derivadas de la relación de consumo, es decir, expuesto a las operaciones de la operación. En este grupo se puede incluir a aquellos que fueron atraídos por la publicidad, también aquellos que han comenzado las tratativas previas al contrato de consumo y los que sufrieron un daño resultante de un servicio o un producto objeto de una contratación de consumo, particular e independiente de la persona quien sufrió el daño.

Según, el autor (Mosset, 2008) Explica:

La figura del Consumidor expuesto o tercero Consumidor, se puede entender, como aquella persona que de cualquier manera está expuesto a una relación de consumo, no es un sujeto que participa o se encuentra involucrado vinculado

en ella; “estar expuesto a” implica ajenidad respecto de la relación de referencia. Aquí no existe vínculo jurídico desde antes, sino que el vínculo se concreta con la materialización de los efectos de una relación de consumo que refleja sus consecuencias hacia terceros.

En lo que respecta a los fundamentos de esta figura del tercero expuesto y su incorporación en algunos países, doctrinadores han sostenido, que a través de esta protección a dicha persona que no es Consumidor, ni parte de la relación de consumo, tiene el propósito de asegurar y regular aquellos daños o consecuencias que se derivan de servicios o bienes que son incorporados en el mercado y en la sociedad, pero que los mismo deben ser bienes y servicios que estén garantizada su calidad.

2.3 Marco Legal

La base del Derecho del Consumidor y especialmente el marco normativo del cual puede surgir el derecho para proteger al tercero expuesto, se fundamenta en las siguientes normas:

1. Constitución de la República del Ecuador, 2008, publicada en el Registro Oficial 449 del 20 de octubre de 2008

(Constitucion de la Republica de Ecuador , 2008)

Art 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

Art. 54.- Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore.

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

Art 215.- La Defensoría del Pueblo tendrá como funciones la protección y tutela de los Derechos de los habitantes del Ecuador.

2. Ley orgánica de defensa del Consumidor, Registro Oficial Suplemento 116 de 10-jul.-2000 Última modificación: 16-ene.-2015

Art. 1.- Ámbito y Objeto.-

. En caso de duda en la interpretación de esta Ley, se la aplicará en el sentido más favorable al Consumidor. El objeto de esta Ley es normar las relaciones entre proveedores y Consumidores, promoviendo el conocimiento y protegiendo los Derechos de los Consumidores y procurando la equidad y la seguridad jurídica en dichas relaciones entre las partes. (Ley orgánica de defensa del consumidor, 2000 Última modificación 2015)

Art 4.- Son Derechos fundamentales del Consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

1.- Derecho a la protección de la vida, la salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y acceso a los servicios.

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

7.- Derecho a la educación del Consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus Derechos;

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

. (Ley orgánica de defensa del consumidor, 2000 Última modificación 2015).

3. Reglamento General a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor), publicada en el Registro Oficial 287 de 19-mar-2001.

Art. 3.- Bienes y Servicios de óptima calidad.- Para la aplicación de los numerales 2 y 3 del Art. 4 de la ley, se entenderá por bienes y servicios de óptima calidad aquellos que cumplan con las normas de calidad establecidas por el INEN o por el organismo público competente o, en su defecto, por las normas mínimas de calidad internacionales. A falta de las normas indicadas, el bien o servicio deberá cumplir con el objeto para el cual fue fabricado u ofertado. (Consumidor, -2001.)

Derecho Comparado

2.2.8.1 Estados Unidos

El desarrollo conceptual del tercero expuesto dentro del ordenamiento norteamericano o bystander como mejor se le conoce, se originó a un número importante de sentencias dictadas por las Cortes estatales de Estados Unidos y a una serie de trabajos doctrinarios que importaron la apreciación de la situación en que se encuentra una persona expuesta a los daños emanados de productos defectuosos, pero que ellos no forman parte de la relación de consumo. Entre tantos, se destaca la publicación efectuada en la revista jurídica “*Columbia Law Review*”, en el mes de mayo de 1964, donde mediante el artículo “*Strict product liability and the bystander*”, se efectúa el análisis de un caso ficcional donde una persona al mando de un automóvil en compañía de su esposo (el comprador del automóvil), atropella a un peatón. (Barletta, 2012, pág. 32).

Dicha situación, a la cual se hace referencia anteriormente, no tendría problema al momento de establecer la responsabilidad de los daños, pero a causa, que la persona que iba conduciendo perdió el control del vehículo por defectos de fábrica en la creación del mismo,

partiendo de ello se realizó el respectivo análisis, configurándose como precedentes para la legislación y criterios doctrinarios para la conformación de esta figura del tercer expuesto en Estados Unidos.

2.2.8.2 Argentina

A través de la modificación que se le realizó a la Ley Nacional N°24.240 de Normas de Protección y Defensa de los Consumidores, donde se incluyó dentro del marco normativo importantes reformas en cuanto al derecho protectorio de los Consumidores, pero posteriormente en el año 2008, se amplía considerablemente el amparo en materia de derecho de Consumidor, estableciendo en la ley 26.361, en su artículo 1, la figura del tercero expuesto, abriéndole paso dentro de la doctrina y la diferentes jurisprudencias emanadas de la Corte Judicial.

Por medio, de esta esta reforma que se realizó a la ley, se brinda amparo aquellas personas que no son destinatarios finales dentro de la relación de consumo, tampoco tienen relación directa, ni una relación contractual con el proveedor, pero son aquellos que están expuestos a daños originados de bienes y servicios que otros han contratado. La conceptualización del Consumidor que fue reformada en el art 1, fue definida para ese momento de la siguiente manera: “...*Se considera asimismo Consumidor o usuario a quien, sin ser parte de una relación de consumo, como consecuencia o en ocasión de ella adquiere o utiliza bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, y a quien de cualquier manera está expuesto a una relación de consumo.* En la última línea del referido artículo se establece la protección jurídica para el tercero expuesto. (Schamieloz, 2013, pág. 8).

Posteriormente, el logro que se obtuvo a través de esta reforma realizada en el 2008, como se hizo mención anteriormente, en establecer un régimen protectorio a los sujetos expuesto, fue limitado nuevamente en la reforma llevada a cabo en el 2014 por la ley 26.994,

suprimiendo el amparo que ya se le había dado a este grupo expuesto, por la razón de que esta les daba una es la excesiva amplitud la noción de Consumidor y que era impuesta legalmente.

Cabe señalar, que esta figura del tercero expuesto, debido a la entrada en vigor del Código Civil y Comercial de la nación Argentina, y las modificaciones a los estatutos de la defensa del Consumidor, ya mencionados anteriormente, para muchos doctrinarios han limitado el derecho de proteger y amparar, otros consideran, que se ha excluido de la ley la figura del tercero expuesto y que para el momento muchos consideran que no existe un criterio definido en los casos donde los Derechos y condiciones de una persona son lesionados por la relación contractual que otros han pactado.

Es importante precisar, que antes de ser incorporada la figura del tercero expuesto dentro de la normativa Argentina , ya venía entreviéndose esta tendencia, debido a los casos que la Corte Suprema de Justicia había estado juzgando, tal es el caso "Mosca y Zubeldia", del año 2007, donde se reconoció la legitimación al actor, ordenando a la parte demandada la indemnización de daños que este sufrió, por causa del servicio contratado por otras personas ajenas a él, en el cual, él no era parte de dicha relación de consumo.

La Corte Suprema de Justicia de la Nación de Argentina (2007) indica:

(...) Se presenta Hugo Arnaldo Mosca, por medio de apoderado, e inicia demanda contra la Asociación del Fútbol Argentino, el Club Atlético Lanús y la Provincia de Buenos Aires por la suma de \$ 164.600 o lo que en más o en menos resulte de la prueba, más su actualización monetaria e intereses. Manifiesta que trabajaba como chofer, motivo por el cual el 30 de noviembre de 1996 trasladó a fotógrafos del diario "Clarín" hasta la sede del Club Atlético Lanús, debido a que se disputaría un partido de fútbol entre el equipo local e Independiente por el "Torneo Apertura". Expresa que el partido estaba

empatado, pero finalizando el segundo tiempo, Independiente hizo otro gol, lo que motivó no sólo un gran altercado sino que los simpatizantes de Lanús comenzaron a arrojar todo tipo de objetos hacia el campo de juego, como así también contra la hinchada del equipo visitante que intentaba abandonar precipitadamente el estadio. En esas circunstancias, aproximadamente a las 23.30 horas, según manifiesta el actor, fue alcanzado por un elemento contundente en el rostro a la altura del ojo izquierdo, lo que le provocó una importante herida que le ocasionó una progresiva disminución de su visión, la que se fue agravando posteriormente

Debido a los daños que el demandante sufrió, su visión fue disminuida en un 80%, con el pronóstico de que la misma empeorara cada vez más, por lo que el ciudadano Mosca, presento una demanda formal contra la Asociación Civil del Fútbol Argentino, determinado que aun el sim ser parte de la relación de consumo, fue un agraviado directo de la misma, fundamentándose en lo establecido por la Constitución Argentina, en el art. 42 de la Constitución Nacional, que hace referencia, que la relación de consumo, no solo debe delimitarse a la regulación de las relaciones de consumo contractuales, sino que también debe abarcar a los actos unilaterales como la oferta a sujetos indeterminados. Estando en la obligación de asegurar la seguridad en el período precontractual y en las situaciones de riesgo creadas por los comportamientos unilaterales, respecto de sujetos no contratantes. (Constitucion de la Republica de Argentina, 1994)

La Corte determino en su decisión que la responsabilidad de los daños sufridos por el demandante era la Asociación del Fútbol Argentino, en su calidad de organizador del campeonato y en los beneficios económicos, que dichos eventos deportivos generan. Por otra parte, la Corte también, responsabilizo al Club Atlético Lanús, debido que esto no tuvo un

control en el acceso de los espectadores, no certificando y asegurando la no entrada de objetos que causen daños.

Por su parte Peral , sostiene que en lo que respecta a la relación de consumo, la Corte Federal sentó una pauta interpretativa esencial: "...De tal modo que la seguridad debe ser garantizada en el período precontractual y en las situaciones de riesgo creadas por las acciones unilaterales, respecto de sujetos no contratantes. Cada norma debe ser definida e interpretada correctamente y conforme a su época, y en este sentido, cuando ocurre un evento dañoso en un espectáculo masivo, como por ejemplo: en un centro comercial, en un aeropuerto, o en un supermercado, es bastante complejo, discriminar entre quienes compraron y quienes no lo hicieron, o entre quienes se encontraban dentro del sitio, en la entrada, o en los pasos previos, estos casos son los que fundamentan a la figura del tercero expuesto. (Santiago José, 2015 , pág. 3)

Es importante señalar, que la pauta interpretativa fijada en el fallo Mosca, fue fundamentada en jurisprudencia de casos precedentes, como el del Caso Zubeldía (2006), donde se sostuvo que:

"...La protección de la seguridad es un derecho previsto en el art. 42 de la Constitución Nacional...la seguridad, que en este caso debe ser entendida como simple derecho a asistir a un espectáculo público sin sufrir daño alguno, es un propósito que debe constituir la máxima preocupación por parte de quienes organizan eventos que importan algún riesgo potencial para los asistentes, así como también de las autoridades públicas encargadas de la respectiva fiscalización (p.6).

Es evidente, que a la luz de los precedentes referidos, las jurisprudencias venían dando paso a la incorporación del tercero expuesto dentro de la normativa argentina,

mostrando la necesidad legal que exigía la Ley de ser regulada y modificada en cuanto a estos casos en concreto que no son Consumidores, pero entran en el marco protectorio del Derecho del Consumidor.

2.2.8.3 Brasil

Por otra parte, el antecedente de la locución “estar expuesto” en materia de consumo, dentro del ordenamiento brasileño, se encuentra en el art. 29 de la Ley de Protección del Consumidor del Brasil (Ley 8078/90), referidos a prácticas y cláusulas abusivas, respectivamente. Este fue el marco de la inclusión del bystander o tercero expuesto, junto al de la responsabilidad por daños y no la incorporación amplia que le permitiría reclamar el daño directo o el punitivo contra el asegurador, amén de objetar las cláusulas contractuales. (Díaz & Gairín, 2014, pág. 8).

Es importante señalar, que esta figura ha tenido una limitada aceptación dentro de los ordenamientos, debido a que la misma está a favor de los intereses de resarcir daños, no de un Consumidor, sino de una persona que es ajena a una relación de consumo, pero que la misma es afectada de forma directa por la relación contractual que determinadas personas han establecido, obligando a que el proveedor o fabricante adquiriera la responsabilidad de brindar e introducir al mercado un servicio o producto de calidad que no sea considerado un riesgo no solo para el comprador o Consumidor si no para un tercero ajeno a la relación, considerando muchos que el radio de responsabilidad por resarcir daños es muy amplio e incalculable, amenazando sus inversiones y recursos.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de Investigación

Los tipos de investigación empleados en la realización del presente trabajo tienen por finalidad obtener toda la información necesaria para dar respuesta a las interrogantes planteadas en relación al análisis de la viabilidad del amparo del tercero expuesto a una relación de consumo, entre las cuales tenemos:

Histórico: Esta tipo de investigación analiza acontecimientos del pasado pero tienen relevancia para comprensión del tema a investigar y a tratar en la actualidad. En función del método histórico se estudió los orígenes del derecho de consumo a nivel internacional y también en Ecuador. La investigación histórica requiere del conocimiento y dominio de unos métodos y técnicas de trabajo adaptados a los requerimientos específicos de cada una de las etapas en que convencionalmente se articula la Historia y a la naturaleza de los datos y documentos disponibles para el estudio de cada periodo. (Sarmiento, 2014,, pág. 12).

