



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE
DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DERECHO
CARRERA DE DERECHO**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE ABOGADO DE LOS JUZGADOS Y
TRIBUNALES DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR**

TEMA:

**INEFICACIA DEL PROCESO SUMARIO DE USUARIOS Y
CONSUMIDORES APLICADO POR LA DEFENSORÍA DEL
PUEBLO PARA RESARCIR LA AFECTACIÓN DE LOS
DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES**

TUTOR:

AB. ERWIN GARCIA LLAMUCA, MG

AUTOR:

TANIA THALÍA TUMBACO ORTIZ

GUAYAQUIL, 2018

REPOSITARIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS

TÍTULO Y SUBTÍTULO:

Ineficacia del proceso sumario de usuarios y consumidores aplicado por la Defensoría del Pueblo para resarcir la afectación de los derechos de los consumidores

AUTOR/ES:

Tumbaco Ortiz Tania Thalía

REVISORES O TUTORES:

García Llamuca Erwin

INSTITUCIÓN:

Universidad Laica Vicente
Rocafuerte de Guayaquil

Grado obtenido:

Abogado de los Juzgados y Tribunales de la
República del Ecuador

FACULTAD:

Ciencias Sociales y Derecho

CARRERA:

DERECHO

FECHA DE PUBLICACIÓN:

2018

N. DE PAGS:

107

ÁREAS TEMÁTICAS: Derecho

PALABRAS CLAVE:

Consumidor, Protección del consumidor

RESUMEN:

El principal cuerpo normativo que protege los derechos de los consumidores, es la Constitución de la República del Ecuador, para el cumplimiento de tal garantía existe la Ley Orgánica de Defensa del consumidor que en conjunto con su respectivo reglamento forman los instrumentos legales para la protección de estos derechos.

La Defensoría del Pueblo es quien ejercer la defensa y protección de dichos derechos, poniendo en práctica administrativamente los medios por los cuales el consumidor da a conocer su inconformidad o situación de vulnerabilidad a sus derechos. La institución procede con el denominado proceso sumario de usuarios y consumidores, tema principal del presente trabajo y considerado ineficaz por no brindar la garantía necesaria y suficiente a los consumidores dado que la forma de culminar únicamente se resume en un informe motivado, documento que no garantiza totalmente al consumidor que la persona sancionada cumpla con lo acordado, en razón de aquello surge la necesidad de proponer

que se agregue en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y reglamento correspondiente; la suscripción de un acta transaccional que se realizará cuando se desarrolle la audiencia pública que forma parte del proceso sumario, medio que consta en el COGEP como título de ejecución y servirá para que el consumidor acuda a la vía judicial si existe incumplimiento del proveedor y así se efectúe lo convenido, dado que el informe motivado que actualmente se emite no siempre es cumplido totalmente y los consumidores ven como ineficaz el proceso sumario de usuarios y consumidores.

N. DE REGISTRO (en base de datos):

N. DE CLASIFICACIÓN:

DIRECCIÓN URL (tesis en la web):

ADJUNTO PDF:

SI

NO

CONTACTO CON AUTOR:

Tumbaco Ortiz Tania Thalía

Teléfono:

0989143990

E-mail:

tatumbacortiz@gmail.com

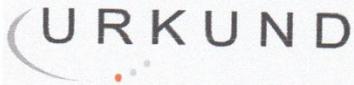
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:

Mg. Marco Arturo Oramas Salcedo, Decano

Teléfono: 2596500Ext. 250-249

E-mail: moramass@ulvr.edu.ec

CERTIFICADO DE SIMILITUDES



Urkund Analysis Result

Analysed Document: CAPÍTULOS- TESIS TANIA.docx (D42647056)
Submitted: 10/17/2018 1:00:00 AM
Submitted By: egarcial@ulvr.edu.ec
Significance: 7 %

Sources included in the report:

tesis modificacion terminada 11-10-18.docx (D42460799)
TESIS FINAL ENTREGAR nuevo.docx (D38313378)
NARANJO LEONELA- APAS, Indices.docx (D21115539)
TRÁMITE LEGAL DE VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR.docx (D35571199)
ABG. DEXIS VERGARA.docx (D30225136)
<http://www.proconsumer.org.ar/index.php/2011-08-15-07-10-58/80-proconsumer/110-consumidor-y-consumo>
http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=2099
https://www.profeco.gob.mx/juridico/pdf/l_lfpc_ultimo_libro.pdf
<http://www.calidadsalud.gob.ec/la-ruta-del-reclamo-se-trabaja-junto-la-defensoria-del-pueblo-ecuador/>
http://unctad.org/es/PublicationsLibrary/ditccplpmisc2016d1_es.pdf

Instances where selected sources appear:

39

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Jorge Garcia", written over the text "Instances where selected sources appear:".

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

PATRIMONIALES

TANIA THALÍA TUMBACO ORTIZ, declaro bajo juramento, que la autoría del presente trabajo de investigación, corresponde totalmente a la suscrita 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 patrimoniales y de titularidad a la UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL, según lo establece la normativa vigente.

Este proyecto se ha ejecutado con el propósito de estudiar la: **INEFICACIA DEL PROCESO SUMARIO DE USUARIOS Y CONSUMIDORES APLICADO POR LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO PARA RESARCIR LA AFECTACIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES.**

Autor

Firma:  _____

TANIA THALÍA TUMBACO ORTIZ

C.I. 0950078121

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación INEFICACIA DEL PROCESO SUMARIO DE USUARIOS Y CONSUMIDORES APLICADO POR LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO PARA RESARCIR LA AFECTACIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, designado(a) 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 aprobado en todas sus partes el Proyecto de Investigación titulado: “INEFICACIA DEL PROCESO SUMARIO DE USUARIOS Y CONSUMIDORES APLICADO POR LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO PARA RESARCIR LA AFECTACIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES”, presentado por la estudiante **TANIA THALÍA TUMBACO ORTIZ** como requisito previo, para optar al Título de ABOGADO DE LOS JUZGADOS Y TRIBUNALES DE LA REPÚBLICA, encontrándose apta para su sustentación.



MG-ERWIN GARCÍA LLAMUCA
TUTOR

AGRADECIMIENTO

El primer y más sincero agradecimiento es a Dios, divino ser que me permite estar en este mundo al lado de mi familia, junto a ellos me guía por el camino del bien y sobre todo me hizo posible los medios por los cuales pueda formarme como profesional.

A mis padres, quienes con su ejemplo me impulsan a ser mejor persona cada día, a tener presente que lo mejor que puede tener un ser humano son los valores y eso va acompañado de la educación, indudablemente sin el esfuerzo de ellos, tampoco se hubiese hecho posible lograr esta meta.

A Kevin Andrés; mi novio, con quien tuve la dicha de poder compartir aulas y así formarnos para la misma profesión, quien me brinda su apoyo desmedidamente, se alegra por mis triunfos y desea siempre lo mejor para mí.

Agradecimientos fraternos a la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil que permitió formarme como profesional y a sus excelentes docentes que siempre estuvieron dispuestos a compartir sus conocimientos, lo cuales ayudaron a mi formación profesional.

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico a mi madre; el ser más sagrado que Dios me permite tener a mi lado, a quien le tocó ejercer la profesión de educar para poderme educar, pues de ella he aprendido que no basta con ser profesional; sino que aquella profesión debe ser ejercida con responsabilidad y entrega.

A mi padre, quien día a día trabaja con tanto esmero y esfuerzo para darnos lo mejor y el mejor regalo que me pudo dar, es haber contado con su apoyo para poder cumplir una de mis metas y así lograr ser profesional.

A mis hermanos, quienes como hermana mayor me permiten ser su ejemplo de dedicación y a tener presente que con esfuerzo todo se puede lograr.

Gracias a mi familia por siempre estar conmigo y ser parte de mi felicidad al poder cumplir una de mis metas propuestas.

ÍNDICE GENERAL

Contenido	Pág.
REPOSITARIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA	ii
CERTIFICADO DE SIMILITUDES	iv
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES.....	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR	vi
AGRADECIMIENTO	vii
DEDICATORIA	viii
ÍNDICE GENERAL	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xv
RESUMEN	xvi
SUMMARY.....	xvii
INTRODUCCIÓN.....	1
Capítulo I.....	3
1.1 Tema:.....	3
1.2 Planteamiento del problema:	3
1.3 Formulación del problema	7
1.4 Sistematización del problema.....	7
1.5 Objetivos de la investigación	8
1.5.1 Objetivo general.....	8

1.5.2 Objetivo específico.....	8
1.6 Justificación de la investigación	8
1.7 Delimitación de la investigación	9
1.8 Hipótesis.....	9
1.9 Variable independiente.....	10
1.10 Variable dependiente.....	10
Capítulo II	11
Marco teórico.....	11
2.1 Marco referencial.....	11
2.1.1 Antecedentes de los derechos de los consumidores.....	11
2.1.2 Directrices para la protección del consumidor.	15
2.1.3 Derechos de los consumidores en Ecuador	18
2.2 Defensoría del Pueblo.....	20
2.3 Procedimientos que el consumidor puede ejercer en defensa de sus derechos	21
2.4 Acta transaccional	26
2.5 Métodos alternativos de solución de conflictos como competencia de la Defensoría del Pueblo	27
2.5 Responsabilidades y obligaciones del proveedor	29
2.6 Resarcimiento a la afectación de los derechos de los consumidores.....	31
2.2 Marco conceptual	35
2.3. Marco legal.....	38
2.3.1 Derechos de los consumidores en la legislación ecuatoriana.....	42

2.7 Legislación comparada.....	45
2.7.1 Argentina.....	45
2.7.2 Perú.....	46
2.7.3 México.....	48
Capítulo III.....	51
Metodología de la investigación.....	51
3.1 Métodos de investigación.....	51
3.1.1 Deductivo.....	51
3.2 Tipo de Investigación.....	51
3.2.1 Descriptiva.....	51
3.2.2 Explicativa.....	52
3.2.3 De campo.....	52
3.3 Enfoque.....	52
3.3.1 Cuantitativo.....	52
3.3.2 Cualitativo.....	53
3.4 Técnicas de investigación.....	53
3.4.1 Técnicas de recolección de datos.....	53
3.5 Población y muestra.....	54
3.5.1 Población.....	54
3.5.2 Muestra.....	55
3.6 Análisis de resultados de las encuestas.....	58
3.7. Resultado de la entrevista.....	66

4. Conclusiones y recomendaciones	75
4.1 Conclusiones	75
4.2 Recomendaciones	78
5. Anexos.....	80
Bibliografía	85

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Tabla porcentual	55
Tabla 2 Muestra comparativa	56
Tabla 3 Defensoría del Pueblo.....	58
Tabla 4 Defensoría del pueblo; institución que soluciona de manera eficaz.....	59
Tabla 5 Conoce sus derechos como usuario o consumidor.	60
Tabla 6 Conocimiento de cómo interponer un reclamo o queja.....	61
Tabla 7 Considera la eficacia del proceso Sumario.....	62
Tabla 8 Facultades de la Defensoría del Pueblo.....	63
Tabla 9 Tener más facultades la Defensoría del Pueblo.....	64
Tabla 10 Documento que obligue a las partes a su cumplimiento.	65

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Gráfico1 Defensoría del Pueblo	58
Gráfico2 Defensoría del pueblo; institución que soluciona de manera eficaz.....	59
Gráfico3 Conoce sus derechos como usuario o consumidor.....	60
Gráfico 4 Conocimiento de cómo interponer un reclamo o queja.....	61
Gráfico 5 Considera la eficacia del proceso Sumario.....	62
Gráfico 6 Facultades de la Defensoría del Pueblo.....	63
Gráfico 7 Tener más facultades la Defensoría del Pueblo.....	64
Gráfico 8 Documento que obligue a las partes a su cumplimiento.	65

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
<i>Anexo 1 Fotográficos</i>	80
<i>Anexo 2 Documentales</i>	82

RESUMEN

El principal cuerpo normativo que protege los derechos de los consumidores, es la Constitución de la República del Ecuador, para el cumplimiento de tal garantía existe la Ley Orgánica de Defensa del consumidor que en conjunto con su respectivo reglamento forman los instrumentos legales para la protección de estos derechos.

La Defensoría del Pueblo es quien ejercer la defensa y protección de dichos derechos, poniendo en práctica administrativamente los medios por los cuales el consumidor da a conocer su inconformidad o situación de vulnerabilidad a sus derechos. La institución procede con el denominado proceso sumario de usuarios y consumidores, tema principal del presente trabajo y considerado ineficaz por no brindar la garantía necesaria y suficiente a los consumidores dado que la forma de culminar únicamente se resume en un informe motivado, documento que no garantiza totalmente al consumidor que la persona sancionada cumpla con lo acordado, en razón de aquello surge la necesidad de proponer que se agregue en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y reglamento correspondiente; la suscripción de un acta transaccional que se realizará cuando se desarrolle la audiencia pública que forma parte del proceso sumario, medio que consta en el COGEP como título de ejecución y servirá para que el consumidor acuda a la vía judicial si existe incumplimiento del proveedor y así se efectúe lo convenido, dado que el informe motivado que actualmente se emite no siempre es cumplido totalmente y los consumidores ven como ineficaz el proceso sumario de usuarios y consumidores.

PALABRAS CLAVES

CONSUMIDOR – PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

PROCESO SUMARIO DE USUARIOS Y CONSUMIDORES

LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

LEY ORGÁNICA DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

QUEJA – RECLAMO

REGLAMENTO - INEFICACIA

SUMMARY

The main regulatory body that protects the rights of consumers is the Constitution of the Republic of Ecuador, for the fulfillment of such a guarantee exists the Organic Law of Defense of the consumer that together with its respective regulations form the legal instruments for the protection of consumers and these rights.

The Ombudsman is the one who exercises the defense and protection of said rights, administratively putting into practice the means by which the consumer makes known their disagreement or situation of vulnerability to their rights. The institution proceeds with the so-called summary process of users and consumers, the main subject of this work and considered ineffective for not providing the necessary and sufficient guarantee to consumers given that the way to finish is only summarized in a motivated report, a document that does not guarantee totally to the consumer that the sanctioned person complies with the agreed upon, because of that the need arises to propose that it be added in the corresponding Organic Consumer Protection Law; the signing of a transactional document that will be carried out when the public hearing that is part of the summary process takes place, a medium that is included in the COGEP as the execution title and will serve for the consumer to go to court if there is a breach by the supplier and thus the agreed upon is carried out, given that the motivated report that is currently issued is not always fully complied with and consumers see the summary process of users and consumers as ineffective.