Documental: La investigación documental es parte esencial dentro del proceso de investigación científica, puede definirse como una estrategia que a través de la observación y reflexiona sistemáticamente sobre realidades teóricas y empíricas usando para ello diferentes tipos de documentos donde se indaga, interpreta, presenta datos e información sobre un tema determinado de cualquier ciencia, utilizando para ello, métodos e instrumentos que tiene como finalidad obtener resultados que pueden ser base para el desarrollo de la creación científica. (Martínez, 2012, pág. 12)

Descriptiva: La investigación descriptiva es frecuentemente usada como un antecedente a los diseños de investigación cuantitativa, representa el panorama general destinado a dar algunos valiosos consejos acerca de cuáles son las variables que valen la pena probar cuantitativamente. (Shuttleworth, 2017, pág. 2).

3.2 Métodos de Investigación

Método Deductivo: Por medio de este método se parte de los aspectos o principios generales que son comúnmente conocidos, aceptados como válidos por la ciencia, los que por medio del razonamiento lógico la síntesis, se pueden deducir suposiciones o explicar los hechos particulares; significa que sacamos determinadas consecuencias de algo generalmente aceptado, por medio de la comparación y demostración en un proceso sintético-analítico del todo a la parte (Plazas, 2011, pág. 12)

3.3 Enfoque de la investigación

Los enfoques desarrollados en la investigación tuvieron un enfoque tanto cualitativo como cuantitativo, debido a que se utilizaron métodos tendientes a describir el objeto de estudio, por medio del señalamiento de sus características y también se procedió a la cuantificación de datos obtenidos de la investigación realizada en el estudio.

3.4 Técnicas de la investigación

Es el conjunto de instrumentos y medios a través de los cual se efectúa el método y solo se aplica a una ciencia. La diferencia entre método y técnica es que el método es el conjunto de pasos y etapas que debe cumplir una investigación y este se aplica a varias ciencias mientras que técnica es el conjunto de instrumentos en el cual se efectúa el método. (Ferrer, 2010). Entre las técnicas de investigación está la observación, la encuesta y la entrevista, en la presente investigación se hará uso de estas para determinar si es viable e importante reformar

la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en relación a la inserción de la figura jurídica: Consumidor expuesto.

Cuantitativa: Una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con intención de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población. (García, 2012, pág. 6).

Cualitativa: Esta herramienta consiste en el proceso de comunicación que por lo general se realiza entre dos personas; durante este proceso se obtiene datos e información del entrevistado de forma directa. Si se generalizara una entrevista sería una conversación entre dos personas por el mero hecho de comunicarse, en cuya acción la una obtendría información de la otra y viceversa. (González, 2012, pág. 12)

3.5 Población y muestra

La población de la presente investigación está conformada por: 1. Aquellas personas que habitan en la Provincia del Guayas, tomando como población aquellas en edades comprendidas entre 25 a 29 años, que según los datos del informe del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), son 307.034,00 personas, a quienes les fue aplicado los instrumentos y técnicas de investigación, con el fin de receptar los conocimientos básicos que tienen sobre la Ley del consumidor, su protección, alcance y si consideran que la persona expuesta a una relación de consumo debe ser amparada por esta ley. 2. Los abogados que ejercen y que están inscritos en el Colegio de Abogados del Guayas, que según datos emitidos por parte del colegio son un total de 14.941,00, los cuales les serán aplicadas las encuestas con el propósito que aporten de sus conocimientos y su consideración sobre la reforma de la Ley del Consumidor. También fueron aplicadas entrevistas a especialistas en

materia de Derecho de Consumo como abogados, Representante legal de Toyocar, entre otros.

3.6 Muestra

Para determinar el cálculo de las respectivas muestras y teniendo en cuenta la población anteriormente referida, se empleó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 NPQ}{E^2(N - 1) + Z^2 PQ}$$

N= Población total

n= Tamaño de la muestra.

Z= Puntaje Z con un nivel de confianza del 95% =1,96

P= Probabilidad de éxito = 0,50

Q= Probabilidad de fracaso = 0,50

E= Error estadístico = 5% = 0,05

$$n = \frac{Z^2 NPQ}{E^2(N - 1) + Z^2 PQ}$$
$$n = \frac{(1,96)^2(16065)(0,50)(0,50)}{(0,05)^2(16065 - 1) + (1,96)^2(0,50)(0,50)}$$
$$n = \frac{15428.826}{41.120}$$

De acuerdo al resultado obtenido por la aplicación de la muestra, resulta que se debió encuestar un total de 384 personas en edades comprendidas de 25 a 29 años de edad que

habitan en la Provincia del Guayas. Y el resultado obtenido según la fórmula aplicada para la segunda muestra es de 375 abogados inscritos en el Colegio de Guayas que fueron encuestados.

Tabla 1 Población y Muestra

Población	Muestra
Encuesta a personas habitantes en la Provincia de Guayas, en edades comprendidas de 25 a 29 años. Según INEC, son aproximadamente 307.034 personas.	384 personas
Encuesta a Abogados inscritos en la Provincia del Guayas. Según el Colegio de Abogados del Guayas, son un total de 14.941,00.	375 Abogados.
Entrevista a especialistas en el Derecho y representante legal de una empresa.	5 personas.
Total	764 personas

Elaborado por: Darwin Vinicio Santana Villegas



**Universidad Laica VICENTE
ROCAFUERTE de Guayaquil
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y
DERECHO
CARRERA DE DERECHO**



Encuestas a personas en general

Nombre: _____

Edad: _____

Sexo: _____

1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

Establezca la importancia de cada aspecto, seleccionando con un circulo una de las puntuaciones situadas a la derecha según su criterio. En la tabla situada arriba se especifica a qué comentario corresponde cada número.

Question	Scale				
1. ¿Está de acuerdo en que todas las personas tienen el derecho de vivir en un ambiente que se encuentre libre de peligros por productos o servicios que se originen en su entorno?	1	2	3	4	5
2. ¿Está de acuerdo en que la LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR sea regularmente actualizada en beneficio de la colectividad?	1	2	3	4	5
3. ¿Está de acuerdo que se tome referencia de otros países las normativas al derecho del consumidor que protege de una manera más completa al consumidor o usuario, y con ello se pueda implementar normas en la LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR en el ECUADOR para el beneficio de la comunidad?	1	2	3	4	5
4. ¿Está de acuerdo en que todas las personas sean usuarias o no usuarias, clientes o no clientes de un bien o servicio y estos se vean afectadas por la mala calidad de un producto o servicio el Estado deberá garantizar la protección de estas personas?	1	2	3	4	5
5. ¿Usted está de acuerdo que el fabricante de un producto debe garantizar a toda persona la calidad y seguridad del producto que envía al mercado sea este usuario, consumidor o un tercero que nada tenía que ver en el contrato de consumo?	1	2	3	4	5

6. ¿Está de acuerdo que el fabricante o proveedor debe ser responsable de indemnizar a la o las personas afectada por los daños que ocasione el producto por mala calidad sea este, usuario, consumidor o una persona ajena llamada tercer expuesto al producto o servicio?	1	2	3	4	5
7. Si un producto o servicio no cumple con los estándares de calidad con los que se anuncia o promociona. ¿Está de acuerdo que el fabricante debería de responsabilizarse por los daños que genere el producto a la persona que sufre los daños sin importar quién fuere?	1	2	3	4	5
8. ¿Está de acuerdo que la persona afectada por la mala calidad de un producto demande al fabricante o proveedor por los daños que este le cause sin importar si es o no quien compro el bien o servicio siendo este el tercer expuesto?	1	2	3	4	5
9. ¿Está de acuerdo en que se incorpore el término de tercer expuesto en la LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR?	1	2	3	4	5
10. ¿Está de acuerdo en que la LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR en el ECUADOR no dice nada al respecto de la protección del tercer expuesto?	1	2	3	4	5
11. ¿Está de acuerdo que aquella persona que no es parte de la relación de consumo, pero que utiliza un producto o servicio adquirido por otro, igual debe estar protegido por la ley en caso de falla o daños que produzca el producto?	1	2	3	4	5
12 ¿Está de acuerdo que el proveedor o fabricante debe ser responsable por los daños que ocasione al cualquier persona?	1	2	3	4	5
13. ¿Si por falla o mala calidad de un producto una persona o varias sin ser los adquirientes se ven afectadas ¿Usted está de acuerdo que los afectados tengan derecho a reclamar por los daños ocasionados?..	1	2	3	4	5
14¿Está de acuerdo que los proveedores y fabricantes deben garantizar la calidad del producto o servicio a terceros de la relación de consumo?	1	2	3	4	5
15. ¿Está de acuerdo en considerar como Consumidor expuesto a la persona que no siendo parte directa entre el proveedor y el Consumidor tenga los Derechos y beneficios que la LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR le da al Consumidor en caso de un accidente que ocasione por mala calidad?	1	2	3	4	5

<p>16 ¿Está de acuerdo que el Estado garantice a las personas que son parte o no, de una relación de consumo, la indemnización en caso de daños que surjan del producto o servicio por defectos del mismo?</p>	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---



**Universidad Laica VICENTE
 ROCAFUERTE de Guayaquil
 FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y
 DERECHO
 CARRERA DE DERECHO**



Encuestas a abogados

Nombre: _____

Edad: _____

Sexo: _____

1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

Establezca la importancia de cada aspecto, seleccionando con un circulo una de las puntuaciones situadas a la derecha según su criterio. En la tabla situada arriba se especifica a qué comentario corresponde cada número.

	Scale				
1. ¿Está de acuerdo en que la LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR sea regular mente actualizada en beneficio de la colectividad?	1	2	3	4	5
2. ¿Está de acuerdo que se tome referencia de otros países las normativas al derecho del consumidor que protege de una manera más completa al consumidor o usuario, y con ello se pueda implementar normas en la LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR en el ECUADOR para el beneficio de la comunidad?	1	2	3	4	5
3. ¿Está de acuerdo que el fabricante o proveedor debe ser responsable de indemnizar a la o las personas afectada por los daños que ocasione el producto por mala calidad sea este, usuario, consumidor o una persona ajena llamada tercer expuesto al producto o servicio?	1	2	3	4	5
4. Si un producto o servicio no cumple con los estándares de calidad con los que se anuncia o promociona. ¿Está de acuerdo que el fabricante debería de responsabilizarse por los daños que genere el producto a la persona que sufre los daños sin importar quién fuere?	1	2	3	4	5

5. ¿Está de acuerdo en que se incorpore el término de tercer expuesto en la LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR?	1	2	3	4	5
6. ¿Está de acuerdo en que la LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR en el ECUADOR no dice nada al respecto de la protección del tercer expuesto?	1	2	3	4	5
7. ¿Está de acuerdo que aquella persona que no es parte de la relación de consumo, pero que utiliza un producto o servicio adquirido por otro, igual debe estar protegido por la ley en caso de falla o daños que produzca el producto?	1	2	3	4	5
8. ¿Está de acuerdo en considerar como Consumidor expuesto a la persona que no siendo parte directa entre el proveedor y el Consumidor tenga los Derechos y beneficios que la LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR le da al Consumidor en caso de un accidente que ocasione por mala calidad?	1	2	3	4	5
9. ¿Está de acuerdo que el Estado garantice a las personas que son parte o no, de una relación de consumo, la indemnización en caso de daños que surjan del producto o servicio por defectos del mismo?	1	2	3	4	5
10. Está de acuerdo con la reforma que se plantea en la propuesta desarrolla en la presente investigación.					

3.7 Análisis de los resultados de las encuestas

Encuestas a Personas en general en edades comprendidas entre 25 a 29 años

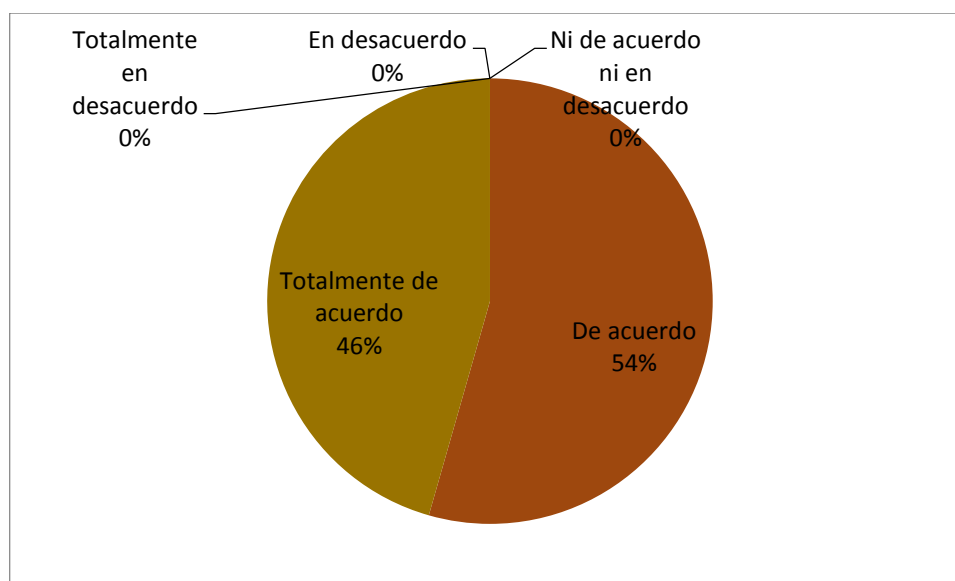
1. ¿Está de acuerdo en que todas las personas tienen el derecho de vivir en un ambiente que se encuentre libre de peligros por productos o servicios que se originen en su entorno?

Tabla 2 Derecho de vivir en un ambiente libre de Peligros

Ítems	Resultados	Frecuencia
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	209	54%
Totalmente de acuerdo	175	46%
Total	384	100%

Elaborado por el autor: Darwin Vinicio Santana Villegas

Gráfico 1. Derecho de vivir en un ambiente libre de Peligros.



Elaborado por el autor: Darwin Vinicio Santana Villegas

Análisis: Del 100% de las personas que fueron encuestadas, un 54% manifestó estar de acuerdo con el planteamiento sobre el derecho que tienen las personas de vivir en un ambiente libre de peligros de daños e imperfectos derivados de productos o servicios lanzados al mercado, mientras que un 46% indicó estar totalmente de acuerdo con lo planteado.

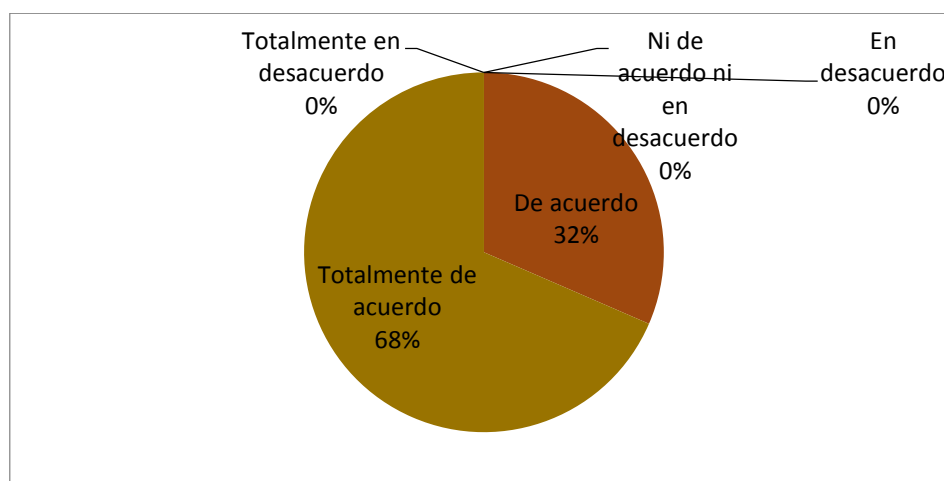
2. ¿Está de acuerdo en que la LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR sea regularmente actualizada en beneficio de la colectividad?

Tabla 3 Actualización del LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Ítems	Resultados	Frecuencia
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	121	32%
Totalmente de acuerdo	263	68%
Total	384	100%

Elaborado por el autor: Darwin Vinicio Santana Villegas

Gráfico 2 Actualización del LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR.



Elaborado por el autor: Darwin Vinicio Santana Villegas

Análisis: Del 100% de las personas que fueron encuestadas, un 68% manifestó estar totalmente de acuerdo sobre la actualización regular de la LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, por otra parte el 32% de los encuestados indicó estar de acuerdo con lo planteado.

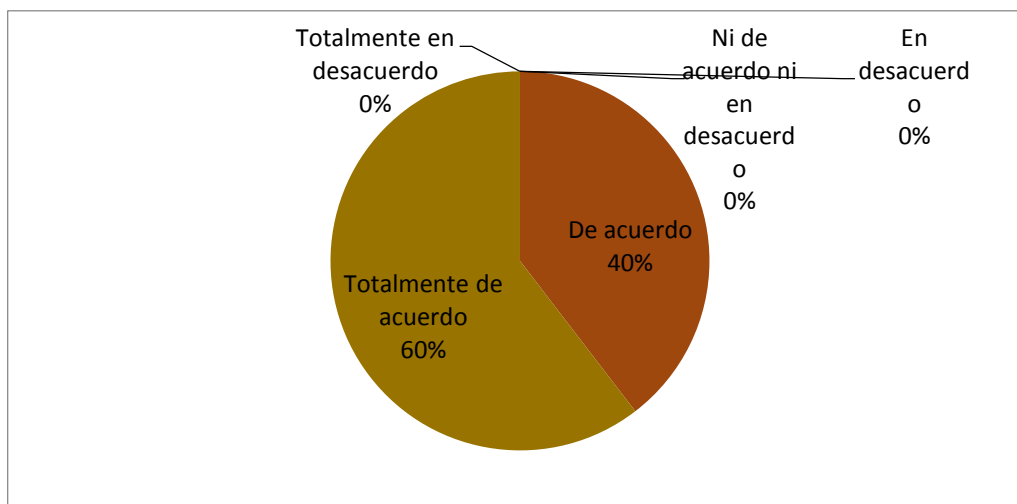
3. ¿Está de acuerdo que se tome referencia de otros países las normativas al derecho del consumidor que protege de una manera más completa al consumidor o usuario, y con ello se pueda implementar normas en la LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR en el ECUADOR para el beneficio de la comunidad?

Tabla 4: Implementar normas en la LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR en el ECUADOR.

Ítems	Resultados	Frecuencia
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	152	40%
Totalmente de acuerdo	232	60%
Total	384	100%

Elaborado por el autor: Darwin Vinicio Santana Villegas

Gráfico 3: Implementar normas en la LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR en el ECUADOR.



Elaborado por el autor: Darwin Vinicio Santana Villegas

Análisis: Del 100% de las personas que fueron encuestadas, un 60% manifestó estar totalmente de acuerdo sobre la importancia de implementar normas en la LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR en el ECUADOR, por otra parte el 40% de los encuestados indicó estar de acuerdo con lo planteado.

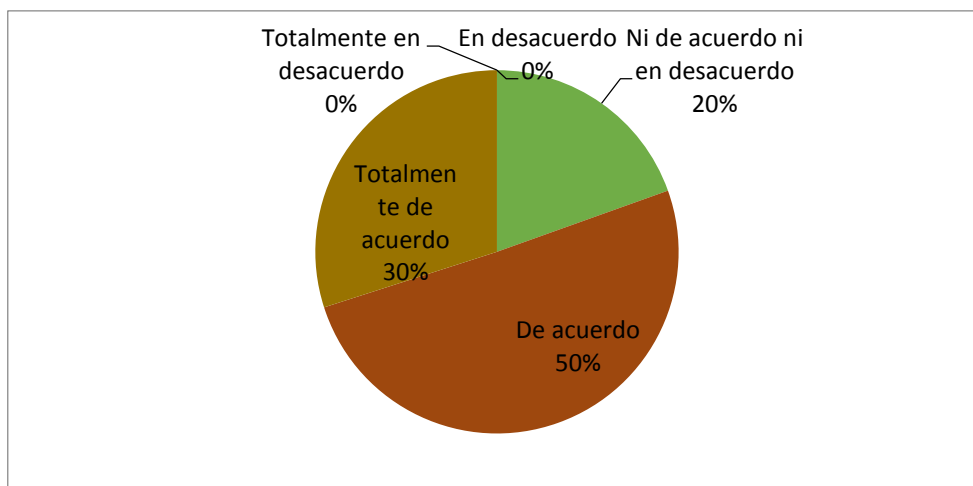
4¿Está de acuerdo en que todas las personas sean usuarias o no usuarias, clientes o no clientes de un bien o servicio y estos se vean afectadas por la mala calidad de un producto o servicio el Estado deberá garantizar la protección de estas personas?

Tabla 5: La ley cumple el carácter de garante.

Ítems	Resultados	Frecuencia
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	75	20%
De acuerdo	194	51%
Totalmente de acuerdo	115	30%
Total	384	100%

Elaborado por el autor: Darwin Vinicio Santana Villegas

Gráfico 4: El Estado cumple el carácter de garante.



Elaborado por el autor: Darwin Vinicio Santana Villegas

Análisis: Del 100% de las personas que fueron encuestadas, un 50% manifestó estar de acuerdo en que el Estado cumpla el carácter de garante, por otra parte en un 30% manifestó estar totalmente de acuerdo.

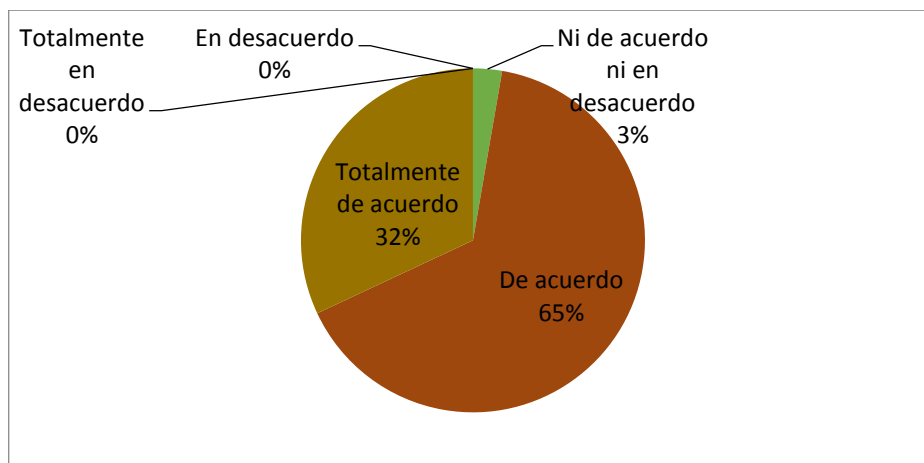
5 ¿Usted está de acuerdo que el fabricante de un producto debe garantizar a toda persona la calidad y seguridad del producto que envía al mercado sea esta usuario, consumidor o un tercero que nada tenía que ver en el contrato de consumo?

Tabla 6 Garantizar la calidad a toda persona

Ítems	Resultados	Frecuencia
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	3%
De acuerdo	192	65%
Totalmente de acuerdo	94	32%
Total	294	100%

Elaborado por el autor: Darwin Vinicio Santana Villegas

Gráfico 5 Garantizar la calidad a toda persona



Elaborado por el autor: Darwin Vinicio Santana Villegas

Análisis: Del 100% de las personas que fueron encuestadas, un 69% manifestó estar de acuerdo que el fabricante o proveedor debe garantizar a todas las personas la calidad del producto que fabrica y envía al mercado, por otra parte en un 24% manifestó estar totalmente de acuerdo con lo planteado.

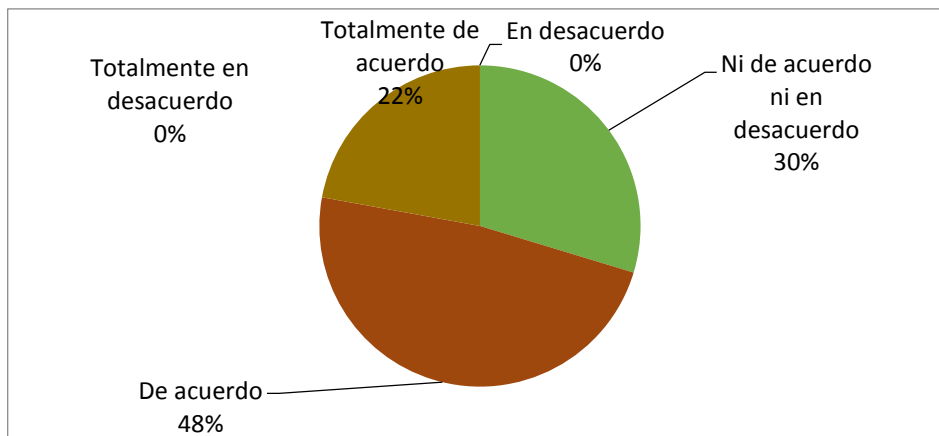
6¿Está de acuerdo que el fabricante o proveedor debe ser responsable de indemnizar a la o las personas afectada por los daños que ocasione el producto por mala calidad sea este, usuario, consumidor o una persona ajena llamada tercer expuesto al producto o servicio?

Tabla 7: Indemnización por parte del fabricante.

Ítems	Resultados	Frecuencia
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo		0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	114	30%
De acuerdo	185	48%
Totalmente de acuerdo	85	22%
Total	384	100%

Elaborado por el autor: Darwin Vinicio Santana Villegas

Gráfico 6 Indemnización por parte del fabricante.



Elaborado por el autor: Darwin Vinicio Santana Villegas

Análisis: Del 100% de las personas que fueron encuestadas, un 48% manifestó estar de acuerdo que el fabricante o proveedor debe indemnizar a la persona que resulte afectada por un producto u objeto de mala calidad que este haya enviado al mercado, por otra parte un 22% indico estar totalmente de acuerdo y un 30% están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

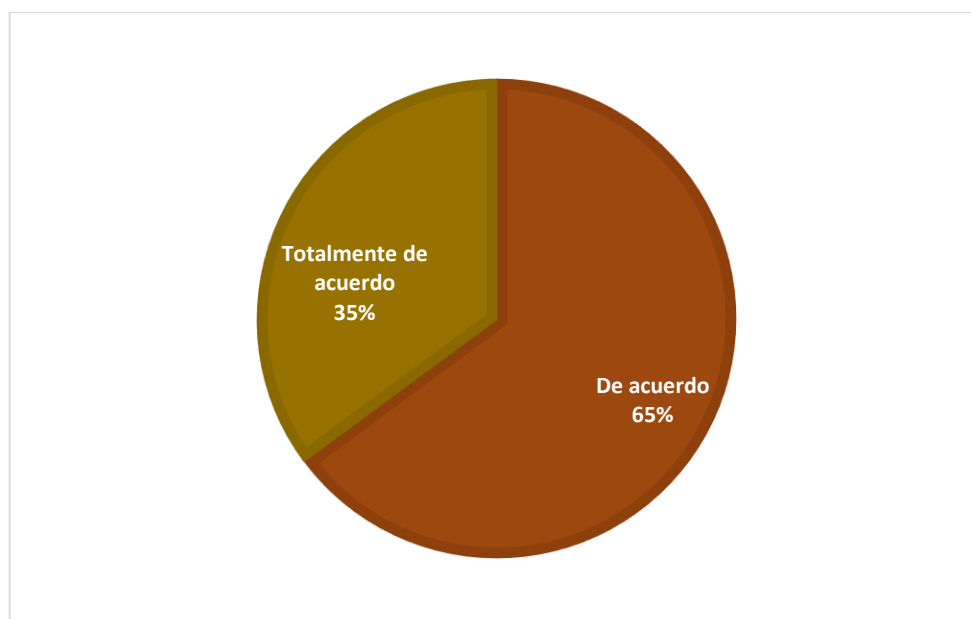
7. Si un producto o servicio no cumple con los estándares de calidad con los que se anuncia o promociona. ¿Está de acuerdo que el fabricante debería de responsabilizarse por los daños que genere el producto a la persona que sufre los daños sin importar quién fuere?