KEYWORDS

CONSUMER - CONSUMER PROTECTION

SUMMER PROCESS OF USERS AND CONSUMERS

ORGANIC LAW OF DEFENSE OF THE CONSUMER

ORGANIC LAW OF THE OMBUDSMAN

PEOPLE'S OMBUDSMAN

RIGHTS OF CONSUMERS

COMPLAINT - CLAIM

REGULATIONS - INEFFICIENCY

INTRODUCCIÓN

Los derechos de los consumidores, en nuestro país se originaron por el cambio que tuvo principalmente la sociedad con lo cual se originó el hábito del consumo; esto trajo consigo a que los fabricantes, comerciantes y toda persona que ofertaba su producto cumplan con las exigencias de su posible adquiriente y cubra la creciente demanda de bienes y servicios, dando lugar a que se vaya formando las partes de esta relación de consumo; que más adelante se formalizaría como consumidor y proveedor.

Frente a los problemas que se fueron originando entre el consumidor y el proveedor y afrontando una situación de desconocimiento de normas y derechos, se da lugar a las primeras iniciativas por parte del Estado para regular tal situación, creando un instituto encargado de velar por la calidad de los productos que se ofrecen, como es el INEN.

Se crea también la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, normativa cuyo principal objetivo es normar la relación entre el consumidor y proveedor, procurando equidad y seguridad jurídica en la relación de consumo, instrumento legal que establece los derechos y obligaciones del consumidor así como también las obligaciones y responsabilidades de los proveedores.

La mencionada ley se la emplea en concordancia con un reglamento en el que se encuentra detallado el proceso que se aplica para la defensa de dichos derechos, proceso que se indica ser ágil y simplificado teniendo como objetivo tutelar los derechos de las personas usuarias y consumidoras garantizados en la principalmente en la Constitución, la correspondiente ley y reglamento y demás normativa relacionada.

Se considera que este denominado proceso sumario de usuarios y consumidores es ineficaz por cuanto no cumple con las aspiraciones de quien interviene como afectado,

dado que se emite un informe motivado el cual no siempre es cumplido por quien está obligado a cumplir, lo que conlleva a que la institución encargada de tutelar los derechos de los consumidores y los instrumentos que utiliza para su cumplimiento, sean vistos como ineficaz.

Al conocer las facultades de la Defensoría del pueblo se puede observar que no existe alguna disposición con la que este órgano pueda establecer sanciones o medidas de cumplimiento con carácter obligatorio, por lo tanto tampoco puede ejercer una facultad resolutive o una facultad sancionadora con las que pueda imponer sanciones pertinentes a quienes vulneren los derechos de los consumidores.

La Constitución de la república indica que se establecerán los mecanismos y procedimientos necesarios en defensa de los derechos de los consumidores, dado que frecuentemente sufren vulneración a sus derechos y sobre todo se sienten en desventaja frente al proveedor de bienes o servicios, dado que el informe motivado carece de fuerza, como sí lo tendría un acta transaccional, informe que muchas veces es incumplido.

En la presente investigación se propone una reforma a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y el respectivo reglamento; en los que conste la suscripción de un acta transaccional del conflicto que haya sido puesto a conocimiento del servidor de la institución y con el cual en caso de incumplimiento por la persona obligada, el afectado pueda acudir a la vía de ejecución y así se cumpla lo acordado y exista un verdadero resarcimiento al derecho que ha sido vulnerado. La necesidad de incorporar dicha figura es que el consumidor tenga la certeza de que sus derechos no quedarán en indefensión y que los medio que aplica la Defensoría del Pueblo son los permitido por la ley y que por sus limitaciones es que se consideran que los procesos son ineficaces.

Capítulo I

1.1 Tema:

INEFICACIA DEL PROCESO SUMARIO DE USUARIOS Y CONSUMIDORES APLICADO POR LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO PARA RESARCIR LA AFECTACIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES.

1.2 Planteamiento del problema:

Los derechos de los consumidores nacen como aquellas normas que protegen a quienes adquirirían un bien o servicio dado que existían irregularidades al momento de ser adquiridos y frente a aquella falta de normativa que regule y proteja, poco a poco los estados fueron creando leyes en protección a estos derechos.

El concepto de consumidor nace en un primer momento asociado a lo que fue el comprador de productos de naturaleza alimenticia y farmacéutica, luego evoluciona y adquiere una mayor acepción encaminado a ser un sujeto de tráfico económico de todo lo que produce la empresa organizada en cuanto a la adquisición tanto de servicios como bienes, pasando de esta manera a convertirse en el consumidor final para usos privados. (Piris, Evolución de los derecho del consumidor s_006.pdf, 2000)

De acuerdo a la legislación ecuatoriana, todo lo referente al derecho que tienen los consumidores están consagrados o constituidos en la Carta Magna, que en su Art. 52, refiere que todas las personas poseen el derecho de obtener o adquirir los bienes que desee, así mismo servicios de máxima calidad, y principalmente a escogerlos gozando de total libertad, como también a que la información del producto sea precisa y de ningún modo engañosa en cuanto a contenido y características (Constitución del Ecuador, 2008).

En esta línea, también se cuenta con la LODC (Ley Orgánica de defensa del consumidor), la misma que como tiene principal objetivo “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” (Congreso Nacional, 2000 - última modificación 16-enero-2015, p. 2). Sin perjuicios de recibir la correspondiente reparación e indemnización por daños ocasionados, u otras afectaciones que recibiera por el servicio recibido.

Dado que las personas en calidad de usuario o consumidor están tendentes a sufrir algún abuso de parte de la persona quien provee por lo que es necesario que ambos conozcan sus derechos, obligaciones y responsabilidades, además de conocer dónde acudir al momento de sufrir algún menoscabo y qué procedimiento seguir.

Es importante que tanto las empresas públicas y privadas que brindan servicios o aquellas que ofrecen bienes satisfagan las necesidades del consumidor, es por esto que la Constitución también menciona los procedimientos de defensas que tiene el consumidor y que no se quede sin ejercer su derecho, sin perjuicio de recibir una reparación e indemnización por daños, o cualquier menoscabo que sufiere frente al bien o servicio adquirido.

De acuerdo a lo establecido en la Ley de la materia, la Defensoría del Pueblo posee facultades para las siguientes competencias:

- a) Conocer quejas, reclamos o denuncias por parte de usuarios; y,
- b) De pronunciarse con argumentos motivados sobre el punto a; además de que el funcionario defensor pueda elaborar y aprobar reglamentos que tengan como propósito el lograr un buen funcionamiento de la institución y en uso de esta facultad, aprobó la Resolución No. 56-DPE-CGAJ-2017, la misma que dispuso

publicar en el Registro Oficial No. 63, conteniendo el Reglamento de Admisibilidad y trámite de casos que corresponden a la competencia que puede ejercer la institución, describiendo como es el Proceso sumario de usuarios y consumidores, llamado así porque señala que es proceso que cuenta con un trámite rápido y simplificado y que tiene el espíritu de protección a todo lo que se referente a derechos tanto de usuarios como de consumidores .

Conforme lo que indica este reglamento, para que una persona inicie un proceso sumario, es importante e indispensable que la queja o reclamo ante la autoridad deba ser evaluada para establecer si es aprobada o no en una fase de admisibilidad, que es resuelta mediante una providencia contestada positiva o negativamente (aceptada o rechazada).

Después de ser admitida a trámite se convocará a las partes a una audiencia pública dentro de la misma institución, si en la audiencia se logra conciliar se elaborará un acta donde se incluirá el término para su cumplimiento, una vez cumplida se procederá al archivo de la petición mediante providencia.

Si no se llegare a un acuerdo en la audiencia se elaborará el acta de imposibilidad y deberá ser notificado a las partes en la providencia de archivo y de ser el caso se informara a la autoridad de control competente en función de, bien o servicio materia del proceso. Este proceso no podrá exceder más allá del término de 50 días.

El trabajo de la Defensoría del Pueblo, como institución del Estado, para defender y proteger los intereses de los ciudadanos figurando como consumidores, debe ser diligente, para que se cumplan todos los procedimientos de manera correcta y eficiente para que sus derechos sean resarcidos completamente según lo determina la ley.

Lo expresado en líneas anteriores, señalan que la atribución que tiene la Defensoría en proteger y defender a los usuarios, está amparado de manera constitucional por lo que

en uso de sus facultades conferidas por Ley expresa, tiene las atribuciones de emitir medidas de acatamiento obligatorio e inmediato en todo lo que respecta a materia de los derechos ya citados (Constitución del Ecuador, 2008).

Además de lo dicho, este organismo está facultado para conocer y pronunciarse motivadamente ante requerimiento de usuarios que presentan en su despacho, ya sean reclamos o quejas, y encargarse de que la persona señalada como causante de la violación de derechos al consumidor, cumpla en su totalidad todos los términos contenidos en el acuerdo conciliatorio del proceso sumario y cuyo efecto será que los derechos del consumidor no sean afectados mediante el resarcimiento del daño provocado.

De manera que la Constitución en vigencia establece varias fuentes para la resolución de conflictos, como el arbitraje, mediación y otros procedimientos alternativos; y en el caso de la Defensoría del Pueblo, únicamente está facultado para promover la mediación, tal como lo manda la Ley, la institución podrá promover únicamente la mediación, pues en la audiencia que se realiza como parte del proceso sumario no siempre las partes lograrán resolver el conflicto.

Siendo aquí donde éste procedimiento aplicado debe resultar eficaz, puesto que al momento de que el consumidor se sienta afectado podrá acudir a la Defensoría del Pueblo, para que este organismo lo resuelva vía administrativa y si esto no es posible el usuario tendrá que hacerlo por la parte judicial. Sin embargo si existiera la posibilidad de que se pueda suscribir un acta transaccional dentro de la audiencia que realiza el servidor de la institución junto a las partes, esta acta transaccional servirá como un título de ejecución y ayudará a la persona afectada en caso de que el obligado no cumpla con lo establecido o acordado en la audiencia; a que haga ejecución de aquel título por medio de la vía judicial.

Administrativamente se busca lograr una conciliación entre las partes con la cual se aspira solucionar los conflictos que se dan entre ambos, sin embargo no hay una total seguridad que mediante el proceso sumario se logre, al emitir medidas que determinen cumplimiento obligatorio e inmediato.

Dentro del marco legal correspondiente, el procedimiento no asegura que el obligado cumpla y que se asegure el resarcimiento del daño, en razón de esto, aquellos derechos estarían quedando en indefensión, lejos de la tutela que brinda el Estado para la protección de los derechos a las personas, de esta manera el Estado estaría incumpliendo el mandato constitucional de respetar y hacer respetar los derechos de los consumidores consagrados en dicho texto.

Es necesario realizar el presente estudio en la cual se describirá el procedimiento que se aplica administrativamente por la institución del Estado cuya función según lo manda la Ley es defender per se todos los derechos que tiene el consumidor y el usuario, como es lograr que por su gestión se logre resarcir el daño ocasionado y si esto no es así, presentar propuestas que resuelvan sus limitaciones volviéndole más eficiente y pragmática y con ello mejorar la imagen y confianza de los sectores sociales involucrados en esta investigación.

1.3 Formulación del problema

¿De qué manera el proceso sumario de usuarios y consumidores que aplica la Defensoría del Pueblo, logra resarcir la afectación de los derechos de los consumidores?

1.4 Sistematización del problema

- ¿En qué consiste el proceso sumario de usuarios y consumidores?
- ¿Cuánto tiempo tarda el proceso sumario de usuarios y consumidores en la Defensoría del Pueblo y si cumple con las expectativas de los ciudadanos?

- ¿El sumario de usuarios y consumidores repara íntegramente los derechos de los consumidores establecido en el Art. 4 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor?
- ¿Es necesario plantear un Proyecto de Ley para fortalecer la gestión de la Defensoría del Pueblo para el cumplimiento inmediato y efectivo del proveedor que ha causado daños al usuario – consumidor?

1.5 Objetivos de la investigación

1.5.1 Objetivo general

Analizar si el instrumento que aplica la Defensoría del Pueblo, como es el proceso de usuarios y consumidores se constituye en el medio idóneo para resarcir el daño ocasionado en los derechos de los consumidores.

1.5.2 Objetivo específico

- Especificar la naturaleza, función y objetivos que comprende el sumario de usuarios y consumidores y las facultades de la Defensoría del pueblo frente a los derechos de los consumidores.
- Describir cómo está diseñada la estructura del proceso sumario de usuarios y consumidores.
- Analizar si el proceso que aplica la Defensoría del Pueblo es eficiente y rápido para logra el resarcimiento correspondiente por daños ocasionado en los derechos que tienen los consumidores.

1.6 Justificación de la investigación

Los derechos de los consumidores gozan de un reconocimiento constitucional, lo cual implica un gran aporte para las personas en calidad de usuaria o consumidor, a pesar de que nuestro sistema judicial y administrativo carezca de un amplio desarrollo sobre esta

materia y esencialmente sobre la manera en que deban ser resueltos los conflictos que puedan originarse entre los consumidores y proveedores, al mismo tiempo de que el usuario o consumidor no resulte afectado.

A pesar de que existe el proceso sumario de usuarios y consumidores, ni en la ley ni en el reglamento consta que se emitan medidas de cumplimiento obligatorias relacionadas a los conflictos que sucedan entre los ciudadanos en calidad de consumidores y proveedores y las cuales sean respetadas además de que la sanción impuesta por el servidor de la Defensoría del Pueblo vaya a ser cumplida por el obligado.

Justifico la elaboración de este trabajo de investigación dado que es necesario conocer si la Defensoría del Pueblo al aplicar el sumario de usuario y consumidores, éste resulta ser un instrumento útil al momento de resarcir todas las afectaciones que puedan existir en contra de los derechos constitucionales de las personas en calidad de consumidores, de tal manera que dé cabal cumplimiento a lo que ordena la Constitución y la ley; a esta institución del Estado.

1.7 Delimitación de la investigación

- Campo: Derecho
- Área específica: Derechos del Consumidor.
- Delimitación Espacial: Cantón Guayaquil, Daule y Durán.
- Delimitación Social: Usuarios y Consumidores.

1.8 Hipótesis

¿Si se propone la suscripción de un acta transaccional en los conflictos entre consumidor y proveedor, dejaría de ser ineficaz el proceso sumario de usuarios y consumidores aplicado por la Defensoría del Pueblo?

1.9 Variable independiente

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

1.10 Variable dependiente

Aplicación del proceso sumario de usuarios y consumidores por parte de la Defensoría del Pueblo.

Capítulo II

Marco teórico

2.1 Marco referencial

2.1.1 Antecedentes de los derechos de los consumidores

Al hablar de los derechos que tiene el consumidor se debe señalar que “se trata de 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 en una relación de consumo” (Durand, El derecho del consumidor y sus efectos en el Derecho Civil, frente a la contratación, de consumo en el mercado., 2012).