Tabla 8: Responsabilidad del fabricante.

Ítems	Resultados	Frecuencia
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	249	65%
Totalmente de acuerdo	135	35%
Total	384	100%

Elaborado por el autor: Darwin Vinicio Santana Villegas

Gráfico 7 : Responsabilidad del fabricante.



Elaborado por el autor: Darwin Vinicio Santana Villegas

Análisis: Del 100% de las personas que fueron encuestadas, un 65% manifestó estar de acuerdo en que el fabricante o proveedor que promociona un producto de calidad y este no cumple con los estándares y causa daños esté debe hacerse responsable de los daños que el producto cause, por otra parte un 35% indico estar totalmente de acuerdo con lo planteado.

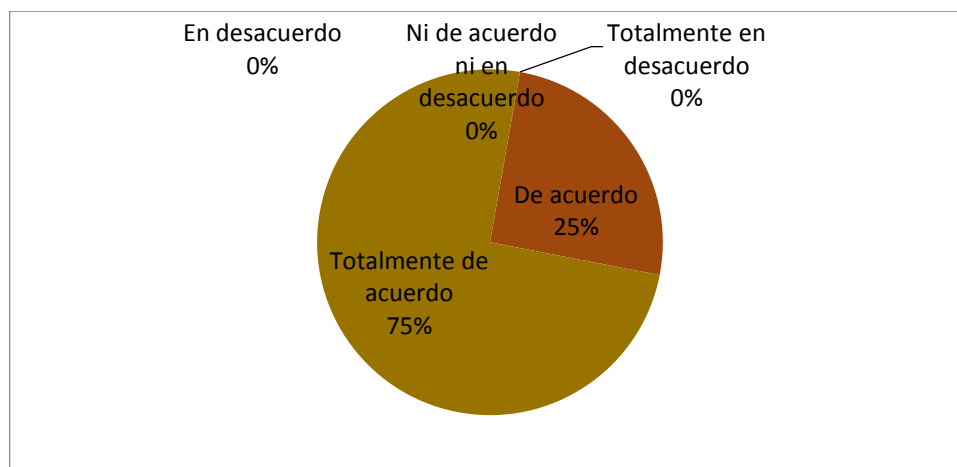
8. ¿Está de acuerdo que la persona afectada por la mala calidad de un producto demande al fabricante o proveedor por los daños que este le cause sin importar si es o no quien compro el bien o servicio siendo este el tercer expuesto?

Tabla 9 : Solidaridad entre fabricante y proveedor.

Ítems	Resultados	Frecuencia
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	97	25%
Totalmente de acuerdo	287	75%
Total	384	100%

Elaborado por el autor: Darwin Vinicio Santana Villegas

Gráfico 8 : Solidaridad entre fabricante y proveedor.



Elaborado por el autor: Darwin Vinicio Santana Villegas

Análisis: Del 100% de las personas que fueron encuestadas, un 75% manifestó estar totalmente de acuerdo que una persona que sufra daños pueda demandar al fabricante a causa de los daños que sufra por la mala calidad del servicio, por otra parte en un 25% están de acuerdo con lo planteado.

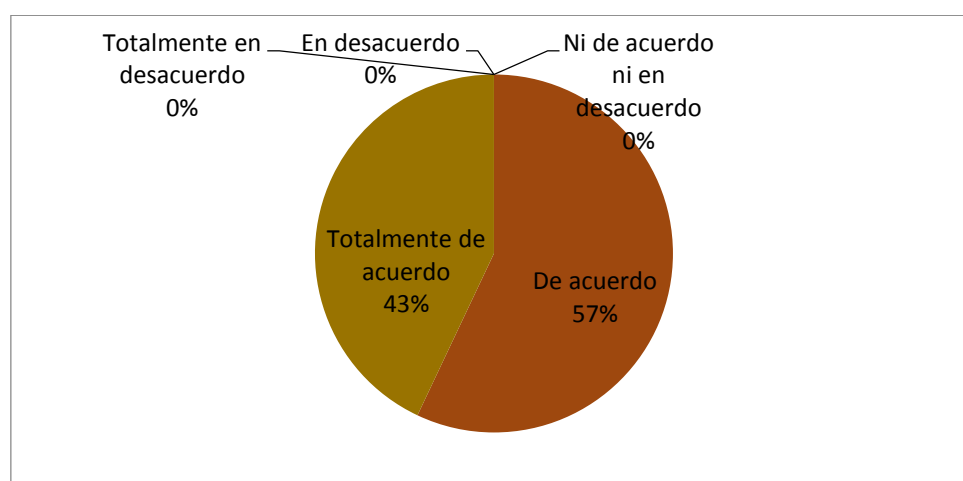
9. ¿Está de acuerdo en que se incorpore el término de tercer expuesto en la LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR?

Tabla 10: Incorporación del término tercer expuesto.

Ítems	Resultados	Frecuencia
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	219	57%
Totalmente de acuerdo	165	43%
Total	384	100%

Elaborado por el autor: Darwin Vinicio Santana Villegas

Gráfico 9: Incorporación del término tercer expuesto.



Elaborado por el autor: Darwin Vinicio Santana Villegas

Análisis: Del 100% de las personas que fueron encuestadas, un 57% manifestó estar de acuerdo en la incorporación del término tercer expuesto en la LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR en el ECUADOR 43% indico estar totalmente de acuerdo con lo planteado.

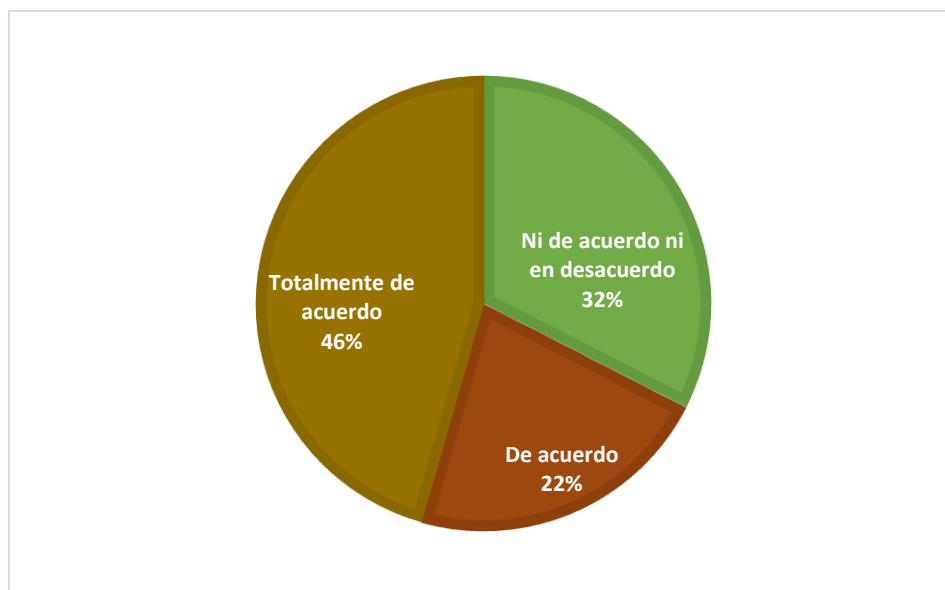
10. ¿Está de acuerdo que a través de las Normas y organismos se proteja a aquella persona que es afectada por un producto o servicio que no es parte de la relación de consumo? (tercer expuesto) ?

Tabla 11 Protección al tercer expuesto.

Ítems	Resultados	Frecuencia
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	125	33%
De acuerdo	84	22%
Totalmente de acuerdo	175	46%
Total	384	100%

Elaborado por el autor: Darwin Vinicio Santana Villegas

Gráfico 10 Protección al tercer expuesto.



Elaborado por el autor: Darwin Vinicio Santana Villegas

Análisis: Del 100% de las personas que fueron encuestadas, un 46% manifestó estar totalmente en que la LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR no ampara al tercer expuesto, por otro parte el 32% indico que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, siguiendo un 22% estar de acuerdo en lo planteado.

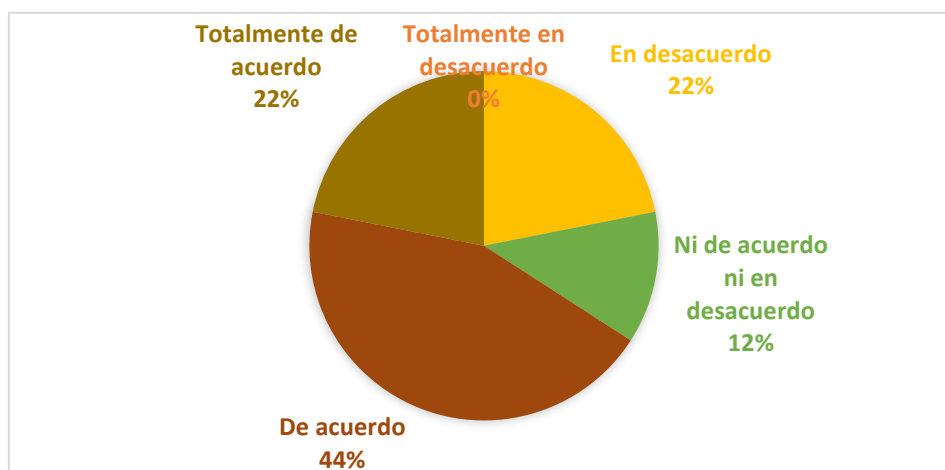
11.¿Está de acuerdo que aquella persona que no es parte de la relación de consumo, pero que utiliza un producto o servicio adquirido por otro, igual debe estar protegido por la ley en caso de falla o daños que produzca el producto?

Tabla 12 Protección de las normas al tercero expuesto

Ítems	Resultados	Frecuencia
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	84	22%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	47	12%
De acuerdo	169	44%
Totalmente de acuerdo	84	22%
Total	384	100%

Elaborado por el autor: Darwin Vinicio Santana Villegas

Gráfico 11 Protección de las normas al tercero expuesto



Elaborado por el autor: Darwin Vinicio Santana Villegas

Análisis: Del 100% de las personas que fueron encuestadas, un 44% manifestó estar de acuerdo que aquellas personas que utilizan productos que no fueron adquiridos por ellos, pero sufrieron un daño derivado de este producto deben ser amparados, un 12% manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otra parte un 22% indico estar totalmente de acuerdo mientras que un 22% indico estar en desacuerdo con lo planteado.

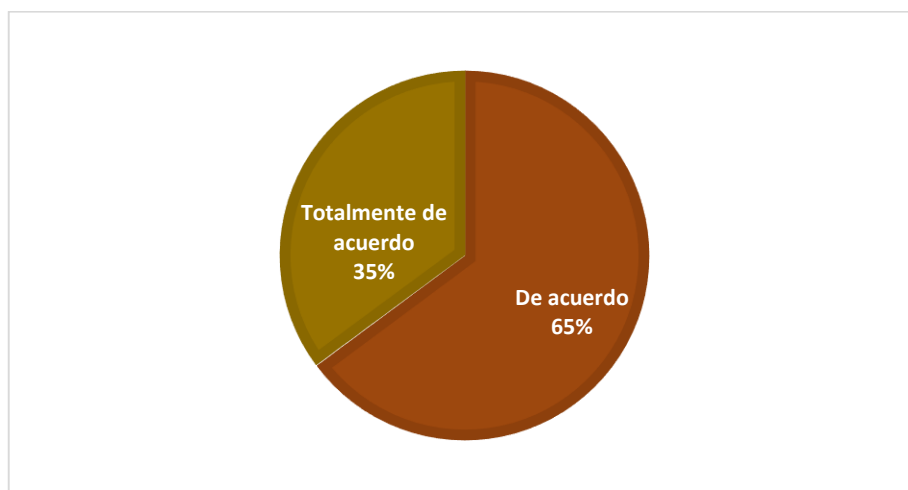
12 ¿Está de acuerdo que el proveedor o fabricante debe ser responsable por los daños que ocasione al cualquier persona?

Tabla 13 Responsabilidad del proveedor

Ítems	Resultados	Frecuencia
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	249	65%
Totalmente de acuerdo	135	35%
Total	384	100%

Elaborado por el autor: Darwin Vinicio Santana Villegas

Gráfico 12 Responsabilidad del proveedor



Elaborado por el autor: Darwin Vinicio Santana Villegas

Análisis: Del 100% de las personas que fueron encuestadas, un 35% manifestó estar totalmente de acuerdo, que el fabricante o proveedor sea responsable por los daños que ocasione el producto o servicio brindado, por otra parte un 65% indico estar de acuerdo con lo planteado, lo que indica que las personas consideran que es necesario la garantía y protección de los productos o servicios que son enviados al mercado.

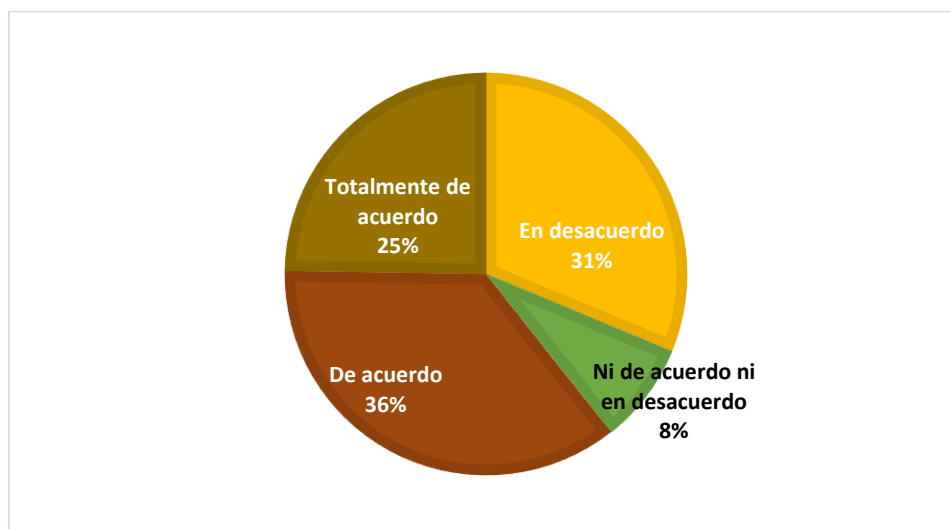
13. Si por falla o mala calidad de un producto una persona o varias sin ser los adquirientes se ven afectadas ¿Usted está de acuerdo que los afectados tengan derecho a reclamar por los daños ocasionados?

Tabla 14 Derecho a reclamar

Ítems	Resultados	Frecuencia
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	120	31%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	31	8%
De acuerdo	138	36%
Totalmente de acuerdo	95	25%
Total	384	100%

Elaborado por el autor

Gráfico 13 Derecho a reclamar



Elaborado por el autor: Darwin Vinicio Santana Villegas

Análisis: Del 100% de las personas que fueron encuestadas, un 36% manifestó estar de acuerdo que aquellas personas que utilizan productos que no fueron adquiridos por ellos pero sufrieron un daño derivado de este producto deben ser amparados, un 31% manifestaron estar totalmente de acuerdo, por otra parte un 25% indicó estar en desacuerdo, mientras que un 8% ni de acuerdo ni en desacuerdo según lo planteado.

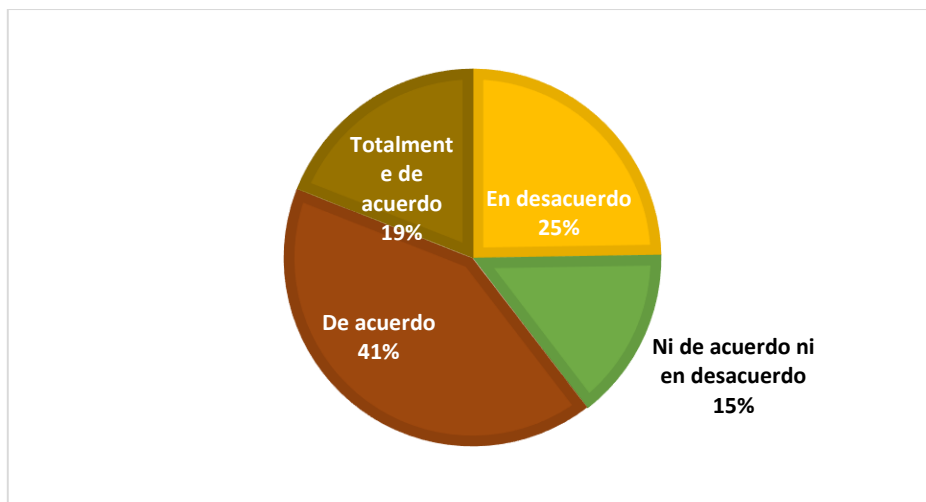
14¿Está de acuerdo que los proveedores y fabricantes deben garantizar la calidad del producto o servicio a terceros de la relación de consumo?

Tabla 15 Garantizar producto

Ítems	Resultados	Frecuencia
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	95	25%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	57	15%
De acuerdo	159	41%
Totalmente de acuerdo	73	19%
Total	384	100%

Elaborado por el autor

Gráfico 14 Garantizar producto



Elaborado por el autor: Darwin Vinicio Santana Villegas

Análisis: Del 100% de las personas que fueron encuestadas, un 41% manifestó estar de acuerdo en relación a la responsabilidad que tiene el fabricante de asegurar la calidad del producto o servicio que provee a terceros expuestos a una relación de consumo, mientras que un 19% indico estar totalmente de acuerdo con lo planteado.

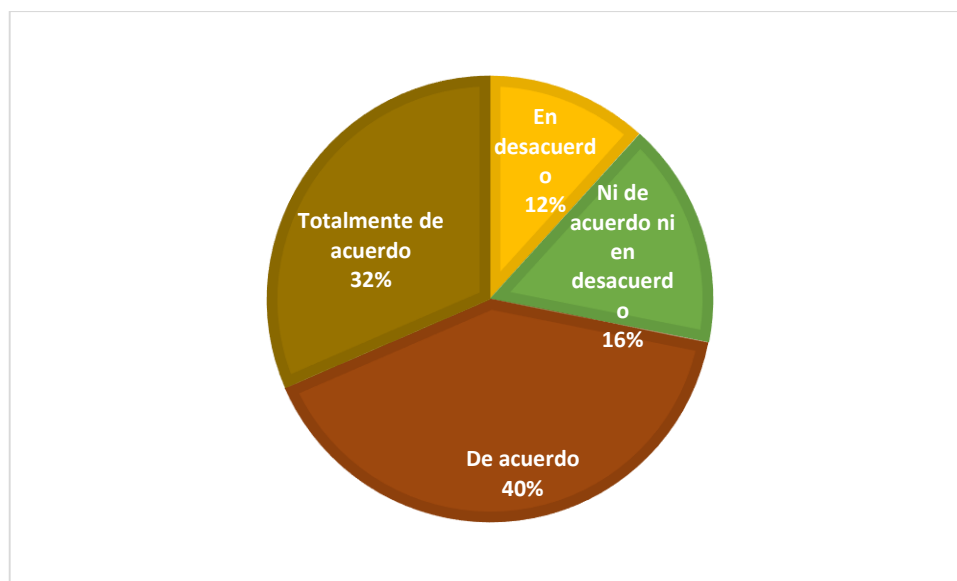
15¿ Está de acuerdo en considerar como Consumidor expuesto a la persona que no siendo parte directa entre el proveedor y el Consumidor tenga los Derechos y beneficios que la LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR le da al Consumidor en caso de un accidente que ocasione por mala calidad?

Tabla 16 Considerar derechos al Consumidor Expuesto.

Ítems	Resultados	Frecuencia
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	45	12%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	63	16%
De acuerdo	155	40%
Totalmente de acuerdo	121	32%
Total	384	100%

Elaborado por el autor: Darwin Vinicio Santana Villegas

Gráfico 15 Considerar derechos al Consumidor Expuesto.



Elaborado por el autor: Darwin Vinicio Santana Villegas

Análisis: Del 100% de las personas que fueron encuestadas, un 40% manifestó estar de acuerdo en considerar a aquellas personas que son terceros expuestos a una relación de consumo puedan ser amparados en la misma medida que los Consumidores, un 32% manifestó que estar totalmente de acuerdo, un 16% en desacuerdo con lo planteado.

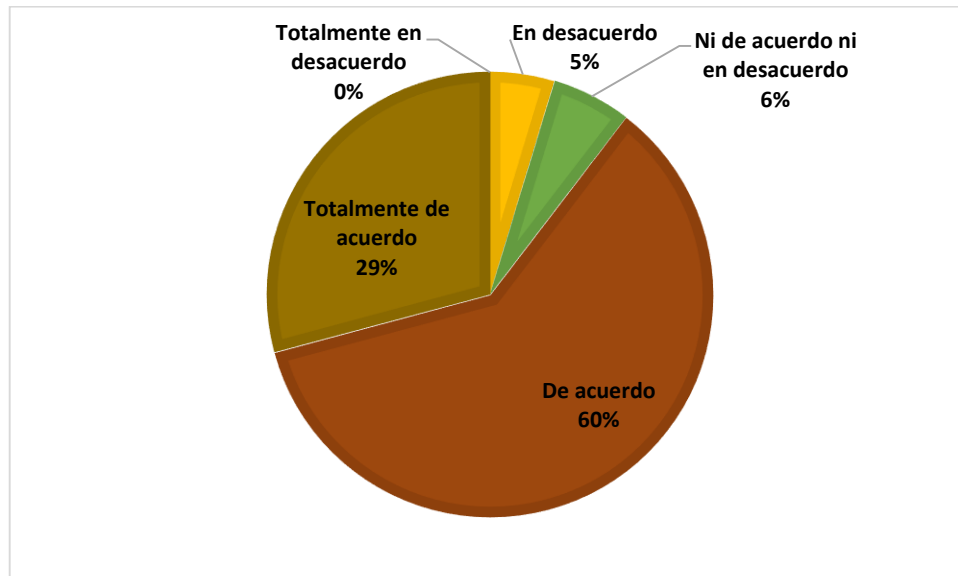
16 ¿Está de acuerdo que el Estado garantice a las personas que son parte o no, de una relación de consumo, la indemnización en caso de daños que surjan del producto o servicio por defectos del mismo?

Tabla 17: El Estado tutor de Derechos.

Ítems	Resultados	Frecuencia
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	18	5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	6%
De acuerdo	232	60%
Totalmente de acuerdo	112	29%
Total	384	100%

Elaborado por el autor: Darwin Vinicio Santana Villegas

Gráfico 16 : El Estado tutor de Derechos.



Elaborado por el autor: Darwin Vinicio Santana Villegas

Análisis: Del 100% de las personas que fueron encuestadas, un 60% manifestó estar de acuerdo que aquellas personas que son terceros expuestos a una relación de consumo puedan ser amparados en la misma medida que los Consumidores, un 29% manifestó que estar totalmente de acuerdo, un 5% en desacuerdo con lo planteado.

Encuestas realizadas a los abogados

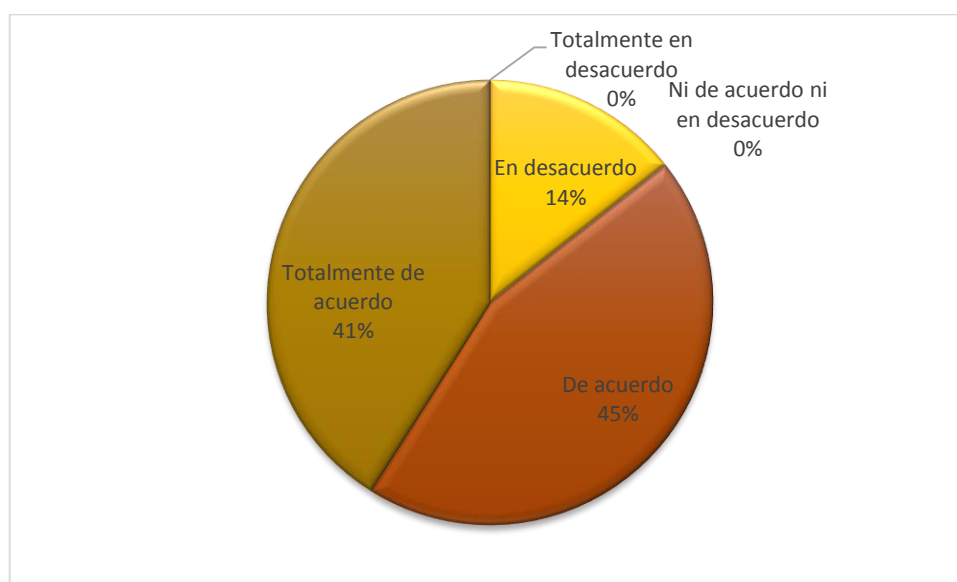
1. ¿Está de acuerdo en que la LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR sea regularmente actualizada en beneficio de la colectividad?

Tabla 18 Regular LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Ítems	Resultados	Frecuencia
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	54	14%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	167	45%
Totalmente de acuerdo	154	41%
Total	375	100%

Elaborado por el autor: Darwin Vinicio Santana Villegas

Gráfico 17: El Estado tutor de Derechos.



Elaborado por el autor: Darwin Vinicio Santana Villegas

Análisis: Del 100% de los abogados que fueron encuestados, un 45% manifestó estar de acuerdo que la Ley del consumidor regularice y pueda brindar beneficios en general a la sociedad, por su parte un 41% manifestó estar totalmente de acuerdo, y un 14% en desacuerdo según lo planteado.