De acuerdo a lo señalado en el párrafo anterior, se lo debe entender a que el consumidor al momento de comprar o adquirir lo que se oferte en el mercado no debe ser sujeto de engaño en el producto que recibe, como tampoco sufrir ningún abuso de parte de quien le provee y para protegerlo de tales acciones es necesario la existencia de una normativa que expresamente garantice aquella protección de derechos.

Es primordial indicar que los derechos del consumidor se empezaron a reconocer a inicios de la segunda mitad del siglo xx, anteriormente tales derechos los hacían derivar de los contratos que celebraba el consumidor con el proveedor, basándose en el Código de Comercio o el Código Civil, los cuales no brindaban una seguridad total al consumidor dado que prevalecía el principio conocido como “autonomía de la voluntad” o también conocido como “libertad de estipulaciones”. Pese a darse en aquellas épocas ciertas formas de reconocimiento de derechos hacia el consumidor, el asunto no era del todo formalizado y acatado por todos, por eso, como medida de defensa, aparecieron también movimientos para fortalecer esos derechos, los mismos que se dieron por el aumento de

precios y sobre todo por aquellos problemas que empezaron a surgir en torno a la farmacéutica. Es así, que en este contexto en que se elaboran las primeras leyes destinadas a establecer protecciones hacia el consumidor por medio de la creación de la FTC (Comisión Federal para el Comercio). (Ovalle, 2001, págs. 3-4)

El movimiento señalado en líneas anteriores pretendían la total protección al consumidor, como una manera de enfrentar en mejores condiciones el surgimiento y desarrollo que empezó a tener la revolución industrial, y con ello el aumento de la producción y la oferta, lo cual originó el aumento proporcional de la demanda por parte de los consumidores, complementado con una agresiva campaña de publicidad para atraer a los consumidores para lo cual (Morán, 2010) afirma:

El consumo es una actividad socialmente considerada como el resultado de una estructura económica determinada por lo que el sistema capitalista de hoy le impone al hombre a través de distintos medios especialmente de publicidad la necesidad de adquirir bienes y productos para la satisfacción de necesidades de todo tipo, a esa sociedad así inducida y hasta alineada se la llama sociedad de consumo. (p. 202)

En razón del crecimiento acelerado de la demanda de consumidores motivados o en causados por la revolución industrial, es que nace la Comisión Federal para el Comercio, que vino a ser la institución que se encargue de proteger y defender los derechos del consumidor, asumiendo la misión de prevenir cualquier práctica comercial que tengan carácter:

- a) Anticompetitivo,
- b) Ventas bajo engaño;
- c) Deslealtad en contra de los compradores o usuarios,

- d) Como un centro de información que oriente a los usuarios hacia las mejores opciones; y,
- e) Sobre todo mejorar el grado de comprensión de parte de los usuarios en lo que respecta al proceso competitivo. (Acerca de la FTC/ Federal Trade Commission).

De todo lo tratado hace indispensable conocer en resumen en qué momento y en qué contexto surgen los pasos concretos para el reconocimiento de los derechos que le asisten a los consumidores; es así que el día 15 de marzo de 1862, es una fecha representativa puesto que fue cuando John F. Kennedy; presidente de Estados Unidos de aquel tiempo, se expresó en los siguientes términos:

En líneas generales, todas las personas son consumidoras; incluyéndome en esto, representamos al grupo económico universal que siempre es afectado en cada decisión económica, ya sean de naturaleza pública o privada. Y que a pesar de esta realidad tan evidente sus opiniones casi nunca son escuchadas. (CODEDCO, 2011)

Cabe indicar que a partir del discurso del presidente norteamericano, la ONU (Organización de las Naciones Unidas) en el año 1983 declaró el día 15 de Marzo como el día Mundial de los Derechos de los Consumidores.

Luego de este hecho histórico, se redactaron los primeros derechos que en aquel momento le dieron el valor de ser los básicos o esenciales. En este mismo orden podemos presentar la investigación realizada por Elsy López Montoya, lo que hace relevar lo acontecido por la Asamblea consultiva del Consejo de Europa cuando impulsa la Resolución de N° 543/73 en la que establece la vigencia de la Carta Europea de Protección de los consumidores, en cuyo documento se señalan cuatro derechos fundamentales, los mismos que se detallan a continuación:

1. Protección y también asistencia hacia los consumidores, lo cual debe centrarse en el fácil acceso a la justicia. Frente a lo cual se procura protegerlos de diversos daños en torno a la adquisición ya sea de bienes o servicios que no estén enmarcados en los parámetros de calidad, eficiencia, costes, durabilidad, etc. En otros términos, esta protección abarca los aspectos de daño económico o materiales que devienen por bienes de consumo.

2. Reparación del daño, mismo que tiene lugar cuando el consumidor adquiere productos que presentan defectos de elaboración, calidad y así también el proveedor difunde mensajes engañosos, información erróneos o incompleta para que adquieran lo que ofrece.

3. Información y educación, pues las personas deben recibir todos los aspectos sobre los parámetros de calidad de los productos que hayan recibido o estén por recibir, como también lo que respecta a las facilidades para que pueda identificar quién es su proveedor.

En todo lo señalado, también hay que considerar la manera de cómo es el trato hacia el consumidor, mismo que debe ser de educación y respeto el cual debe existir desde el instante de hacer el contacto con las personas a cargo de la venta, selección de la mercadería o el servicio, cuando se solicita demostración de la calidad y finalmente la adquisición.

4. Derecho a organizarse en asociaciones, pues a este sector social se le permite formar este grupo con el cual puede contar con líderes que los representen y sobre todo expresen opiniones, críticas y aportaciones en las decisiones que se tomen de carácter político y económico relacionado exclusivamente a la disciplina del consumo. (Revistas UNAM - Elsy López , 2009)

Es importante indicar que todo lo que se ha hecho sobre políticas y leyes en materia de consumo, la Carta Europea es el primer instrumento que avocó de manera seria para reconocer todo lo referente a los derechos que tienen los consumidores, y adicionalmente, se convirtió en un importantes modelo referencial o guía para el ordenamiento jurídico de aquellos países que actualmente forman parte de la Unión Europea.

2.1.2 Directrices para la protección del consumidor.

Para el cumplimiento de tales derechos, y existencia de una buena relación entre el proveedor y quien vaya adquirir lo que el ofrezca, es indispensable que estén presente unas correctas prácticas comerciales. En este punto, la UNCTAD (United Nations Conference on Trade and Development) como una dependencia que forma parte de la Secretaría de la ONU decidió establecer Directrices que tienen como fin crear un marco para la protección del Consumidor, mediante principios que orientan hacia las buenas prácticas comerciales, indicando las siguientes:

- a.** Establecer un trato justo y equitativo con el cliente: En este principio, todas empresas deben comprometerse a establecer conductas, tratos justos y honestos en todo el tiempo que se relacione con el consumidor, demostrando con esto el respeto a la persona que se interesa en comprarles lo que oferten, haciendo que estas decisiones sean valoradas por el público como una cultura empresarial de primer nivel. De ahí, que no se puede pensar en prácticas nocivas o perjudiciales que desmejoren su imagen en el mercado, sino todo lo contrario. De esta manera, el trato y la relación deben ser óptimos a pesar de que el cliente demuestre vulnerabilidad o desventaja en sus intenciones de compra.
- b.** Manejo de conducta comercial: En este principio, se dice que de ningún modo las empresas deben adoptar conductas que se encaminen a someter al consumidor a prácticas ilegales, carentes o deficientes en cuanto a los valores

éticos, así mismo que no se enmarquen en actitudes discriminatorias o engañosas, como pueden ser las tácticas que se emplean en la comercialización de carácter abusivo, complementados con el cobro excesivo de deudas y otras conductas inapropiadas que impliquen poner al cliente en una situación riesgosa o de perjuicio que afecte la estabilidad económica y tranquilidad personal y de su familia. En este punto, las empresas y sus respectivos agentes deben estar direccionados en conocer cuáles son los reales intereses del consumidor, que es lo que necesitan, cuál es el precio que pueden pagar y dentro de qué condiciones favorables si es pactado a crédito, etc., en definitiva, el vendedor a nombre de la empresa debe ser responsable y respetuoso de los intereses del comprador como también dar protección a sus derechos.

c. Cumplimiento de la divulgación y la transparencia: En este tema, las empresas están obligadas por la ley, la ética profesional y protocolos internos, de proveer de la información amplia, sencilla y fácil de comprender hacia el cliente, la misma que no puede ser capciosa sobre todo las particularidades del producto, señalando exactamente sus virtudes, limitaciones, formas de operar, costos, mantenimiento, vigencia, limitaciones, tiempo de funcionamiento, cargos aplicables y precio final, y así finalmente el comprador tenga los elementos de juicio para tomar la mejor decisión.

d. Orientación educativa y sensibilización con el cliente: En este tema, es procedente que las empresas antes de perfeccionar una venta significativa introduzcan en la acción comercial, la necesidad de orientar al consumidor sobre el escenario de riesgos que podrían estar involucrados el hacer una compra, como pueden ser de carácter financiero o mal uso de los productos, etc. Esta acción educativa ayudará a que el comprador tome decisiones correctas con respecto a la

competencia del ofertante de bienes y servicios, al valorar los niveles de profesionalismo con que se manejan en el mercado.

e. Aspectos sobre temas de protección y privacidad: La directriz de UNCTAD En este punto orienta a que las empresas se preocupen de proteger la privacidad de los consumidores, es decir, que la información que recogen y que es colocada en su base de datos no puede de ningún modo ser entregada o confiada a personas extrañas, que podrían dar un mal uso de los datos y que tenga como fin perjudicar al comprador. Para que esto no se dé y exista la confianza al más alto nivel, es indispensable que los ejecutivos de las empresas diseñen y apliquen mecanismos correctos en cuanto al control, la seguridad, la transparencia y el consentimiento de dicha información que solo le compete entre la entidad económica y el usuario.

f. Sobre las controversias y reclamos: La recomendación que la UNCTAD da al sector empresarial y comercial radica en que el grupo mencionado debe crear una oficina que recepte las quejas, reclamaciones o críticas provenientes de los usuarios que no están satisfechos en algún tema específico, y darle una solución que sea: a) rápida, b) justa, c) transparente, d) costos económicos, e) de fácil acceso, d) eficiente y efectiva, que no representen cargo ni costo adicionales. Para que la implementación tenga resultados positivos al usuario, es necesario que la entidad económica proceda a crear esta oficina siguiendo los parámetros o normas internacionales sobre procedimientos internos de reclamación o petición. De este modo se institucionaliza un servicio que de manera alternativa ayudará a que exista solución en los casos que enfrenten las partes (empresa – clientes) y así, el empleo de códigos deberán estar diseñados hacia la satisfacción de los clientes, cuando tengan la necesidad de ser atendidos por algo que no están de acuerdo o

que se sienten perjudicados, o la información fue incompleta o mal orientada al momento de pedir asesoramiento o realiza una compra. (UNCTAD, 2016)

Lo señalado en párrafos anteriores corresponde a las políticas que deben adoptar en materia de protección al consumir todos los países miembros de la UNCTAD. El cumplimiento estricto de las directrices servirá para los siguientes logros empresariales: a) incentivar que los negocios desarrollen cultura de buenas prácticas comerciales, que oriente al cliente a saber elegir el producto que más le convenga a sus intereses, c) presentación de términos contractuales que sean claros, entendibles y ajustados a parámetros de calidad de mercado, d) que oriente a la educación del correcto comportamiento entre el proveedor y el interesado. (UNCTAD, 2016)

Es indispensable que tanto el proveedor como los clientes, estén conscientes de cuáles son sus derechos y conozcan también sus obligaciones en torno a la compra-venta del producto, sólo de esta manera se podrán llevar adelante las buenas prácticas comerciales, que evitarán al consumidor un malestar o un perjuicio con el cual deba recurrir a instancias judiciales para resolver conflictos por desavenencias irreconciliables con la empresa, que procuren restaurar derechos que a priori consideran fueron vulnerados o violentados por alguna mala práctica comercial. Si es escogida esta instancia (judicial), el usuario pedirá un resarcimiento, reparación, indemnización y una solución más directa de la afectación recibida.

2.1.3 Derechos de los consumidores en Ecuador

Para saber su historia y las primeras acciones por parte del Estado para su reconocimiento y el marco de garantías es indispensable seguir el proceso histórico que se llevó a cabo.

Es así que, en la década de los años 70 se observó un cambio de carácter significativo en la situación de los consumidores en el país, lo cual coincide con el cambio que tuvo la sociedad, que en su gran mayoría era agraria y progresivamente se volvió urbana. Este desplazamiento migratorio del campo a la ciudad propició cambios significativos en muchos de sus hábitos de consumo en gran parte del conglomerado rural que se fue estableciendo en las grandes ciudades, lo que implicó adoptar estrategias para el autoabastecimiento, y una fuerte motivación para las empresas medianas, por lo que se vieron obligadas a aumentar la producción ante una demanda cada vez más exigente de los bienes y los servicios que se ofrecían, creándose así una clara diferenciación entre lo que son productores y consumidores.

El incremento masivo de migrantes a las ciudades, sin orden ni planificación alguna determinó el apareamiento de problemas en los servicios como pueden ser en el orden de la salud y alimentación, los mismos que eran adquiridos tal como le llegaban, y sin protestar si estos tenían defectos de calidad, costos altos o limitados, etc. Esto se debía a que ellos desconocían sus derechos de exigir satisfacción de todo lo que compraban o adquirían.

En este contexto, es que aparece la figura del Estado, que empezó a valorar esa situación donde se determinó que había que hacer algo para normalizar las relaciones entre quien proveía y quien consumía a fin de que no se sigan sucediendo afectaciones hacia los segundos. Consecuentemente en el año 1970, se da la creación del Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN), a quien se le encomendó la tarea de elaborar las normas nacionales que debían sujetarse las empresas en cuanto a producción como también la comercialización de bienes y servicios, así mismo las funciones de controlar que los entes productivos acataran lo dispuesto al pie de la letra, y como última tarea se le designó ser un ente que se dedique a educar y proteger al consumidor.

Años más tarde, esto es en 1990, se da un siguiente acontecimiento, como fue la promulgación de la LODC (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor), normativa que se elaboró bajo la referencia y guía de leyes contenidas en distintos cuerpos legales. (Chamorro & Troya)

El espíritu que sirvió de guía al legislador para elaborar la ley antes mencionada fue el desear normar las relaciones que se suceden entre el ofertante (empresa) y el demandante (cliente), como un objetivo fundamental, y en segundo término, crear un marco legal que proteja al comprador frente a la mala práctica comercial del empresario. De esta manera se establece un equilibrio de equidad entre ambos actores sociales.

2.2 Defensoría del Pueblo

Esta institución cuyo reconocimiento tuvo origen en la Constitución política del Ecuador del año 1998, en la actual Carta magna se encuentra determinada en el artículo 214 en la que se establece “como órgano de derecho público con jurisdicción nacional, contará con personalidad jurídica y tendrá autonomía administrativa y financiera, su estructura será de manera desconcentrada y tendrá delegados en cada provincia y también en el exterior” (Constitucion de la Republica de Ecuador , 2008, pág. 114).

Siendo este órgano el encargado de la protección de los derechos de los ciudadanos ecuatorianos, se hizo necesaria también la existencia de la LODC por medio de la cual es posible su funcionamiento además que determina los procedimientos y trámites que se realizan en aquella institución en beneficio de los ciudadanos.

Se encarga también de proteger los derechos de las personas consumidores, función que realiza en concordancia con lo determinado en la LODC y el reglamento correspondiente con la esencial finalidad de protección de los derechos de los usuarios y consumidores. Y es en esta institución que quien se considere afectado por parte del

proveedor; puede acudir para que se garantice aquella tutela de derechos y que exista un resarcimiento de ser el caso.

2.3 Procedimientos que el consumidor puede ejercer en defensa de sus derechos

La persona que sienta que haya sido víctima de malas prácticas comerciales o abusos, debe conocer el contenido de la LODC (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor), de esta manera podrá percibir que existen dos procedimientos que le pueden ayudar a dar a conocer su problema a la autoridad competente; los cuales son el administrativo y el judicial; mismos que se encuentran determinados en la ley en mención y en el reglamento denominado de admisibilidad y trámite de casos de competencias de la Defensoría del Pueblo del Ecuador.

El primer procedimiento inicia mediante un reclamo o queja administrativa el cual básicamente se trata de llegar a una conciliación entre las partes y es donde interviene la autoridad conocida como Defensor del Pueblo, quien al conocer lo planteado en el reclamo o queja debe pronunciarse motivadamente. El reclamante puede ser una persona nacional o extranjera y a ambos se les dará el trato que señala la ley.

La ley le otorga facultades al Defensor del Pueblo por medios de las cuales puede receptor y a la vez conocer las quejas o reclamos de los consumidores, de igual forma a pronunciarse si hay fundamentos según lo que señala el procedimiento, proceder a brindar tutela de los derechos correspondientes, acto seguido; en uso de sus atribuciones procede a expedir un documento conocido como reglamento de admisibilidad y trámite de casos de competencia de la Defensoría del Pueblo del Ecuador, establecido bajo Resolución No.56-DPE-CGAJ-2017, donde se establece cuáles son los casos en que la

entidad es competente para conocer, investigar y pronunciarse motivadamente y en lo correspondiente a consumidores establece:

Cuando se presentan reclamos provenientes de consumidores sean nacionales o extranjeros, que fundamentan tales acciones al sentir que sus derechos no han sido respetados o hubo inobservancias fundamentales a sus intereses de consumidor, y también cuando existan asuntos referentes a posibles afectaciones derivadas de contratos civiles, mercantiles u otros de índole; en la una de las partes sea una persona consumidora o usuaria. (Defensoría del Pueblo , 2017)

En este reglamento se detalla el Sumario de Usuarios y Consumidores el cual establece ser “un proceso ágil y simplificado, que tiene por objeto tutelar los derechos de las personas usuarias y consumidoras garantizados en la Constitución de la República, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Reglamento y demás normativa nacional e instrumentos internacionales relacionados” (Defensoría del Pueblo del Ecuador, 2017).

El correspondiente sumario inicia con fase denominada de admisibilidad, la misma que tiene un nivel de importancia alta, debido a que en esta etapa se establece si el defensor del pueblo puede o no ejercer la competencia para conocer e intervenir en la correspondiente defensa.

Admitida o no la petición, en primer lugar se hará constar mediante una providencia su admisibilidad, como segundo término motivadamente mediante escrito se le informará al interesado.

En aquella providencia de admisibilidad de ser el caso se solicitará información complementaria o aclaratoria a las partes, se convocará a una audiencia y se desarrollaran las actuaciones defensoriales; previo a realización de la misma, todas aquellas que sean

necesarias en defensa de aquellos derechos que hayan sido vulnerados al consumidor, lo cual no podrá exceder de doce días.

En el transcurso de la audiencia, la persona que ha planteado la petición considere que requiere más información para sustentar su reclamo, está en su derecho de solicitar que se difiera la audiencia que se lleva a cabo, si existe aceptación, esta no debe exceder de 8 días.

Si es el caso que uno de los comparecientes no se hace presente a la audiencia, esta novedad quedará registrada y se fijará una nueva fecha para una segunda audiencia, la cual no podrá exceder el término de ocho días, “si no asiste el peticionario se procederá al abandono y si no asiste la persona requerida se elaborará informe y providencia del archivo mismo que será notificado a las partes y a la autoridad de control competente” (Defensoría del Pueblo del Ecuador, 2017).

Toda la etapa que comprende el proceso sumario concluye de la forma que se detalla a continuación:

1. De existir un acuerdo entre las partes intervinientes, esta decisión se la debe informar al órgano competente (Defensoría del Pueblo) ya sea verbal o escrita en cualquier etapa que se encuentre el proceso, para que se proceda a sentar razón y mediante una providencia se ordene el respectivo archivo.
2. Cuando se realice la Audiencia Pública, quien tiene la facultad de actuar en representación de la institución hará los esfuerzos conciliatorios entre las partes en conflicto. Si se logra un acuerdo satisfactorio, la autoridad elaborará el acta correspondiente en el cual se hará constar el término en que debe cumplirse el acuerdo y el cual será firmado por las partes y el servidor encargado de llevar el proceso.

Además se verificará que se cumpla dicho acuerdo para proceder al archivo y esto se realizará mediante providencia. Si no se llega a cumplir con lo acordado se elaborará un informe y este se lo remitirá a las partes y a la autoridad de control competente en función del bien o servicio materia del proceso donde constará la providencia de archivo.

3. Cuando se realice la audiencia y en ella las partes no llegaren a un acuerdo, se elaborará el acta de imposibilidad de acuerdo que sustentará el informe, se emitirá la providencia de archivo a las partes y a la autoridad de control competente en función del bien o servicio materia del proceso en un término de ocho días. (Defensoría del Pueblo del Ecuador, 2017)

El reglamento establece que del informe no se podrá solicitar reconsideración ni revisión y que este proceso sumario no podrá excederse más allá del término de cincuenta días, teniendo en consideración que el plazo para que prescriban las acciones civiles tal como lo señala la LODC es un año, transcurrido este tiempo, no podrá ejercer ninguna acción.

Este primer procedimiento de carácter administrativo, de conformidad a lo señalado en la LODC (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor) y en concordancia con lo que establece el reglamento de admisibilidad, se dará por concluido solamente cuando el Defensor del Pueblo se pronuncie al respecto; ya sea mediante un acta donde las partes lleguen a un acuerdo; en vista de ello se procederá al archivo, caso contrario únicamente servirá de referencia para el Juez donde se tramite la infracción, sin embargo no se garantiza que lo que conste en el acta sea cumplido por el obligado.

Puesto que es competencia del Defensor del Pueblo promover a las partes la utilización de los mecanismos alternativos para dar solución al conflicto como la mediación, dado que la ley no le faculta establecer sanciones rigurosas y que se garantice

su cumplimiento a quienes infrinjan los derechos de los consumidores, y sobre todo que lo acordado para como solución logre ser cumplido, por lo que la siguiente vía que le queda al consumidor es acudir a la instancia judicial, para que de esta manera se logre resarcir la afectación sufrida, que de acuerdo a la ley se procede a esta vía cuando se refiere a una infracción penal.

Este segundo procedimiento que refiere la Ley es el judicial, mismo que “inicia mediante denuncia, acusación particular o excitativa fiscal, donde en primera instancia es el Juez de Contravenciones sobre quien radica la competencia en conocer y resolver las infracciones que se originen respecto a lo establecido en la ley en mención, en caso de apelación la competencia radica en el juez de lo Penal de la respectiva Jurisdicción, de aquella resolución se podrá proponer recurso de apelación en el término de tres días desde la notificación del fallo”. (Ley Orgánica de Defensa del consumidor, 2000 - última modificación 16-enero-2015)

No obstante que en el artículo 83 de la Ley de la materia se indique que el Defensor del Pueblo podrá acudir ante el Juez de Contravenciones de su respectiva jurisdicción a fin de solicitar el inicio del respectivo proceso, acudir a esta vía ya depende exclusivamente del consumidor afectado, dado que si no obtuvo una favorable respuesta o que satisfaga su inconformidad dentro de la institución encarga de proteger sus derechos, inciertamente acudiría a la vía judicial puesto que implica costos para el consumidor.

A pesar de que la referida Ley establezca el procedimiento para que se lleve a cabo el cumplimiento y sobre todo la protección de los derechos determinados para el consumidor y junto a ella exista un reglamento en el que se detalle el procedimiento de manera más puntual, se puede notar que administrativamente estos derechos no logran

una total protección dado que al no poseer el Defensor del Pueblo una facultad de establecer sanciones rigurosas o que su pronunciamiento motivado goce de fuerza y que su cumplimiento tenga carácter obligatorio, o que se garantice que lo que conste en el acta de acuerdo conciliatorio se cumpla y de esta manera se tutele el derecho vulnerado. Sin embargo si se suscribe un acta transaccional en la audiencia de conciliación, esta acta transaccional servirá al usuario o consumidor afectado; para que por medio de vía judicial el ejecute lo acordado dado que se convertiría en un título de ejecución.

2.4 Acta transaccional

Es indispensable conocer principalmente la definición de transacción, pues en el diccionario jurídico de Guillermo Cabanellas se define a la transacción como “concesión que se hace al adversario, a fin de concluir una disputa, causa o conflicto” (Cabanellas, 2013). En el Código Civil Ecuatoriano está definida en el artículo 2348 como “un contrato en que las partes terminan extrajudicialmente un litigio pendiente, o precaven un litigio eventual” (Código Civil, 2005- Última reforma 12-Abr-2017).

Podríamos establecer que un acta transaccional es un acuerdo al que llegan las partes en el cual se previene la existencia de una controversia o dan por terminada una existente, de tal forma que quedará registrada en un acta.

Adicionalmente esta acta adquirirá el carácter de título de ejecución dado que consta dentro de lo que determina el Código Orgánico General de Procesos, el cual establece “Art.362 Ejecución: Es el conjunto de actos procesales para hacer cumplir las obligaciones contenidas en un título de ejecución” (Código Orgánico General de Procesos, 2015, pág. 70).

Así mismo establece cuáles son los títulos de ejecución, indicando: “Art. 363 Títulos de ejecución: Son títulos de ejecución los siguientes: 6° Las actas transaccionales” (Código Orgánico General de Procesos, 2015, pág. 70).

En definitiva estos títulos de ejecución ayudarán a que lo que se haya acordado cumplir por las partes y se encuentre contenido en alguno de ellos; en este caso en el acta transaccional, servirán para que exista una mayor eficacia y garantía de que se resuelva un conflicto.

El informe que emite el servidor de la Defensoría del pueblo no goza de ninguna fuerza coercitiva dado que no es facultad de la institución el poder sancionar, sin embargo; si dentro de la audiencia que realiza el servidor de la institución se suscribiera un acta transaccional, esta serviría para que el consumidor afectado acuda a la vía judicial para que se haga efectivo lo acordado, en caso de incumplimiento por parte del obligado. De esta manera lo convenido entre las partes no queda únicamente en un simple informe valorativo que realiza el representante de la institución, como se da en la actualidad; lo cual no asegura que el proveedor obligado a resarcir el daño al consumidor cumpla con lo pactado, quedando desprotegido el derecho del usuario o consumidor.

2.5 Métodos alternativos de solución de conflictos como competencia de la Defensoría del Pueblo

Para (Sospedra, 2014), los métodos alternativos:

Son instrumentos distintos a la tutela jurisdiccional en sentido estricto, en algunos casos nacen con ocasión del acceso del conflicto a los tribunales, ya sea para prevenirlo, intentar remediarlo en el seno mismo del proceso, lo cierto es que las nuevas tendencias legislativas se destacan hacia las opciones alternativas de corte

extrajudicial, fomentando especialmente las de naturaleza autocompositiva como es la mediación. (pág. 39)

Por lo tanto podemos notar que estos denominados métodos alternativos, pueden ser utilizados para evitar llevar el conflicto a instancia judicial o para solucionarlo en el proceso mismo, donde prevalecerá la voluntades de las partes, se velará por que lleguen a un común acuerdo y que no salgan afectados en sus derechos, pudiendo manifestar que como ventaja al hacer uso de estos mecanismos alternativos; se destaca el hecho de “que fomenta el cumplimiento voluntario de lo que hayan acordado; menor coste económico; agilidad; y el efecto positivo al disminuir los conflictos que deben ser resueltos por los tribunales” (Sospedra, 2014, págs. 39-40).

Siendo de gran aporte para que las partes solucionen el conflicto en un tiempo razonable y logrando satisfacer sus necesidades e intereses, evitando que se lleven un tiempo extenso en los juzgados y a la vez esto ayuda a descongestionar la carga procesal de los mismos. Aquella disposición guarda relación con lo establecido en la LODC al indicar que “la Defensoría del Pueblo podrá promover la utilización de mecanismos alternativos para la solución de conflictos, como la mediación, siempre que dicho conflicto no se refiera a una infracción penal” (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2000, última modificación 16-enero-2015).

Esto se da cuando dentro de la audiencia pública que se realiza en Defensoría del Pueblo, las partes intervinientes no logran un acuerdo y dado a las limitadas facultades que posee el representante de este órgano, únicamente emite el informe motivado en el que se resume una valoración de la situación que llegó a su conocimiento y en el mismo hace constar su sugerencia de acudir a mediación, quedando a criterio de cada parte en

acudir por lo que de no suceder con el proveedor, el usuario o consumidor afectado sigue estando en una situación de vulneración a sus derechos.

2.5 Responsabilidades y obligaciones del proveedor

En tal calidad consta la “obligación de entregarle información que sea veraz, suficiente, clara, oportuna de todos los bienes y servicios ofrecidos de tal modo que el usuario o consumidor pueda realizar una elección adecuada y razonable” (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor).

Respecto a servicios Públicos, (Romo, 2016) cita algunos criterios para la su clasificación e indica lo siguiente:

- Según quien tenga a cargo la prestación de la actividad. Puede ser:

Propios: Prestados por el Estado de forma directa o a través de particulares.