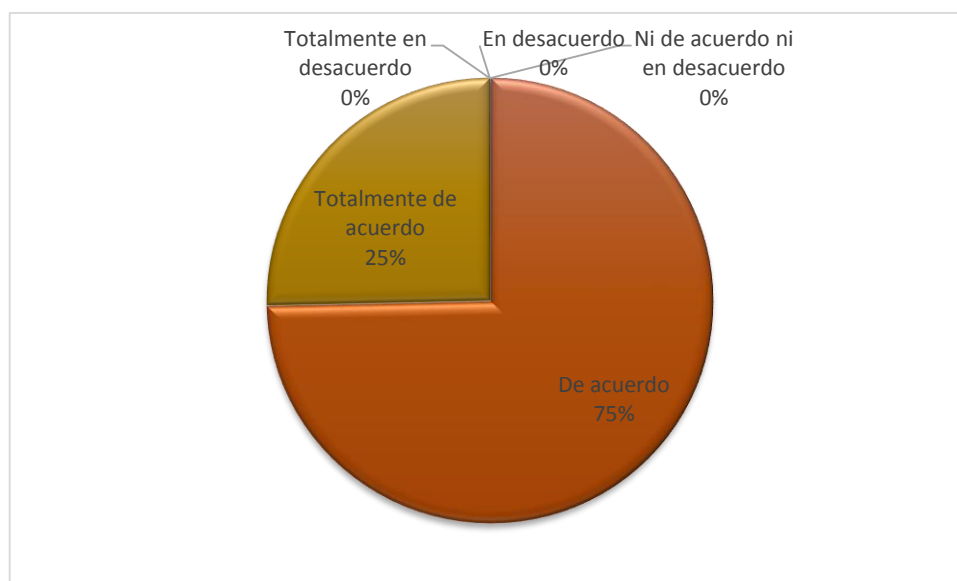
2. ¿Está de acuerdo que se tome referencia de otros países las normativas al derecho del consumidor que protege de una manera más completa al consumidor o usuario, y con ello se pueda implementar normas en la LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR en el ECUADOR para el beneficio de la comunidad?

Tabla 19 Referencia de otros países

Ítems	Resultados	Frecuencia
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	280	75%
Totalmente de acuerdo	95	25%
Total	375	100%

Elaborado por el autor: Darwin Vinicio Santana Villegas

Gráfico 18. Referencia de otros países



Elaborado por el autor: Darwin Vinicio Santana Villegas

Análisis: Del 100% de los abogados que fueron encuestados, un 75% manifestó estar de acuerdo, que pueda tomarse como referencia la normativa que otros países han aplicado con el fin de proteger los derechos del consumidor y de las personas en general, mientras que 25% manifestó estar de acuerdo.

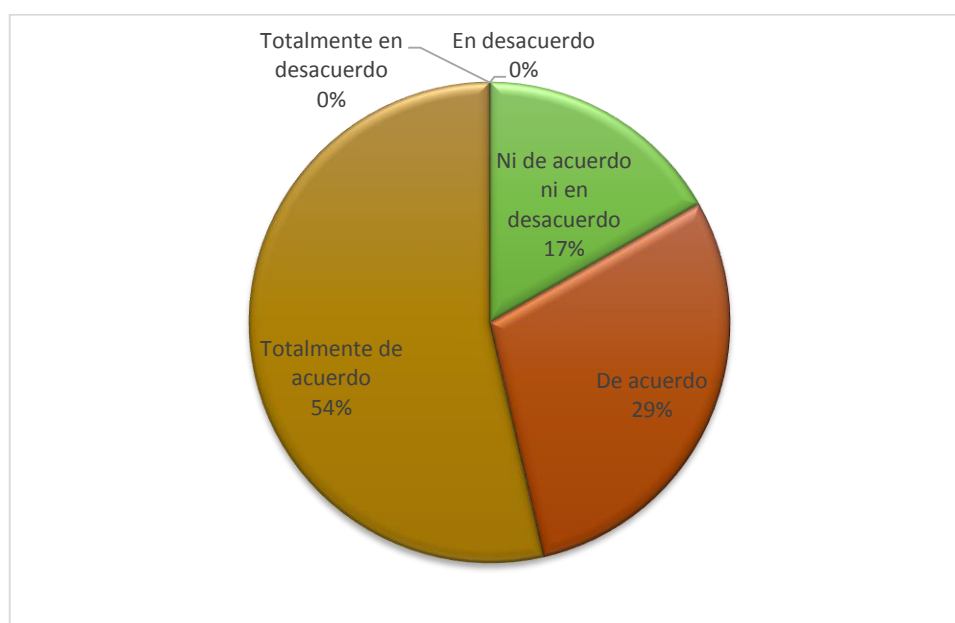
3. ¿Está de acuerdo que el fabricante o proveedor debe ser responsable de indemnizar a la o las personas afectada por los daños que ocasione el producto por mala calidad sea este, usuario, consumidor o una persona ajena llamada tercer expuesto al producto o servicio?

Tabla 20 Indemnización por fabricantes por daños

Ítems	Resultados	Frecuencia
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	63	17%
De acuerdo	111	30%
Totalmente de acuerdo	201	54%
Total	375	100%

Elaborado por el autor: Darwin Vinicio Santana Villegas

Gráfico 19 Indemnización por fabricantes por daños



Elaborado por el autor: Darwin Vinicio Santana Villegas

Análisis: Del 100% de los abogados que fueron encuestados, un 54% manifestó estar totalmente de acuerdo, en que el fabricante debe indemnizar a las personas por los daños que le ocasionen el producto o servicio. Por su parte en un 29% manifestaron estar de acuerdo y un 17% ni de acuerdo ni en desacuerdo según lo planteado.

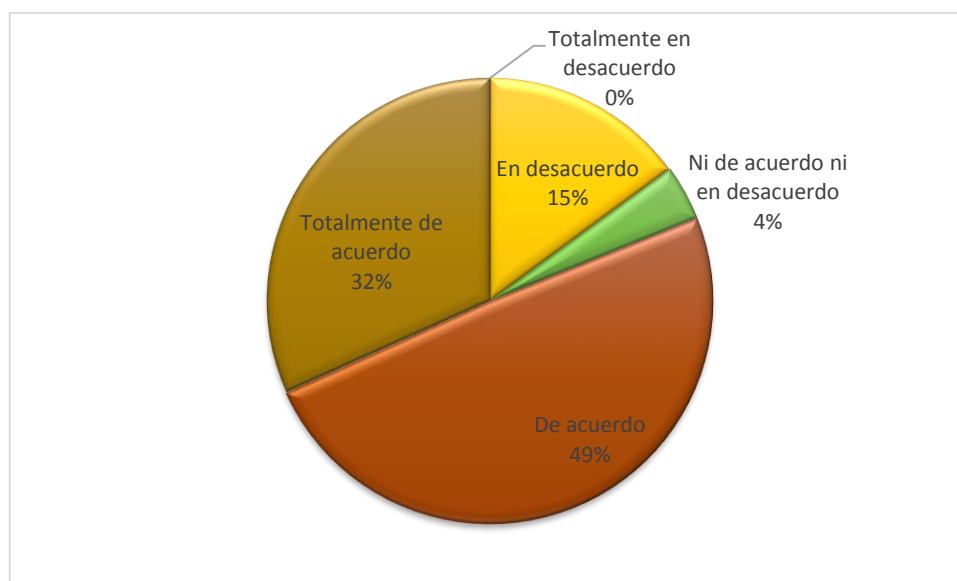
4. ¿Si un producto o servicio no cumple con los estándares de calidad con los que se anuncia o promociona. ¿Está de acuerdo que el fabricante debería de responsabilizarse por los daños que genere el producto a la persona que sufre los daños sin importar quién fuere?

Tabla 21 Responsabilidad del fabricante

Ítems	Resultados	Frecuencia
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	56	15%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	4%
De acuerdo	185	49%
Totalmente de acuerdo	119	32%
Total	375	100%

Elaborado por el autor: Darwin Vinicio Santana Villegas

Gráfico 20 Responsabilidad del fabricante



Elaborado por el autor: Darwin Vinicio Santana Villegas

Análisis: Del 100% de los abogados que fueron encuestados, un 32% manifestó estar totalmente de acuerdo, en que el fabricante debe ser responsable de la calidad de los productos que envía al mercado mientras que un 49% manifestaron estar de acuerdo y un 4% ni de acuerdo ni en desacuerdo según lo planteado.

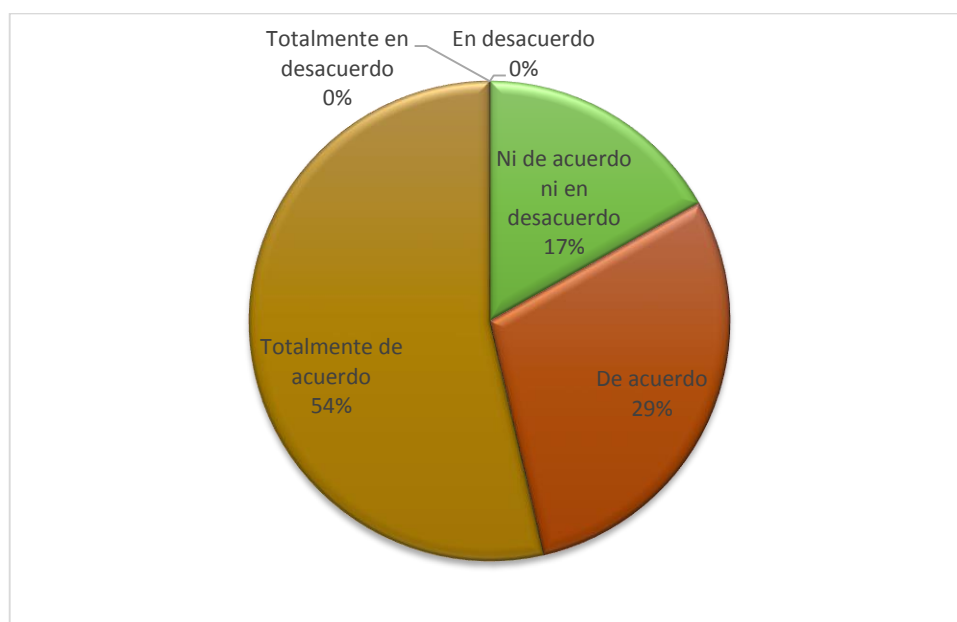
5. ¿Está de acuerdo en que se incorpore el término de tercer expuesto en la LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR?

Tabla 22 Tercero expuesto en la Ley

Ítems	Resultados	Frecuencia
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	63	17%
De acuerdo	111	30%
Totalmente de acuerdo	201	54%
Total	375	100%

Elaborado por el autor: Darwin Vinicio Santana Villegas

Gráfico 21 Tercero expuesto en la Ley



Elaborado por el autor: Darwin Vinicio Santana Villegas

Análisis: Del 100% de los abogados que fueron encuestados, un 54% manifestó estar totalmente de acuerdo, en que se incorpore el termino de tercer expuesto en la Ley del consumidor, debido a que esta figura está ausente y esta desprotegido un grupo de personas, por su parte un 17% indico estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

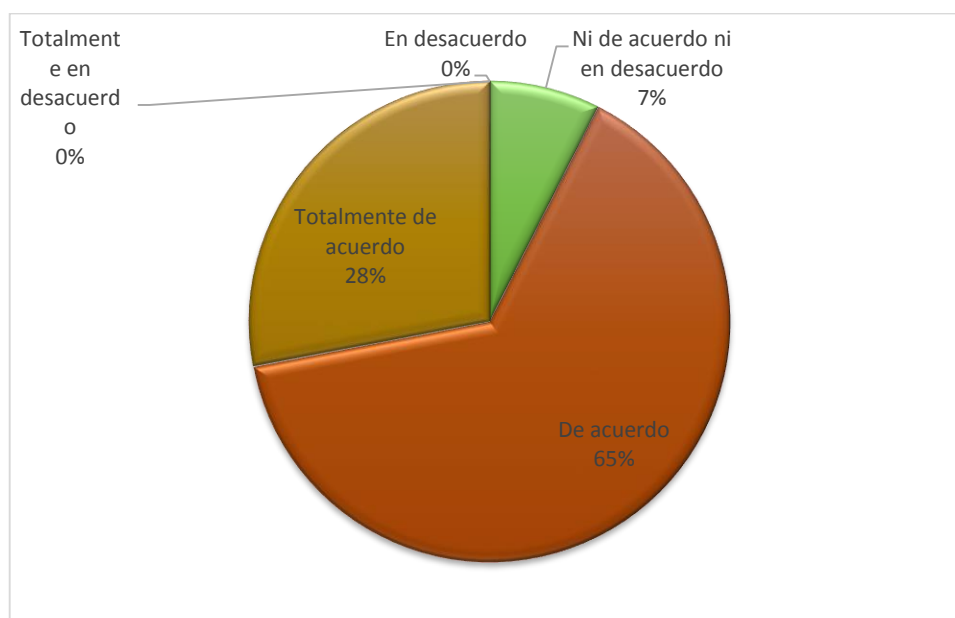
6. ¿Está de acuerdo en que la LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR en el ECUADOR no dice nada al respecto de la protección del tercer expuesto?

Tabla 23 Omisión del tercero expuesto en la Ley.

Ítems	Resultados	Frecuencia
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	7%
De acuerdo	242	65%
Totalmente de acuerdo	105	28%
Total	375	100%

Elaborado por el autor: Darwin Vinicio Santana Villegas

Gráfico 22 Omisión del tercero expuesto en la Ley



Elaborado por el autor: Darwin Vinicio Santana Villegas

Análisis: Del 100% de los abogados que fueron encuestados, un 65% manifestó estar de acuerdo, en que no se regula ni se hace mención del tercero expuesto en la actual Ley del Consumo, y un 28% indicó estar totalmente de acuerdo, lo que indica que muy pocos conocen el contenido protectorio de esta figura.

7. ¿Está de acuerdo que aquella persona que no es parte de la relación de consumo, pero que utiliza un producto o servicio adquirido por otro, igual debe estar protegido por la ley en caso de falla o daños que produzca el producto?

Tabla 24 Protección al tercero expuesto.