Impropios: Realizadas por particulares sujetas a determinada regulación estatal.

- Según si el usuario tiene o no la posibilidad de elección o aceptación del servicio, es:

Facultativo: El usuario decide si utiliza o no el servicio (telefonía, transporte).

Obligatorio: Debe tomar el servicio independientemente de su voluntad (alumbrado público, recolección basura, etc.).

- Si el usuario puede determinarse/individualizarse, estos son:

Singulares: Usuario determinado (servicio de teléfono o gas).

Generales o universales: Usuario no determinado (bomberos, etc.). (pág. 155)

Por lo tanto es indispensable que los servicios de origen público que se entregan a domicilio no causen afectación alguna en los derechos (Romo, 2016) manifiesta que los conceptos de esta clasificación no constan en nuestra legislación, sin embargo han sido usados en algunas ocasiones por jueces y tribunales. Por ejemplo de la jurisprudencia posterior a la vigencia de la constitución (octubre 2008) el único concepto que se ha utilizado es el de “servicio público impropio” para calificar al negocio de seguros y a la educación (pág. 155).

Se puede indicar que aquella actividad ejercida por parte del servicio público pueden ser sometidas a un control mucho mayor por parte del Estado por lo tanto es indispensable que aquellos servicios públicos domiciliarios no causen afectación alguna en los derechos de quienes hacen uso de ellos.

No obstante todas las responsabilidades y obligaciones que tiene el proveedor para con el consumidor consisten en prevenir que éste sufra algún menoscabo en sus derechos, frente a los cuales el proveedor está en obligación de reparar aquel daño, para lo cual (Morán, El Daño, 2010) en su libro titulado El Daño menciona la responsabilidad frente al consumidor e indica:

En la línea de responsabilidad objetiva se ubica también la LODC (Ley de Defensa del Consumidor) que promueve además una responsabilidad, solidaria, que significa obligar a responder por los perjuicios causados al consumidor, a todos los involucrados en la cadena de mercadeo de toda clase de producto que llegan al consumidor, fabricantes, distribuidores, intermediarios, mayoristas, etc. (pág. 202)

Los involucrados en el proceso de venta, producción de bienes, comercialización de los mismos y ofrecimiento de servicios, estos deben ser regulados, controlados y sobre todo deben ser protegidas por el Estado y la institución encargada debe cumplir con las

disposiciones legales que protegen al consumidor, sin perjuicio de que ejerza las acciones civiles, penales y administrativas correspondientes.

2.6 Resarcimiento a la afectación de los derechos de los consumidores.

Guillermo Cabanellas define resarcimiento como “reparación de daño o mal. Indemnización de daños o perjuicios (Cabanellas, 2013)”. Pues frente a la posible situación que produzca afectación a algún derecho del consumidor, la Ley correspondiente especifica la posibilidad de ejercer la acción por daños y perjuicios y demás acciones en beneficio de sus derechos; estableciendo que “los consumidores tendrán derecho a la reparación gratuita del bien y, cuando no sea posible, a su reposición o a la devolución de la cantidad pagada, en un plazo no superior a treinta días” (Ley Orgánica de Defensa del consumidor, 2000 - última modificación 16-enero-2015). Sin dejar de mencionar el derecho de recibir también una indemnización por los daños y perjuicios que hubiere sufrido el consumidor.

Estableciéndose también en la (Ley Orgánica de Defensa del consumidor) los casos en los que al consumidor se le resarce el daño; como lo que a continuación se detalla:

1. Cuando en el producto que se hubiere adquirido con determinada garantía y, dentro del plazo de ella, se pusiere de manifiesto la deficiencia o características del bien garantizado;
2. Cuando cualquier producto, por sus deficiencias de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea apto para el uso al cual está destinado;
3. Cuando considerados los límites de tolerancia permitidos, el contenido neto de un producto resulte inferior al que debiera ser o la cantidad sea menor a la

indicada en el envase o empaque; (Congreso Nacional, 2000 - última modificación 16-enero-2015).

La ley establece también que quien incurriere en los casos mencionados en líneas anteriores y además no cumple en el término establecido; hay lugar a que se planteen las acciones tanto civiles, penales o administrativas que correspondan, adicionalmente recibir una multa equivalente al valor del bien o servicio. (Ley Orgánica de Defensa del consumidor)

Las situaciones que regularmente enfrenta un consumidor y se vuelve un problema son las prácticas desleales, así también aquellos contratos que se vuelven abusivos o tener que afrontar una publicidad engañosa, circunstancias sobre las que se busca aquel resarcimiento del derecho infringido, cabe señalar que no siempre se busca un resarcimiento económico; sino como lo determina la Ley en el artículo ya descrito.

El autor Jorge Pallares indica que “de todo daño que se haya irrogado nace la obligación de una reparación, satisfacer a la víctima u ofendido cubriendo el daño emergente y lucro cesante, trata de aliviar el daño económico” (Pallares, 2016, pág. 81).

En consecuencia; el consumidor que se encuentre en una situación de vulneración está en todo su derecho de recibir indemnización por los daños sufridos y perjuicios que se le ocasionaron, de esta manera existirá el resarcimiento el cual no se refiere únicamente a la pérdida directa ocasionada por el delito, contravención o negligencia, sino también al daño emergente y el lucro cesante y es eso precisamente lo que también se debe resarcir. (Pallares, 2016, pág. 82)

Indistintamente del medio que el consumidor opte para hacer ejercer la tutela de sus derechos cuando los sienta vulnerados, en las empresas deben contar con un

departamento de atención al público por medio del cual se brinde una solución a todos aquellos reclamos o quejas que les presenten, además del libro de reclamaciones que dispone la ley; en el cual el consumidor puede manifestar su inconformidad con el servicio o producto y de esta manera se logre resolver el conflicto directamente con la empresa o establecimiento y no exista la necesidad del consumidor en acudir al órgano encargado de dicha defensa.

En relación a la potestad que tiene el usuario o consumidor en decidir ejercer la acción por daños y perjuicios, los profesionales consideran existe contradicción de criterios referente a la vía adecuada o correspondiente para ejercer y que sea resuelta esta acción, pues se estima que en primer lugar correspondería ser tramitada en el juzgado de contravenciones donde puede ser resuelta por el mismo juzgador conocedor de la infracción, quien evaluará y determinará una cuantificación como reparación integral al consumidor afectado. Si no sido resuelta por el juez de contravenciones, en el caso de las empresas privadas debe ser tramitada por la vía civil y en el caso de las empresas públicas corresponde por la vía Contenciosa administrativa.

En relación a las infracciones que cometa el proveedor, la LODC, especifica la posibilidad de ejercer la acción por daños y perjuicios y demás acciones en beneficio de los derechos de los consumidores; estableciendo:

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

Art. 71.- Los consumidores tendrán derecho, además de la indemnización por daños y perjuicios ocasionados, a la reparación gratuita del bien y, cuando no sea posible, a su reposición o a la devolución de la cantidad pagada, en un plazo no superior a treinta días, en los siguientes casos:

4. Cuando en el producto que se hubiere adquirido con determinada garantía y, dentro del plazo de ella, se pusiere de manifiesto la deficiencia o características del bien garantizado.

5. Cuando cualquier producto, por sus deficiencias de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea apto para el uso al cual está destinado.

6. Cuando considerados los límites de tolerancia permitidos, el contenido neto de un producto resulte inferior al que debiera ser o la cantidad sea menor a la indicada en el envase o empaque.

Sin perjuicio de las acciones civiles, penales o administrativas a que hubiere lugar, el proveedor que incurriere en uno de los casos contemplados en este artículo, e incumpliere su obligación una vez fenecido el plazo establecido, será sancionado con una multa equivalente al valor del bien o servicio, que en ningún caso será inferior a ciento veinte dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda de curso legal, sin que ello se extinga su obligación de reparar o reponer el bien, o en su caso restituir lo pagado. (Ley orgánica de defensa del consumidor, 2000 Última modificación 2015)

En lo concerniente a los delitos contra los derechos de los consumidores, el (Código Orgánico Integral Penal) en la sección cuarta, establece los delitos de los derechos de los consumidores, usuarios y otros agentes del mercado, indicando lo siguiente:

Código Orgánico Integral penal, Registro Oficial Suplemento 180 de 10-feb.-2014 Última modificación: 26-oct.-2015

Art. 235.- Engaño al comprador respecto a la identidad o calidad de las cosas o servicios vendidos.- La persona que provoque error al comprador o al usuario

acerca de la identidad o calidad de la cosa o servicio vendido, entregando fraudulentamente un distinto objeto o servicio ofertado en la publicidad, información o contrato o acerca de la naturaleza u origen de la cosa o servicio vendido, entregando una semejante en apariencia a la que se ha comprado o creído comprar, será sancionada con pena privativa de libertad de seis meses a un año. Si se determina responsabilidad penal de una persona jurídica, será sancionada con multa de diez a quince salarios básicos unificados del trabajador en general. (Código Orgánico Integral Penal, 2014 - Última modificación: 26-oct.-2015)

Lo descrito en el artículo mencionado, es lo que únicamente establece el COIP y que sanciona en beneficio del consumidor, y es precisamente la facilidad que posee el consumidor al acceder a la justicia o iniciar las acciones correspondientes frente a las autoridades competentes en proteger estos derechos y que logre una reparación; es lo que hace que exista eficacia en los procedimientos que puede ejercer el consumidor que se siente en situación de vulneración, la escasa normativa penal referente a este tipo de violaciones hacia estos determinados derechos no garantizaría que exista eficacia en la protección de los mismos, puesto que a diario el consumidor sufre vulneraciones las cuales deberían estar dentro de la propia ley garantista de tales derechos y que podrían estar consideradas dentro del capítulo de infracciones y a la vez que cuenten con su respectiva sanción.

2.2 Marco conceptual

Antes de desarrollar las variables concernientes al estudio, es importante definir algunos conceptos básicos que están expresados en el uso diario entre proveedores y clientes, como también aquellos términos que utiliza la Ley, tales como:

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

- **Consumidor:** Toda persona natural o jurídica que como destinatario final adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios o bien reciba una oferta para ello. Cuando la presente ley mencione al consumidor, dicha denominación incluirá al usuario.
- **Proveedor:** Toda persona natural o jurídica de carácter público o privado que desarrolle actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución, alquiler o comercialización de bienes, así como prestación de servicios a consumidores, por lo que se cobre precio tarifa.
- **Prestadores:** Toda persona ya sea natural o jurídica que en forma habitual presta servicio a los consumidores.
- **Productores o fabricantes:** Las personas naturales o jurídicas que extraen, industrializan o transforman bienes intermedios o finales para su provisión a los consumidores.
- **Servicios Públicos Domiciliarios:** Se entiende por servicios públicos domiciliarios los prestados directamente en los domicilios de los consumidores, ya sea por proveedores públicos o privados tales como servicio de energía eléctrica, telefonía convencional, agua potable u otros similares.
- **Oferta:** Práctica comercial consistente en el ofrecimiento de bienes o servicios que efectúa el proveedor al consumidor.
- **Información básica comercial:** Consiste en los datos, instructivos, antecedentes, indicaciones o contraindicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al consumidor, al momento de efectuar la oferta del bien o prestación del servicio.

- **Derecho de devolución:** Facultad del consumidor para devolver o cambiar un bien o servicio, en los plazos previstos en la ley, cuando no se encuentra satisfecho o no cumple sus expectativas, siempre que la venta del bien o servicio no haya sido hecha directamente, sino por correo, catálogo, teléfono internet, u otros medios similares. (Ley orgánica de defensa del consumidor, 2000 Última modificación 2015, pp. 2-3)

Las definiciones detalladas en líneas anteriores se encuentran establecidas en el artículo 2 correspondiente a la Ley de Defensa del Consumidor y adicionalmente con el Reglamento, donde se señala con claridad quien es el consumidor y quien el proveedor, los mismos que son actores directos de la relación comercial en sus distintas modalidades; el texto se complementa indicando también sobre aquellos servicios públicos que son entregados a domicilio, cual es el ente que los proporciona y lo que deben cumplir.

Por consiguiente, el reglamento expedido mediante resolución No.56-DPE-CGAJ-2017, en el artículo 45 establece las siguientes definiciones:

Reglamento de admisibilidad y trámite de casos de competencia de la Defensoría del Pueblo del Ecuador, resolución No.56-DPE-CGAJ-2017

- **Persona Usuaria:** se refiere a la persona natural o jurídica que se beneficia de un servicio público, el mismo que lo recibe en su domicilio, está garantizado por el Estado y prestado en un domicilio como destinatario final. El sistema de prestación se lo realiza en tres modalidades, ya sea como:
 - a) Por parte de empresas públicas,
 - b) De naturaleza privada; y,

c) Mixtas o de economía popular y solidaria, de acuerdo a como ordenan las leyes específicas de cada componente social.

- **Persona consumidora:** Se refiere a la persona natural o también jurídica, que se constituye en un destinatario final, quien adquiere, disfruta o utiliza los bienes o servicios que compran, o en su defecto es motivado por una oferta para que los compre. (Reglamento de admisibilidad y trámite de casos de competencia de la Defensoría del Pueblo del Ecuador, 2017)

2.3. Marco legal

Se considera que los derechos de los consumidores nacen precisamente para proteger al consumidor de que no sufra algún abuso por parte de los proveedores.

Se asume como una verdad implícita, que el nacimiento de los Derechos de los Consumidores tiene que ver en la necesidad de proteger a estas personas frente a diferentes abusos que pudieran cometer los proveedores de un producto o servicio en general. Los términos de la protección hacia el consumidor, surte en la mente del legislador que capta de la sociedad las quejas y reclamos que de ella proviene por malas prácticas comerciales de las empresas, que validado del poder económico que ha logrado en el mercado puede atentar contra una población que se manifiesta vulnerable e indefensa en cuanto a las relaciones de consumo. Otro elemento que sirve de justificación para que el legislador intervenga en la elaboración de leyes que protejan al usuario, se debe al hecho o antecedente histórico de como el abuso y la desigualdad instaurada del proveedor contra el usuario no contrarrestada por la ley de manera eficiente, debido a que se consideraba muy importante el hecho de que aquel comprador hacía aportes a la economía, dinamizándola y moviendo el aparato productivo. Ante este evidente desequilibrio, cuyos efectos tenía connotaciones sociales y económicas, hubo la

necesidad al frenar estos abusos empresariales. La ley sirvió entonces para regular las relaciones entre estos actores, y determinar que la economía no sólo se mueve por la empresa que produce bienes y servicios, sino por el público que las compra, y si este último dejará de demandar, la entidad económica no existiría. (Pérez, 2015)

Y frente a una insatisfacción del consumidor, debido a que el producto no responde a sus expectativas, es necesario que exista un tercero que intervenga y ponga orden en aquella situación, y en este caso el Estado se encargue de proteger al usuario defendiendo sus derechos, de esta manera no quedará en una situación de vulnerabilidad ante el proveedor. Siendo la Defensoría del Pueblo la institución encargada de aquella protección, la misma que se encuentra determinada en la Constitución de la República del Ecuador en los siguientes artículos:

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

Art. 214.- La Defensoría del Pueblo será un órgano de derecho público con jurisdicción nacional, personalidad jurídica y autonomía administrativa y financiera. Su estructura será desconcentrada y tendrá delegados en cada provincia y en el exterior.