Ítems	Resultados	Frecuencia
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	52	14%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	87	23%
De acuerdo	119	32%
Totalmente de acuerdo	117	31%
Total	375	100%

Elaborado por el autor: Darwin Vinicio Santana Villegas

Gráfico 23 Protección al tercero expuesto



Elaborado por el autor: Darwin Vinicio Santana Villegas

Análisis: Del 100% de los abogados que fueron encuestados, un 32% manifestó estar de acuerdo, que debe protegerse al tercero expuesto a daños de un producto adquirido por un consumidor, por otra parte un 31% está totalmente de acuerdo, un 23% ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo planteado.

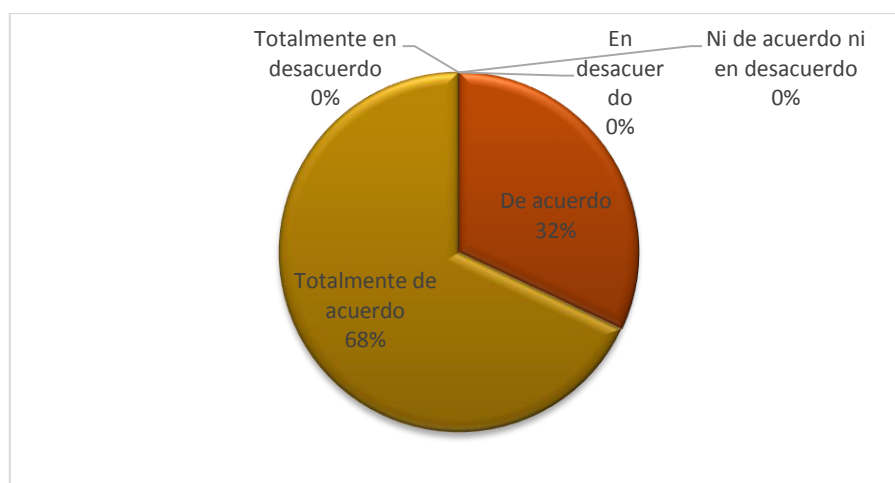
8. ¿Está de acuerdo en considerar como Consumidor expuesto a la persona que no siendo parte directa entre el proveedor y el Consumidor tenga los Derechos y beneficios que la LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR le da al Consumidor en caso de un accidente que ocasione por mala calidad?

Tabla 25 Derechos al tercero expuesto.

Ítems	Resultados	Frecuencia
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	120	32%
Totalmente de acuerdo	255	68%
Total	375	100%

Elaborado por el autor: Darwin Vinicio Santana Villegas

Gráfico 24 Derechos al tercero expuesto



Elaborado por el autor: Darwin Vinicio Santana Villegas

Análisis: Del 100% de los abogados que fueron encuestados, un 2% manifestó estar de acuerdo, en considerar al tercero expuesto a daño como consumidor y tener los mismos derechos que el consumidor, por otra parte en un 68% indico estar totalmente de acuerdo con lo planteado.

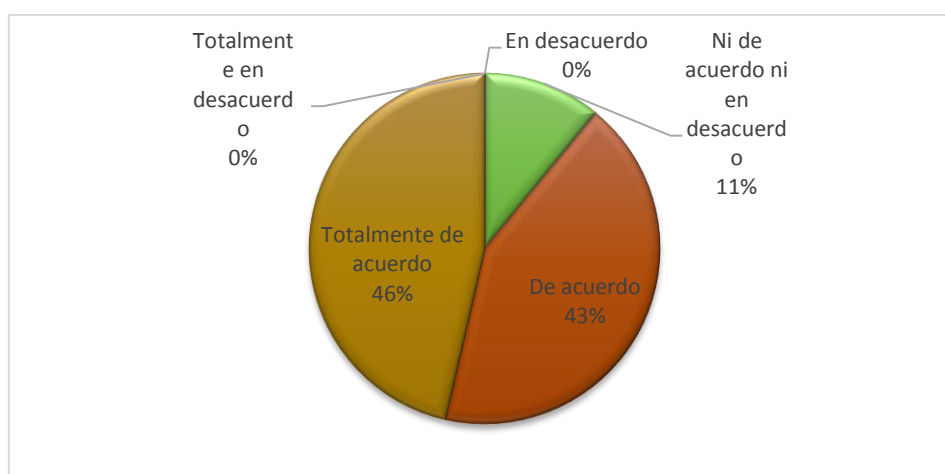
9. ¿Está de acuerdo que el Estado garantice a las personas que son parte o no, de una relación de consumo, la indemnización en caso de daños que surjan del producto o servicio por defectos del mismo?

Tabla 26 Estado debe dar garantía

Ítems	Resultados	Frecuencia
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo		0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	41	11%
De acuerdo	160	43%
Totalmente de acuerdo	174	46%
Total	375	100%

Elaborado por el autor: Darwin Vinicio Santana Villegas

Gráfico 25 Estado debe dar garantía



Elaborado por el autor: Darwin Vinicio Santana Villegas

Análisis: Del 100% de los abogados que fueron encuestados, un 43% manifestó estar de acuerdo, en considerar que el Estado debe amparar en sus normas la indemnización a tercero que sufran daños por servicios o productos adquiridos por otros, por otra parte el 46% indico estar totalmente de acuerdo y el 11% ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo planteado.

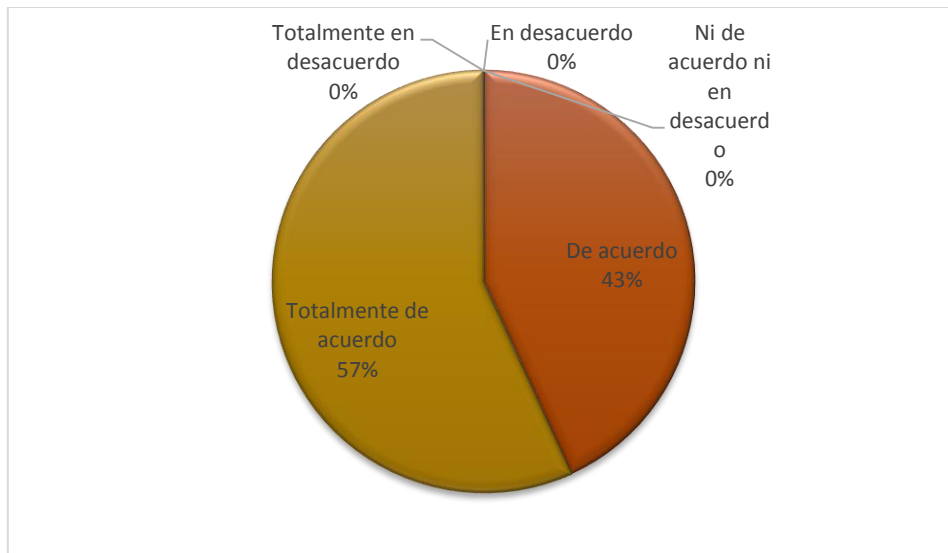
10. ¿Está de acuerdo con la reforma que se plantea en la propuesta desarrolla en la presente investigación?

Tabla 27 Reforma planteada

Ítems	Resultados	Frecuencia
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	162	43%
Totalmente de acuerdo	213	57%
Total	375	100%

Elaborado por el autor: Darwin Vinicio Santana Villegas

Gráfico 26 Reforma plateada



Elaborado por el autor: Darwin Vinicio Santana Villegas

Análisis: Del 100% de los abogados que fueron encuestados, un 57% manifestó estar totalmente de acuerdo, con la propuesta presentada en la presente investigación sobre reformar la ley del consumidor e incorporar la figura del tercero expuesto, por otra parte el 43% indica que está de acuerdo con el planteamiento.

PREGUNTAS DE ENTREVISTA



**Universidad Laica VICENTE
ROCAFUERTE de Guayaquil
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y
DERECHO
CARRERA DE DERECHO**



A:Dr. Mario Pacheco , vocero de la Intendencia de policia.

B:Ab. Jorge Anchundia, vocero de la Defensoria del Pueblo.

C: Dr. Diego Romero.

D: Dr Moreno Pacheco.

Pregunta 1

Que tiempo tiene de experiencia en especial lo que se refiere a los derechos del consumidor.

A: 4 años, B: 6 años C:12 años D: 15 años.

Aquí podemos acreditar a nuestros entrevistados con una experiencia igual o mayor a 3 años.

Pregunta. 2

Usted cree que la LEY ORGÁNICA DE DEFENSA AL CONSUMIDOR es una ley que defiende el buen vivir de los ciudadanos.

A: desde luego ya que esta es la norma que regula que en el pais excista un ambiente libre de peligros por productos peligrosos b: por medio de esta ley se protege de productos nocivos para los consumidores. C: claro que si ya que es un instrumento mas para regular la calidad de productos que llegan a los ogares de los ecuatorianos. D: es una ley que fue creada para normar el desevolvemento de las partes que intervienen en un contrato de consumo y por lo tanto conlleva a la armonia y al buen vivir de las partes.

Resumen:

Todos y cada uno de los encuestados nos an dado desde una optica diferente la perspectiva de que la LEY ORGÁNICA DE DEFENSA AL CONSUMIDOR tiene carácter CONSTITUCIONAL.

Pregunta. 3

Usted cree que la LEY ORGÁNICA DE DEFENSA AL CONSUMIDOR se encuentra acorde a las nesecidades que el consumidor tiene en el mercado actual.

A: tendría que hacerse una actualización B: Tendría que revisar ciertos puntos en los cuales la ley se está quedando rezagada en diferencia con las tendencias actuales. C: En mi criterio hay puntos que se deberían mejorar. D: Hay artículos que no se han actualizado ya en un tiempo ya prolongado.

En la respuesta de nuestros encuestados todos y cada uno de ellos comparten en la necesidad de actualizar la ley o reformar ciertos artículos.

Pregunta .4

El tercer expuesto se encuentra protegido en el ordenamiento jurídico ecuatoriano.

A: En Ecuador no tenemos esa figura. B: No existe forma con la ley actual para poder proteger a estas personas bajo ese carácter. C: no se protegería de una forma eficaz ya que no se conoce ese término en Ecuador. D: La ley no ampara esa terminología.

Resumen:

Nos damos cuenta que de una forma clara y precisa la terminología no existe en la legislación Ecuatoriana esto ha sido respondido de una forma unánime.

Pregunta 5

Ya que sabemos que el término tercer expuesto existe en países más evolucionados en lo que es la materia mercantil, usted cree que Ecuador debería incluir este término.

A: Desde luego sería un avance para derechos. B: Sería una forma más rápida de resolver inconvenientes que se manejan en la Defensoría del Pueblo. C: tendríamos un sustento legal para ese tipo de litis. D: La ley protegería de una forma más específica a este grupo de personas que para mi parecer podrían estar siendo vulneradas en este momento.

Resumen

A nuestros encuestados les parece que sería una herramienta útil para la defensa de los derechos del Consumidor con lo cual se podría hacer una defensa más técnica y eficaz.

Pregunta:

¿Está de acuerdo que en el artículo 2 de la LEY ORGÁNICA DE DEFENSA AL CONSUMIDOR.

Se reforme y se incluya el término tercer expuesto?

A: Sí debería incluirse ese término. B: debe incluirse. C: desde luego D: Claro que sí.

Resumen

De una forma unánime respondieron que se tiene que introducir este término.

PREGUNTAS DE ENTREVISTA



**Universidad Laica VICENTE
ROCAFUERTE de Guayaquil
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y
DERECHO
CARRERA DE DERECHO**



Representante legal de Toyocar

1. Que tiempo tiene en el negocio de venta de repuestos para vehículos.

Respuesta: En el mercado de venta de vehículos tengo 20 años de experiencia.

2. Que garantía ustedes brindan a sus clientes en respecto la calidad de los repuestos que ustedes venden.

Respuesta: Nosotros trabajamos bajos los parámetros establecidos en la ley y con repuestos originales y alternos nuestra responsabilidad se limita al informar al cliente que repuesto desea original o alternos.

3. Alguna vez han tenido reclamos de clientes por los repuestos o por la calidad de los mismos.

Respuesta: Si siempre ay uno que otro que viene a reclamar pero nosotros tenemos unos mecánicos de confianza que es quien revisa el daño y en la mayor parte de veces el diagnostico técnico da como resultado que el repuesto no fue armado como el fabricante del vehículo recomienda.

4. Ustedes como distribuidores de marcas de repuestos de vehículos saben de la existencia de la LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Respuesta: La verdad sabemos que existe la ley pero no la conozco o mejor dicho nunca la he leído. Y cualquier problema siempre acudimos a nuestros abogados.

5. Ahora que hemos conversado sobre la LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR y sobre el planteamiento de tercer expuesto que nos podría decir al respecto.

Respuesta: Bueno como usted propone el tercer expuesto beneficiara mucho a las personas perjudicadas por un evento involuntario por parte de los distribuidores ya que nosotros solo nos regimos a los repuestos que el país permite que ingresen y el control recae sobre las autoridades de control como es la Aduana por otra parte también se debería de controlar en qué tipo de personas son las que ponen un taller para los arreglos de los vehículos ya que aquí en Guayaquil cualquier persona con poca experiencia pone un taller, y sobre el tercer expuesto sería bueno que de una vez por todas la responsabilidad recaiga sobre estas personas que no son mecánicos y dejen de echarnos la culpa a nosotros los importadores ya que la vida de varias personas está en juego y no solo del dueño sino de todas las personas que se encuentran en el momento del accidente.

Resumen:

Los distribuidores de repuestos se defienden en que ellos solo venden repuestos que el control está a cargo de aduanas del ECUADOR y el COMEX (Comité de Comercio Exterior).