Art. 215.- La Defensoría del Pueblo tendrá como funciones la protección y tutela de los derechos de los habitantes del Ecuador y la defensa de los derechos de las ecuatorianas y ecuatorianos que estén fuera del país. Serán sus atribuciones, además de las establecidas en la ley, las siguientes:

1. El patrocinio, de oficio o a petición de parte, de las acciones de protección, hábeas corpus, acceso a la información pública, hábeas data, incumplimiento, acción ciudadana y los reclamos por mala calidad o indebida prestación de los servicios públicos o privados;

2. Emitir medidas de cumplimiento obligatorio e inmediato en materia de protección de los derechos, y solicitar juzgamiento y sanción ante la autoridad competente, por sus incumplimientos;
 3. Investigar y resolver, en el marco de sus atribuciones, sobre acciones u omisiones de personas naturales o jurídicas que presten servicios públicos;
 4. Ejercer y promover la vigilancia del debido proceso, y prevenir, e impedir de inmediato la tortura, el trato cruel, inhumano y degradante en todas sus formas.
- (Constitucion de la Republica de Ecuador , 2008, pág. 114)

Además de establecerse en la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, que es un organismo público, con autonomía funcional, económica y administrativa y con jurisdicción nacional” (Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo).

Es indispensable mencionar que el marco normativo donde se reconoce el Derecho del consumidor y se establece el procedimiento para proteger y resarcir el mismo, se fundamenta en las siguientes normas:

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

Artículo 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características, la ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de servicios públicos que no fuera ocasionada por

caso fortuito o fuerza mayor. (Constitucion de la Republica de Ecuador , 2008, pág. 43)

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

Art. 1.- (...) “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 16-enero-2015, pág. 2).

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

8.- Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios;

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 16-enero-2015, pág. 4)

Respecto a este tema (Morán, El Daño, 2010) establece lo siguiente:

En el país existe una Ley, que es un instrumento concebido con una orientación destinada justamente a defender al consumidor; es una muestra de responsabilidad objetiva, donde los involucrados en el proceso de compra-venta, como son los productores, comercializadores, deben responder hasta de manera solidaria por los

daños que se provoquen a consumidores, existe también una autoridad pública bajo la figura de Defensor del Pueblo que es el funcionario constitucional y legalmente autorizado en cumplir tareas que son en defensa de los intereses de la comunidad y por supuesto del consumidor, de manera que es el receptor encargado de recibir todas las reclamaciones que se presenten en forma de quejas o denuncias contra abusos de entidades públicas o privadas, por defecto de bienes o servicios que no cumplen totalmente los protocolos de calidad en el producto, atención, costos, funcionabilidad, y que causen daños a particulares. (pág. 203)

En consecuencia la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor indica dentro de la competencia y procedimiento; aquella facultad que posee la Defensoría del Pueblo en conocer y a la vez pronunciarse de manera motivada frente a un reclamo o queja que pueda presentar cualquier consumidor, además de ejercer los procedimientos y mecanismos necesarios en beneficio del consumidor, los cuales deben asegurar la total protección de los derechos de los usuarios o consumidores.

2.3.1 Derechos de los consumidores en la legislación ecuatoriana.

El derecho de los consumidores como se ha indicado en párrafos anteriores se encuentran reconocidos en diversos instrumentos jurídicos, y especialmente en la Constitución, donde se expresa que todas las personas tienen derechos a recibir bienes y servicios de excelente calidad, a tener toda la libertad necesaria para elegirlos, como también a recibir la información clara, precisa e inmediata de todo lo referente al producto que desea adquirir, como puede ser, calidad, precio, duración, operatividad, durabilidad, mantenimiento, etc. En este último punto se enfatiza que los datos que recibe el potencial comprador no deben ser falsos o alterados; en cuanto a su contenido y características. (Constitucion de la Republica de Ecuador , 2008, pág. 43).

El Marco Legal también establecerá cuáles serán los procedimientos que se deben adaptar para ejercer la respectiva defensa de los derechos violentados, como también el conjunto de sanciones que se deben aplicar por casos de vulneración de los mismos. El siguiente artículo corresponde al que hace mención de todos los derechos que tiene el consumidor, establecido de la siguiente manera en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor:

1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos.
2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad.
3. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad.
4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar.
5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida.
6. Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales.
7. Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos.
8. Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios.

9. Derecho a recibir el auspicio del Estado para la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, cuyo criterio será consultado al momento de elaborar o reformar una norma jurídica o disposición que afecte al consumidor.
10. Derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a la adecuada prevención sanción y oportuna reparación de su lesión.
11. Derecho a seguir las acciones administrativas y/o judiciales que correspondan.
12. Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá notar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado. (Ley orgánica de defensa del consumidor, 2000 Última modificación 2015, pág. 4)

En consecuencia, el consumidor antes de intentar comprar o convenir la adquisición de bienes o servicios, debe conocer íntegramente cuáles son sus derechos y obligaciones, puesto que al momento que se suscite algún inconveniente con el proveedor, él sabrá donde acudir y hacer dar a conocer mediante una queja o reclamo ante la autoridad competente, la situación que le ha causado daño y por el cual le sean reparados los derechos violentados, contando también con derechos como rescisión del contrato, así mismo la reposición del bien con el que haya tenido problema o la reducción del precio del mismo, sin perjuicio de la correspondiente indemnización por daños y perjuicios que haya sufrido.

2.7 Legislación comparada

2.7.1 Argentina

En Argentina existe la ley No. 24.240, la misma que está creada para garantizar en todo momento la defensa del consumidor o usuario, teniendo tal calidad aquel individuo quien adquiere o utiliza bienes o servicios convirtiéndose en destinatario final, o a quien de cualquier manera está expuesto a una relación de consumo. Posteriormente esta ley fue reformada y pasó a ser la Ley N° 26.361 de Defensa del Consumidor.

La reforma incorpora nuevos institutos y modifica otros ya consagrados, amplía plazos, determina pautas más rígidas en las relaciones de las empresas prestatarias de servicios públicos con los usuarios, determina el concepto de daño directo y lo que comprende el daño punitivo, permite resolver el contrato o exigir la devolución del dinero a voluntad del consumidor en caso de incumplimiento a la ley por parte del proveedor, extiende la tutela a productos o servicios adquiridos en forma gratuita, y reconoce garantía postventa a productos usados entre otros. (Organización de servicios jurídicos, 2015)

En la ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor respecto al procedimiento en el capítulo XII, se menciona que las actuaciones administrativas iniciaran de oficio o por denuncia de quien invocare un interés particular, existirá una instancia conciliatoria donde se procurará que se resuelva el conflicto y de no lograrse, el consumidor o usuario quedará habilitado para proceder a formalmente presentar la demanda o realizar la reclamación con lo cual iniciará la tramitación sumaria y donde la autoridad podrá ordenar medidas preventivas, finalmente se dictará una resolución definitiva la cual debe ser cumplida, de no ser así; la norma especifica que el incumplimiento de los acuerdos conciliatorios serán considerados como violación a la ley, para lo cual se establecen

sanciones sin perjuicio del cumplimiento imperativo de las obligaciones que las partes hubieran acordado; de esta forma la norma establece los procedimientos cuyo objetivo principal es garantizar los derechos de los consumidores y que pueda obtener su resarcimiento al derecho afectado en el menor tiempo posible. (Ley N° 24.240, Octubre 13 de 1993)

2.7.2 Perú

Como políticas Públicas dentro del Código de Protección y Defensa del Consumidor de Perú, consta que el Estado garantizará mecanismos eficaces y expeditos para la solución de los conflictos que se produzcan entre los proveedores y los consumidores. Ente los mecanismos constan la mediación, la conciliación y también el arbitraje de consumo voluntario, además de garantizar el acceso a procedimientos administrativos y judiciales de una manera ágil y eficaz incluyendo la reparación de daños.

El mismo Código de Protección y Defensa del Consumidor establece la responsabilidad civil que tiene el proveedor indicando “el proveedor que ocasione daños al consumidor está obligado a indemnizarlo en la vía jurisdiccional correspondiente, sin perjuicio de la responsabilidad penal, sanciones administrativas y medidas correctivas reparatorias y complementarias que se puedan imponer en protección al consumidor” (INDECOPI).

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), es el órgano competente para solucionar los problemas que se le presenten al consumidor mediante el cual en pro de velar por sus derechos ejerce un procedimiento sancionador en materia de protección al consumidor, mismo que “se inicia de oficio, por iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado o del que potencialmente pudiera verse afectado, o de una asociación de consumidores en

representación de sus asociados o apoderados” (INDECOPI, 2010). En este procedimiento se ejercen medidas correctivas reparatoras y medidas complementarias hacia el consumidor y un aspecto importante a resaltar es que en el artículo 115.6 del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece:

El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparatora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. (INDECOPI, 2010)

No obstante que el Código Procesal Civil en el artículo 688 establece que solo se puede promover ejecución en virtud de un título ejecutivo y un Título de Ejecución. El artículo 689 indica que “Procede la ejecución cuando la obligación contenida en el título es cierta, expresa y exigible. Cuando la obligación es de dar suma de dinero, debe ser, además, líquida o liquidable mediante operación aritmética” (Código Procesal Civil - Perú, 1993). Mientras que en el artículo 713 ibídem indica que son Títulos de Ejecución “las resoluciones judiciales firmes, los laudos arbitrales firmes y los que la ley señale” (Código Procesal Civil - Perú, 1993).

Puesto que en el sistema jurídico peruano reconocen el arbitraje de consumo con el objetivo de “resolver de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante los conflictos entre consumidores y proveedores” (INDECOPI, 2010). Y el laudo arbitral firme y el acuerdo conciliatorio que celebre el consumidor y el proveedor constituirán un título ejecutivo el cual debe ser cumplido por el obligado, de esta manera garantizan los derechos que le asisten a los consumidores.

2.7.3 México

Este país su ordenamiento jurídico cuenta con la Ley Federal de Protección al Consumidor, que es el cuerpo normativo encargado de regular todo respecto a derechos de los consumidores, pues su objeto es “promover y proteger los derechos y cultura del consumidor y procurar la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores” (Ley Federal de Protección al Consumidor, 2009).

En esta ley se establece que es la Procuraduría Federal del Consumidor la “autoridad administrativa, encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores” (Ley Federal de Protección al Consumidor, 2009).

Dentro de esta normativa se establecen tres procedimientos de carácter administrativos, el primero es el procedimiento conciliatorio establecido de la siguiente manera:

Inicia mediante la celebración de una audiencia de conciliación realizada por la Procuraduría, en la que se presentarán una o varias opciones de solución, salvaguardando los derechos del consumidor, se podrá acordar práctica de diligencias que sean necesarias para acreditar los hechos, las partes podrán aportar pruebas necesarias acreditar los elementos de la reclamación.

El conciliador podrá requerir la emisión de un dictamen a través del cual se cuantifique en cantidad líquida la obligación contractual y por medio de la Procuraduría se emitirá un acuerdo de trámite que contenga el dictamen que emitió el conciliador, este constituirá título ejecutivo no negociable a favor del consumidor siempre y cuando la obligación contractual incumplida que en él se consigne sea cierta, exigible y líquida a juicio de la autoridad judicial, ante la que

el proveedor podrá controvertir el monto del título, presentar las pruebas y oponer las excepciones que estime convenientes, la acción ejecutiva derivada del dictamen prescribirá a un año de su emisión.

Los acuerdos de trámite que emita el conciliador no admitirán recurso alguno. Los convenios celebrados por las partes serán aprobados por la Procuraduría cuando no vayan en contra de la ley, de toda la audiencia se levantará el acta respectiva, si no hay conciliación, el conciliador exhortará a las partes para que designen como árbitro a la Procuraduría o a algún árbitro independiente para solucionar el conflicto. (Ley Federal de Protección al Consumidor, 2009)

El segundo procedimiento administrativo que establece la Ley Federal de Protección al Consumidor, es el procedimiento arbitral en el cual es la Procuraduría quien actúa como arbitro entre el consumidor y el proveedor, en el que se procede:

Cuando los interesados así la designen y sin necesidad de reclamación o procedimiento conciliatorio previos, el árbitro tendrá libertad para resolver en conciencia y a buena fe guardada, sin sujeción a reglas legales, pero observando las formalidades esenciales del procedimiento. El laudo arbitral emitido por la Procuraduría o por el árbitro designado por las partes deberá cumplirse o, en su caso, iniciar su cumplimiento dentro de los quince días siguientes a la fecha de su notificación, salvo pacto en contrario. Las resoluciones que se dicten durante el procedimiento arbitral admitirán como único recurso el de revocación, que deberá resolverse por el árbitro designado en un plazo no mayor de tres días, el laudo arbitral sólo estará sujeto a aclaración dentro de los dos días siguientes a la fecha de su notificación. (Ley Federal de Protección al Consumidor, 2009)

Finalmente el tercer procedimiento administrativo es el procedimiento por infracciones a la Ley en la que “para las imposiciones de sanciones la Procuraduría notificará al presunto infractor, él podrá rendir pruebas y de no rendirlas se resolverá conforme a los elementos de convicción que disponga, procederá también cuando de oficio se detecte violaciones a las normas” (Ley Federal de Protección al Consumidor, 2009).

Capítulo III

Metodología de la investigación

3.1 Métodos de investigación

3.1.1 Deductivo

Este método consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etc., de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares. (Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagómez, 2014, pág. 38)

3.1.2 Inductivo

Este método utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general. Inicia con el estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría. (Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagómez, 2014, págs. 38-39)

3.2 Tipo de Investigación

Con los tipos de investigación empleados en la elaboración del presente trabajo, se tiene por objeto analizar y verificar si el procedimiento aplicado por la defensoría del pueblo resulta eficaz y se logre resarcir la afectación que el usuario o consumidor haya tenido en sus derechos, entre los tipos de investigación tenemos:

3.2.1 Descriptiva

Para Salkind (como se citó en (Hernández Sampieri, 2014) la investigación descriptiva es aquella donde se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio.

Por lo que es necesario tener muy en cuenta cada detalle con un adecuado orden sobre lo que se someterá al análisis, en función de este método se realizó la descripción de lo que origina el problema causando afectaciones a los derechos de los consumidores.

3.2.2 Explicativa

Este tipo de investigación está dirigida a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Se enfoca en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables. Proporciona un sentido de entendimiento al estudio que se esté haciendo referencia. (Hernández Sampieri, 2014, pág. 96)

3.2.3 De campo

Para la investigación de campo, la unidad de análisis, “el caso” objeto de estudio es comprendido como un sistema integrado que interactúa en un contexto específico con características propias. El caso o unidad de análisis puede ser una persona, una institución o empresa, un grupo, etcétera. (Bernal Torres, 2015), en la presente investigación se realizó el trabajo de campo comprendido en la realización de encuestas a ciudadanos de los cantones Guayaquil, Daule y Durán.

3.3 Enfoque

La presente investigación tiene un enfoque mixto dado que se utilizaron los métodos cualitativo y cuantitativo simultáneamente lo cual permitió obtener una mejor comprensión la de investigación.

3.3.1 Cuantitativo

Utiliza la recolección de datos y el análisis de los mismos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis formuladas previamente, además confía en la medición de variables e instrumentos de investigación, como el uso de la estadística descriptiva e

inferencial, diseño formalizado de los tipos de investigación, el muestreo, etc. (Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagómez, 2014, pág. 97)

3.3.2 Cualitativo

En este enfoque se utiliza la recolección y análisis de datos, sin preocuparse demasiado de su cuantificación; la observación y la descripción de los fenómenos se realizan pero sin dar mucho énfasis a la medición, sino a la comprensión, la interpretación o la hermenéutica. (Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagómez, 2014, pág. 98)

3.4 Técnicas de investigación

Pueden definirse como un conjunto de métodos especiales o particulares que se aplican en el proceso de investigación y que ayudarán a recabar información de manera inmediata.

Entre las técnicas de investigación se encuentra la técnica documental; la cual permite la recopilación de información para enunciar las teorías que sustentan el estudio de los fenómenos y procesos. Incluye el uso de instrumentos definidos según la fuente documental a que hacen referencia. Estas fuentes son los documentos que registran o recobran el reconocimiento inmediato la investigación donde se incluye libros, revistas, informes técnicos y tesis. (Quezada, pág. 35)

Así también la utilización de la técnica de campo por medio de la cual se obtendrá información directamente en el lugar donde se produce el problema que se investiga, misma que se obtendrá mediante la realización de encuesta, entrevistas, etcétera.

3.4.1 Técnicas de recolección de datos

Son aquellas herramientas conceptuales o materiales que sirven a las técnicas de investigación a obtener datos necesarios de los que requiere en la investigación. En el

presente trabajo de investigación, se realizó encuestas y entrevistas con la finalidad de obtener información necesaria para la comprobación de la hipótesis.

3.4.1.1 Encuesta

Aplicada a usuarios o consumidores, misma que se realizó en el cantón Guayaquil, Daule y Durán por medio del cual se consiguió opiniones acerca del tema de investigación.

3.4.1.2 Entrevista

Instrumento aplicado a profesionales de la Defensoría del Pueblo, Abogados conocedores de la materia de investigación por medio del cual se obtuvo información directa y relacionada al tema de investigación del presente trabajo.

3.5 Población y muestra

3.5.1 Población

De acuerdo con Fracica (como se citó en (Hernández Sampieri, 2014) la población es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo.

Para el presente trabajo de investigación se tomó como población a los cantones Guayaquil; con una población de 2'671.801 personas, Daule con una población de 162.734 personas y Durán con una población de 300.488 personas, dando en total una población de 3'135.023 personas, cantidad poblacional de la cual se procedió a obtener la muestra.

3.5.2 Muestra

“Es la parte de la población que se selecciona, de la cual se obtiene la información para el desarrollo del estudio” (Hernández Sampieri, 2014).

3.5.2.1 Elementos de la muestra

N = Población total. (3'135.023)

n = Tamaño de la muestra por estimar.

Z = Nivel de confianza o margen de confiabilidad. (1.96)

p = Proporción positiva. (0.50)

q = Proporción negativa. (0.50)

e = Coeficiente de error. (0.05)

Tabla 1 Tabla porcentual

Composición	Frecuencia	Porcentaje
Cantón Guayaquil	2'671.801	85%
Cantón Daule	162.734	5%
Cantón Durán	300.488	10%
Total	3'135.023	100%

Elaborado por: Tumbaco Ortiz, Tania.

3.5.2.2 Fórmula muestral

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

$$n = \frac{3'135.023 \times 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}{(0,05)^2 \times (3'135.023 - 1) + 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}$$

$$n = \frac{3'135.023 \times 3.8416 \times 0.25}{0.0025 \times 3'135.022 + 3.8416 \times 0.25}$$

$$n = \frac{3'010.876,0892}{7'837.555 + 0,9604}$$

$$n = \frac{3'010.876,0892}{7'838,5154}$$

$n = 384$

3.5.2.3 Muestra Proporcional

$$m = \frac{p \times n}{n}$$

$$m (\text{Guayaquil}) = \frac{2'671.801 \times 384}{3'135.023} = \frac{1025971584}{3'135.023} = 327$$

$$m (\text{Daule}) = \frac{162.734 \times 384}{3'135.023} = \frac{62489856}{3'135.023} = 20$$

$$m (\text{Durán}) = \frac{300.488 \times 384}{3'135.023} = \frac{115387.392}{3'135.023} = 37$$

Tabla 2 *Muestra comparativa*

Estrato	Población	Porcentaje	Muestra	Porcentaje
Cantón Guayaquil	2'671.801	85%	327	85%
Cantón Daule	162.734	5%	20	5%
Cantón Durán	300.488	10%	37	10%
TOTAL	3'135.023	100%	384	100%

Elaborado por: Tumbaco Ortiz, Tania.



Universidad Laica

“Vicente Rocafuerte de Guayaquil”



Facultad de Ciencias Sociales y Derecho

Carrera de Derecho

ENCUESTA

OBJETIVO: La presente investigación de campo tiene como objetivo recoger las distintas opiniones de los ciudadanos del Cantón Guayaquil, Daule y Durán, cuyos resultados ayudarán en la sustentación del Trabajo Investigativo “**Ineficacia del proceso sumario de usuarios y consumidores aplicado por la defensoría del pueblo para resarcir la afectación de los derechos de los consumidores**”.

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

Afirmaciones	Alternativas de respuestas				
	5	4	3	2	1
1. ¿Alguna vez ha acudido a la Defensoría del pueblo a interponer alguna reclamación y ha estado de acuerdo con el resultado del procedimiento aplicado?					
2. ¿Considera a la Defensoría del Pueblo una institución que soluciona de manera eficaz los problemas suscitados entre los consumidores y proveedores?					
3. ¿Cómo usuario o consumidor, conoce cuáles son sus derechos y en qué ley se encuentran determinados?					
4. ¿Está de acuerdo en que los ciudadanos tengan conocimiento de cómo interponer un reclamo o queja por vulneración a sus derechos como consumidor?					
5. ¿De acuerdo a su experiencia por haber acudido a la Defensoría del Pueblo; considera eficaz el proceso que se utilizó para solucionar el reclamo o queja que usted presentó?					
6. ¿Considera que la Defensoría del Pueblo tiene limitadas sus facultades, lo cual no le permite solucionar eficazmente los reclamos o quejas que presente un usuario o consumidor?					
7. ¿Considera que la Defensoría del Pueblo deba tener más facultades que le permitan solucionar de una mejor manera los problemas que hayan puesto a su conocimiento un usuario o consumidor?					
8. ¿Está de acuerdo en que los reclamos que presenten los consumidores deban ser resueltos y constar en un documento que obligue a las partes a su cumplimiento?					

3.6 Análisis de resultados de las encuestas.

1. ¿Alguna vez ha acudido a la Defensoría del pueblo a interponer alguna reclamación y ha estado de acuerdo con el resultado del procedimiento aplicado?

Tabla 3 Defensoría del Pueblo

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	104	27%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25	7%
En desacuerdo	96	25%
Totalmente en desacuerdo	159	41%
TOTAL	384	100%

Elaborado por: Tumbaco Ortiz, Tania.

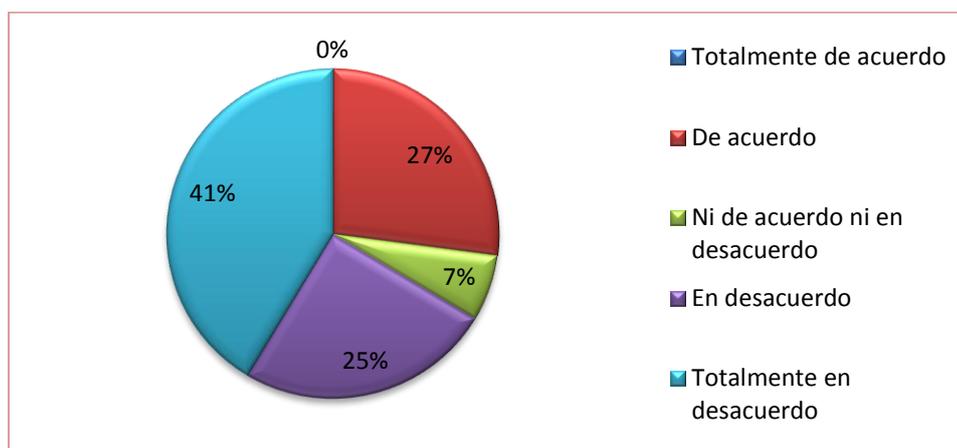


Gráfico 1 Defensoría del Pueblo

Elaborado por: Tumbaco Ortiz, Tania.

Análisis de los resultados: Tal como se puede observar en el gráfico, el 41% de los ciudadanos respondió no sentirse de acuerdo con el resultado obtenido en la institución, por factores como duración del proceso, tiempo destinado en acudir y tener respuestas del trámite, y sobre todo; la solución que le brindaron, en varios casos; el obligado no cumplió con lo que se acordó, por lo que el consumidor se quedó sin el resarcimiento a su derecho vulnerado.

2. ¿Considera a la Defensoría del Pueblo una institución que soluciona de manera eficaz los problemas suscitados entre los consumidores y proveedores?

Tabla 4 Defensoría del pueblo; institución que soluciona de manera eficaz.

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	98	25%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	41	11%
En desacuerdo	172	45%
Totalmente en desacuerdo	73	19%
TOTAL	384	100%

Elaborado por: Tumbaco Ortiz, Tania.

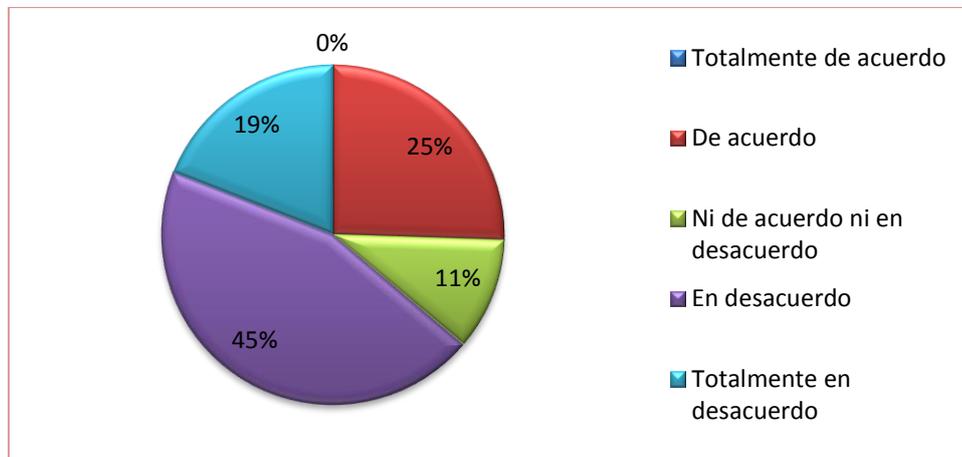


Gráfico2 Defensoría del pueblo; institución que soluciona de manera eficaz.

Elaborado por: Tumbaco Ortiz, Tania.

Análisis de los resultados: El gráfico determina que el 45% de los encuestados consideran que la institución; al conocer a los consumidores afectados y que han puesto a su conocimiento tal situación, trata que los derechos sean respetados, sin embargo las soluciones que brindan no siempre resultan eficaces, dado que manifiestan que aquello no tiene una fuerza coercitiva por la que el proveedor que ha sido sancionado llegue a cumplir en su totalidad con lo impuesto por la autoridad.

3. ¿Cómo usuario o consumidor, conoce cuáles son sus derechos y en qué ley se encuentran determinados?

Tabla 5 *Conoce sus derechos como usuario o consumidor.*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	86	22%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	180	47%
Totalmente en desacuerdo	118	31%
TOTAL	384	100%

Elaborado por: Tumbaco Ortiz, Tania.

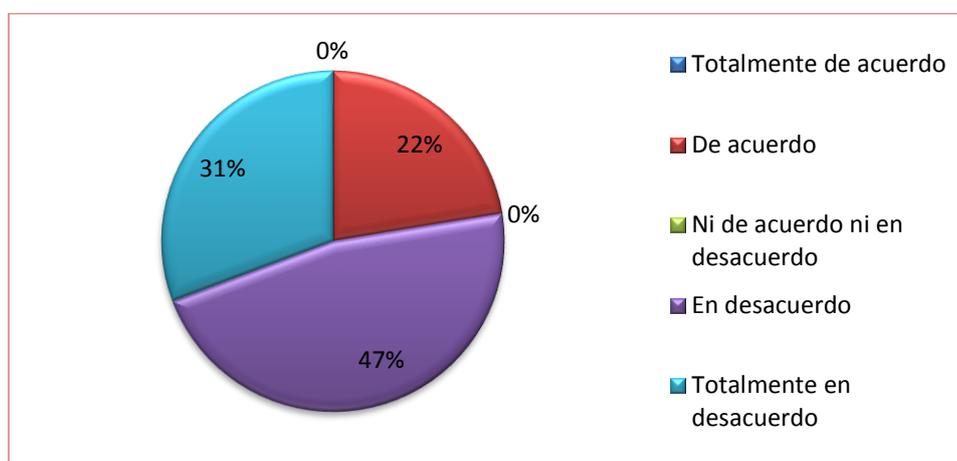


Gráfico3 *Conoce sus derechos como usuario o consumidor.*

Elaborado por: Tumbaco Ortiz, Tania.