Y que implementar el termino tercer expuesto sería una forma de que se termine la irresponsabilidad de la personas que ponen talleres y se prevendría tanto accidente y muertes a terceros.



PROPUESTA



4.1 Tema:

Propuesta de Reforma a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en relación a la inserción de la figura jurídica: Consumidor expuestos.

4.2 Objetivo de la Propuesta

Proponer un plan de reforma de la Ley de Defensa del Consumidor (Art. 2), la cual incluirá la figura del tercero expuesto, en la relación de consumo para su amparo y protección jurídica. Lo que permite que sí se reforma la L.O.D.C, incluyéndose la figura del tercer expuesto, se lograría revestirle y reconocerle Derechos para su amparo y protección jurídica en su calidad de Consumidor.

4.3 Justificación de la propuesta

Conforme a los objetivos de esta propuesta nos referimos en que si protege aquella persona que ha sufrido daños por un servicio o producto que no adquirió directamente él sino otro pero que los daños si los recibe de manera directa este tercero expuesto

Es importante señalar que de acuerdo a los Derechos del Consumidor estos están dados a nivel internacional ya que son establecidos en la vista de la adquisición de bienes y servicios a los Consumidores. De la misma forma en Ecuador se han modificado muchos aspectos en cuanto a los Derechos del Consumidor, por ello que este debe requerir un mínimo de

seguridad que determinen vigilancias mediante suscripciones de acuerdos de controles a nivel internacional.

Desarrollo de la propuesta

Dentro del desarrollo de esta propuesta es necesario considerar la defensa del Consumidor y por otro lado a la tercera persona expuesta que ha sufrido daños por un servicio o producto que no adquirió directamente él sino otro pero que los daños si los recibe de manera directa este tercero expuesto.

En función de esta propuesta se considera importante proponer la reforma al art. 2 de la ley del Consumidor en la cual se considera adherir lo siguiente:

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

Tercero expuesto:

Aquella persona que ha sufrido daños por un servicio o producto, que sin ser parte de una relación de consumo directamente el, sino otra, recibe los daños de manera directa, a esté tercero expuesto se lo considerará Consumidor.

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusión

- En esta tesis se buscó establecer una Reforma a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en relación a la inclusión del tercero expuesto para su protección legal.

Para poder llegar a cumplir con el primer punto de mi objetivo nos basamos a:

1. Primero: una encuesta a un grupo de ciudadanos los cuales nos arrojó un porcentaje en el cual el 68% esta totalmente de acuerdo y el 32% está de acuerdo a que la LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR sea actualizada de una forma regular con el fin de brindar una mayor protección a los consumidores o usuarios.
2. En la encuesta realizada a las mismas 384 personas ellas han calificado con un 30% de acuerdo y un 50 % de totalmente de acuerdo con un total de 80% en que el tercer expuesto debe de tener un amparo jurídico.
3. Una encuesta a un grupo de especialistas en el área del derecho el cual salió con una aceptación del 86% en respuesta a que la la LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR sea regularmente actualizada en beneficio de la colectividad (1)
4. Los 375 profesionales en materia del derecho han dado una aceptación del 86% en la pregunta que hace referencia si es válida la jurisprudencia de otros países como guía para implementarlo en Ecuador (2).
5. Nuestra hipótesis se respalda con la aceptación del 100% que se divide en 57% en totalmente de acuerdo y un 43% de acuerdo.

6. Con una pequeña entrevista basada en la experiencia de comerciantes y vendedores de bienes y servicios mismos que tienen una trayectoria en el mercado Ecuatoriano mayor a 10 años nos han sabido transmitir su aprobación al tema planteado ya que para ellos sería una forma de proteger a la ciudadanía en general ya que todos y cada una de las personas somos clientes potenciales.

De esta manera hemos podido dar por alcanzado nuestro objetivo Específico.

- El Derecho del Consumidor en Ecuador, ha surgido debido a la influencia de ordenamiento jurídicos internacionales, a causa de la necesidad de amparar y defender dentro de la relación de consumo, al Consumidor a causa de las diversas situaciones con respecto a la seguridad y condiciones de calidad que deben revestir al producto ofertado en el mercado por el fabricante o empresario proveedor. También surge este derecho con el fin de regular la relación entre comerciante y el Consumidor para que la misma estén basadas en principios de equidad y equilibrio de sus obligaciones y Derechos.
- En legislaciones como Estados Unidos, Argentina y Brasil, Existe la figura del tercero expuesto, con el fin de proteger a quien no es parte del acto de consumo, pero tampoco adquiere o utiliza el bien como destinatario final, sino que está expuesto a las consecuencias que se genera por la operación de producto o servicio que es objeto de la relación de consumo. Incluyendo en esta protección a aquellas personas que son atraídas por la publicidad y al momento de iniciar los acuerdos previos al contrato de consumo, estas personas se ven afectadas por un daño originado de un producto o un servicio que pretendía contratar, siendo necesaria la regulación dentro del ordenamiento ecuatoriano que se inserte dicha figura en amparo de aquellas personas expuestas a la relación de Consumidor Expuesto.

- Cabe señalar, que de acuerdo a los criterios doctrinarios, la necesidad de esta regulación de los Derechos que amparen el tercero expuesto, se debe a que existen varios casos que ya se han surgido vulnerando los Derechos a aquellas personas que no intervienen directamente dentro del contrato con proveedores de los bienes o servicios que éstos comercializan, pero que se ven afectados por daños que ocasiona el producto y que muchas veces se ven expuestos a causa de la prácticas comerciales que son abusivas y también a causa de la publicidad engañosa desplegada por los empresarios.

Recomendación

- Reformar la Ley de la Defensa del Consumidor, la cual permita el amparo y protección de las personas expuesta a una relación de consumo, en la misma medida como lo hace con el Consumidor que si es parte de la relación de consumo, y que de sufrir daños o consecuencias por defecto del producto o servicio, tiene el derecho de ser indemnizado o reparado el daño que se le ha causado.
- Que la LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR en Ecuador pueda ser ampliada y mejorada con la inserción de la figura del tercero expuesto, en cumplimiento con los principios constitucionales del buen vivir y mejorar la calidad vida de todas las personas, sin excepción.
- Que con la inserción de este término jurídico en la LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR el fabricante y proveedor sean informados de una forma oportuna de sus responsabilidades con el público en general.
- Que vasados en los estudios de mercado encuestas se precautele lo derechos de lo consumidores ya que es ley en constante cambio.

Bibliografía

- Alviña, S. (5 de Diciembre de 2015). Publicidad y Derechos del Consumidor. Obtenido de Publicidad y Derechos del Consumidor: <http://www.vfcabogados.cl/en/publicidad-y-derecho-del-Consumidor/>
- Argentina, C. S. (2006). Zubeldía, Luis y otros c. Municipalidad de La Plata y otro”. Buenos Aires: Corte Suprema de la Nación de Argentina.
- Barletta, A. H. (2012). La eliminación del “bystander” en el Proyecto de Código Civil y Comercial del año 2012. Revista Juridica UCES, 29-39.
- Barocelli, A. (2016). Impacto del nuevo Código Civil y Comercial en el Derecho del Consumidor. Diálogos y perspectivas a la luz de sus principios,. Buenos Aires, Argentina: Editorial El Derecho.
- Castro, R. (12 de Octubre de 2012). Métodos y técnicas de investigación histórica i. obtenido de métodos y técnicas de investigación histórica I: http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,53691661&_dad=portal&_schema=PORTAL&idAsignatura=67014046
- Cerrata, G. M. (2012). Derechos economicos, sociales y culturales, con énfasis en la reivindicacion de los Derechos al Consumidor. San Salvador: Universidad de el Salvador.
- Chapsal, E. (2016). Liberalismo político occidental. Revista veritas , 23-40.
- CODEDCO. (25 de Julio de 2011). Comité de defensa de los Derechos del Consumidor (CODEDCO). Recuperado el 21 de Agosto de 2017, de <http://codedco.blogspot.com/2011/07/el-origen-de-nuestros-Derechos-como.html>
- Constitucion de la Republica de Argentina. (1994). Art 42. Constitucion de la Republica de Argentina.
- Constitucion de la Republica de Ecuador . (2008). Constitucion de la Republica de Ecuador .
- Consuelo, M. C. (2015). El Consumidor en el Marco Constitucional y el Ejercicio Efectivo de. Quito : Universidad Central del Ecuador.
- Consumidor, L. O. (-2001.). Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Quito: Asamblea Nacional.
- Corte Suprema de Justicia de la Nación de Argentina . (2007). Mosca, Hugo Arnaldo . Buenos Aires: Corte Suprema de la Nación de Argentina.

- Díaz, V. A., & Gairín, S. J. (2014). Derechos Humanos de los Grupos Vulnerables. Manual. EDO-SERVEIS .
- Durand, C. J. (2012). El derecho del Consumidor y sus efectos en el Derecho Civil, frente a la contratación de consumo en el mercado. , Perú.
- Durand, C. J. (2012). El derecho del Consumidor y sus efectos en el derecho civil, frente a la contratación de consumo en el mercado. Perú: USMP.
- Farina., J. M. (2011). “Contratos Mercantiles Modernos”, pág. 249. Buenos Aires, Argentina: Editorial Astrea.
- Fernando, S. (2015). Derechos de tercero expuesto.
- Ferrer, J. (12 de Octubre de 2010). Técnicas de la investigación. obtenido de tecnicas de la investigación: <http://metodologia02.blogspot.com/p/tecnicas-de-la-investigacion.html>
- García, F. J. (2012). Metodología de la Investigación.
- Garrido, C. M. (2015). El Derecho del Consumidor y su influencia en el derecho contractual. Revista de Derecho, 1-26. Obtenido de El Derecho del Consumidor y su influencia en el derecho contractual.
- Gonzalez, H. A. (2 de Abril de 2014). El daño moral (I) :Concepto y evaluación. Obtenido de El daño moral (I) :Concepto y evaluación: <http://www.abogadolanzarote.com/2016/03/08/el-dano-moral-i-concepto-y-evaluacion/>
- González, L. (2012). Entrevista. Madrid: UAM.
- Largo, C. F. (2014). Consumidor. Editor digital.
- Ley orgánica de defensa del Consumidor. (2000 Última modificación 2015). Ley orgánica de defensa del Consumidor. Quito: Asamblea Constituyente.
- López, M. (2009). La defensa de los Derechos del Consumidor desde una perspectiva internacional. sistema de universidad abierta facultad de derecho UNAM.
- Mariño, L. D. (2017). Protección al Consumidor. Bogotá: MIN Comercio.
- Martínez, J. (2012). Guía de apuntes básicos para el docente de la materia de técnicas de investigación en Grupo Emergente de Investigación Oaxaca.
- Molina, B. V. (2015). Existencia equilibrada. Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal, 40-51.
- Monteros, C. A. (2013). El Consumidor en el Marco Constitucional y el Ejercicio Efectivo de sus Derechos en la ciudad de Quito en el año 2013.
- Mosset, I. J. (2008). La ley de defensa del Consumidor. Santa Fe.

- Mota, A. D. (12 de 10 de 2014). Comerciante, capacidad y consecuencia. obtenido de comerciante, capacidad y consecuencia: <http://durneska.blogspot.com/2006/08/comerciantecapacidad-y-consecuencia.html>
- ONU. (1997). Informe del Secretario General al Consejo Económico y Social. Nueva York, Estados Unidos : ONU.
- Pérez, C. (2012). Legislación Social. Quito: UDLA.
- Piris, C. R. (2000). Evolucion de los Derechos del Consumidor . omunicaciones Científicas y Tecnológicas 2000, 50-85.
- Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017. (2013-2017). Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017.
- Plazas, E. (12 de Abril de 2011). Investigacion Histórica. Obtenido de Investigacion Histórica: Investigacion Histórica
- Saavedra, A. R. (2016). Calidad. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Santiago José, P. (2015). La exclusión de la figura del Consumidor expuesto en el nuevo Código Civil y Comercial. Buenos Aires: Revista Argentina de Derecho .
- Sarmiento, C. A. (25 de Octubre de 2014,). Metodos de Investigacion II. Obtenido de Metodos de Investigacion II: <http://www.authorstream.com/Presentation/csarmiento42-2263928-investigacion-historica/>
- Schamieloz, G. E. (2013). RELACION DE CONSUMO. Buenos, Aires: UCES.
- Shuttleworth, M. (16 de Octubre de 2017). Diseño de Investigación Descriptiva. Obtenido de Diseño de Investigación Descriptiva: <https://explorable.com/es/disenio-de-investigacion-descriptiva>
- Torres, G. (2010). Los Derechos del Consumidor n el consumo electrónico. Santiago, Chile : UNIVERSIDAD DE CHILE.
- Truscello, P. M. (2013). Evolución y actualidad del derecho del Consumidor en argentina y el mercosur. ratio iuris. revista de derecho Privado.
- Valverde, V. N. (2010). Derecho del Consumidor – Regimen legal ecuatoriano. Loja: Universidad técnica particular de loja.
- Valverde, V. N. (2011). DERECHO DEL CONSUMIDOR – REGIMEN LEGAL ECUATORIANO. Loja: UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA.
- Vargas, A. D. (12 de Febrero de 2012). Responsabilidad contravencional. Obtenido de Responsabilidad contravencional: <https://www.sura.com/blogs/autos/accidentes-responsabilidad-civil.aspx>

Zambrano, V. C. (2010). Derecho del Consumidor – Regimen legal ecuatoriano, analisis del derecho de acceso a la justicia. loja: universidad técnica particular de loja.

Zapata, C. (2013). Historia de los Derechos del Consumidor. Eunomía. Revista en Cultura de la Legalidad , 1-249.

ANEXOS