Análisis de los resultados: el 47% de los encuestados manifestó no conocer sus derechos, ni en qué ley se encuentran establecidos, sin embargo pocos ciudadanos indicaron tener un mínimo de conocimiento sobre sus derechos, dado que nunca han tenido la oportunidad de leer la ley y otros tantos desconocían de la existencia de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Es poco el porcentaje de personas conocedoras de sus derechos y que han leído la ley o al menos poseen un conocimiento básico de lo que son los derechos de los consumidores.

4. ¿Está de acuerdo en que los ciudadanos tengan conocimiento de cómo interponer un reclamo o queja por vulneración a sus derechos como consumidor?

Tabla 6 *Conocimiento de cómo interponer un reclamo o queja.*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	235	61%
De acuerdo	146	38%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	1%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	384	100%

Elaborado por: Tumbaco Ortiz, Tania.

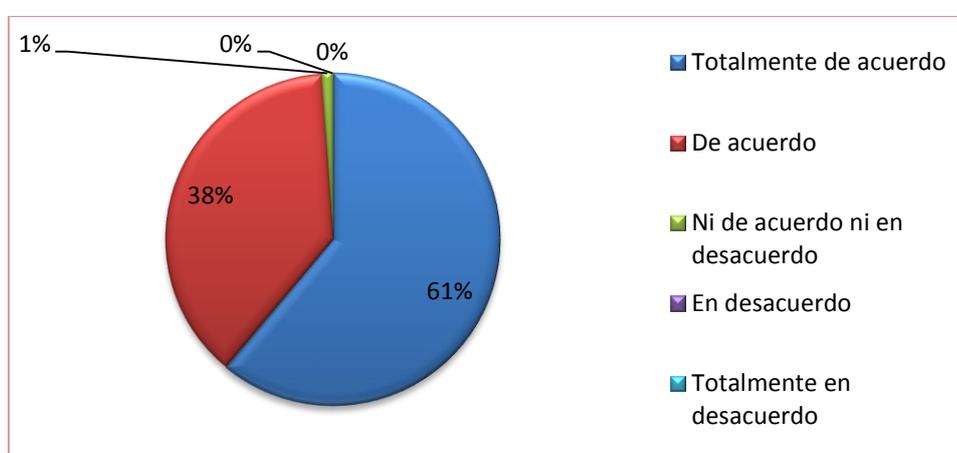


Gráfico 4 *Conocimiento de cómo interponer un reclamo o queja.*

Elaborado por: Tumbaco Ortiz, Tania.

Análisis de los resultados: Del gráfico se observa que el 61% de los ciudadanos encuestados están totalmente de acuerdo en que se deba conocer la forma en que se interpone un reclamo o queja cuando haya sido vulnerado algún derecho por parte de quien le provea algún servicio o donde hay adquirido determinado producto. Los encuestados indicaron que es un tema importante y que debe ser de mayor socialización con la ciudadanía de manera general y así se evitaría ser víctima de abusos por los proveedores de bienes y servicios.

5. ¿De acuerdo a su experiencia por haber acudido a la Defensoría del Pueblo; considera eficaz el proceso que se utilizó para solucionar el reclamo o queja que usted presentó?

Tabla 7 Considera la eficacia del proceso Sumario.

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	104	27%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25	7%
En desacuerdo	96	25%
Totalmente en desacuerdo	159	41%
TOTAL	384	100%

Elaborado por: Tumbaco Ortiz, Tania

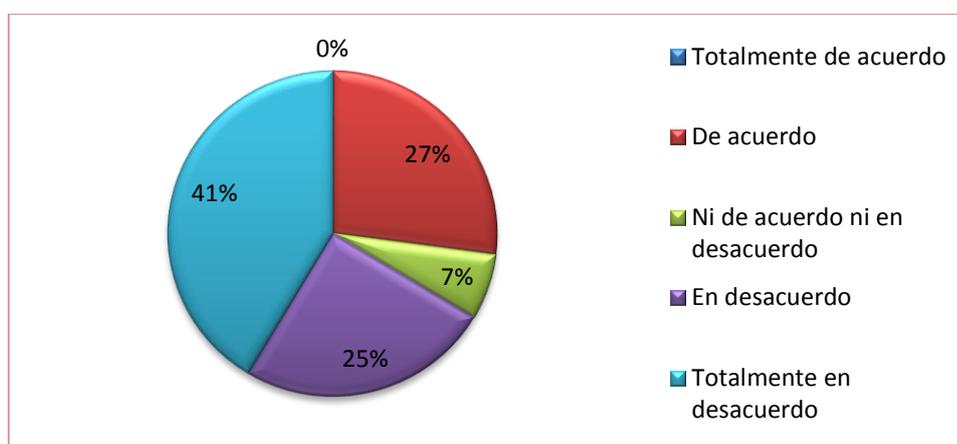


Gráfico 5 Considera la eficacia del proceso Sumario.

Elaborado por: Tumbaco Ortiz, Tania.

Análisis de los resultados: Como lo detalla el gráfico, el 41% de encuestados respondió estar en desacuerdo y no considera eficaz el proceso que utiliza la Defensoría del pueblo para solucionar el reclamo o queja; siendo este el Sumario de usuarios y consumidores, pues manifestaron que no cumple con lo que ellos estiman y aspiran en que se solucione el problema o las diferencias que tenga con el proveedor, un aspecto que resaltaron es que no siempre el proveedor que ha sido sancionado por la autoridad; llega a cumplir lo acordado.

6. ¿Considera que la Defensoría del Pueblo tiene limitadas sus facultades, lo cual no le permite solucionar eficazmente los reclamos o quejas que presente un usuario o consumidor?

Tabla 8 *Facultades de la Defensoría del Pueblo.*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	179	47%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	53	14%
En desacuerdo	152	39%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	384	100%

Elaborado por: Tumbaco Ortiz, Tania.

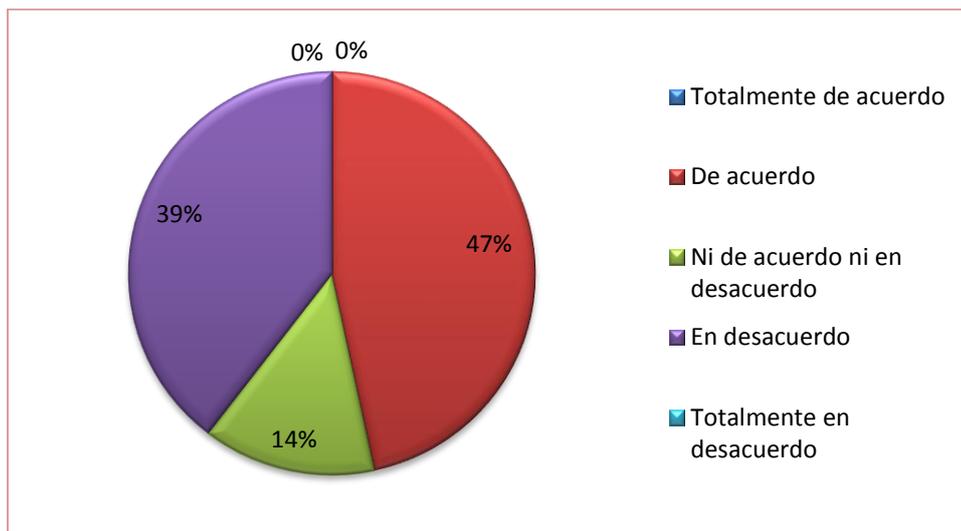


Gráfico 6 *Facultades de la Defensoría del Pueblo.*

Elaborado por: Tumbaco Ortiz, Tania.

Análisis de los resultados: Tal como se puede observar, el 47% de encuestados respondieron positivamente a la pregunta planteada, pues consideran que si la institución no determina e impone sanciones que sean coercitivas es porque no tiene aquella facultad o se encuentra limitada para realizarlo, de manera que los problemas entre consumidor y proveedor no siempre contarán con una solución que el consumidor sienta que su derecho vulnerado sea respetado y resarcido.

7. ¿Considera que la Defensoría del Pueblo deba tener más facultades que le permitan solucionar de una mejor manera los problemas que hayan puesto a su conocimiento un usuario o consumidor?

Tabla 9 Tener más facultades la Defensoría del Pueblo.

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	242	63%
De acuerdo	115	30%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	2%
En desacuerdo	18	5%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	384	100%

Elaborado por: Tumbaco Ortiz, Tania.

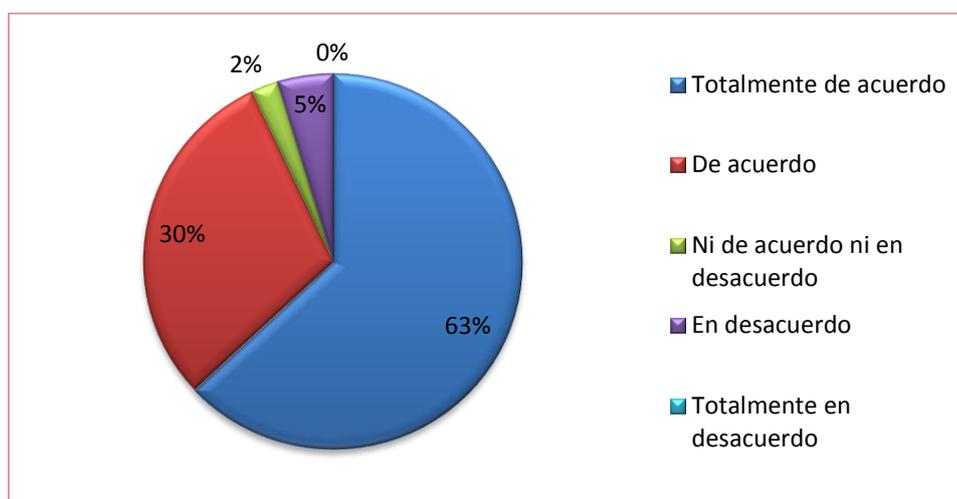


Gráfico 7 Tener más facultades la Defensoría del Pueblo.

Elaborado por: Tumbaco Ortiz, Tania.

Análisis de los resultados: El 63% de ciudadanos que fueron encuestados sí consideran que la Defensoría del pueblo deba tener más facultades que permitirán dar una mejor solución a los asuntos que son de su competencia y así mismo cuando ellos acudan a la institución, las soluciones otorgadas por la autoridad sean suficientes y acorde al problema que han puesto a su conocimiento y sobre todo satisfagan las necesidades del consumidor.

8. ¿Está de acuerdo en que los reclamos que presenten los consumidores deban ser resueltos y constar en un documento que obligue a las partes a su cumplimiento?

Tabla 10 Documento que obligue a las partes a su cumplimiento.

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	244	64%
De acuerdo	115	30%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25	6%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	384	100%

Elaborado por: Tumbaco Ortiz, Tania.

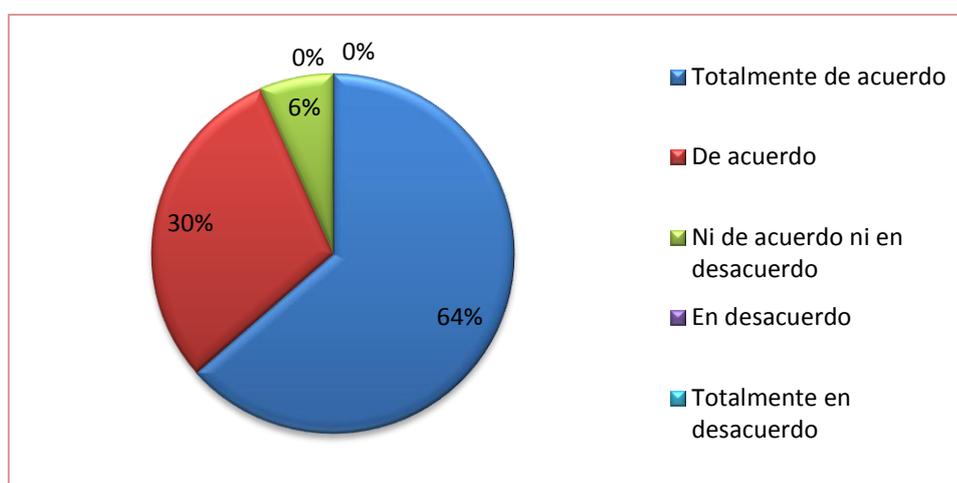


Gráfico 8 Documento que obligue a las partes a su cumplimiento.

Elaborado por: Tumbaco Ortiz, Tania.

Análisis de los resultados: Como se puede observar, el 64% de encuestados están totalmente de acuerdo, seguido de un 30% que manifestó estar de acuerdo en que; lo que resuelva la autoridad concedora del problema que atraviese el consumidor, conste en algún documento que le garantice el cumplimiento de lo acordado, pues como se desarrolla actualmente, ellos consideran que el informe motivado no tiene fuerza de obligatoriedad a su cumplimiento por lo que no confían totalmente en que la persona sancionada llegue a cumplir lo determinado por la autoridad.

3.7. Resultado de la entrevista.



**UNIVERSIDAD LAICA
VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DERECHO
CARRERA DE DERECHO
ENTREVISTA**



Ab. Marco Eduardo Pacheco Espíndola
Ab. De la coordinación general defensorial Zonal 8

1. ¿Qué tipo de quejas relacionada a los derechos del consumidor se admiten en la Defensoría del Pueblo?

Todos los relacionados a la adquisición de bienes o adquisición de servicios fundamentalmente, de todo tipo; desde cuando se adquiere un bien inmueble hasta un artefacto electrodoméstico, también la utilización de servicios públicos como los domiciliarios, los que incluyen agua, luz, teléfono e incluso servicios profesionales.

2. ¿De qué manera la Defensoría del Pueblo atiende una queja?

Tal como lo indica la ley; se recepta la petición si la trae por escrito, sino la trae por escrito pasa por el área de consultas y admisibilidad donde se entrevista a la persona y se verifica la existencia de una vulneración de derechos y se procede a realizar la petición en un formulario, dentro del sistema es asignado a uno de los servidores público de la Defensoría del Pueblo quien dicta una providencia admitiendo al trámite, convoca a una audiencia donde se pretende que se subsane el problema, si en la audiencia se llega a un acuerdo se espera que se ejecute lo acordado por la entidad proveedora y el usuario/consumidor y una vez que se ejecuta se archiva el expediente. Si no se llegan a un acuerdo y es necesario una última audiencia que de no existir un acuerdo se elabora un informe que es puesto en conocimiento a las partes para que inicien las acciones

judiciales, acuden a los jueces de contravenciones para que inicie el procedimiento de juzgamiento y donde se pueden desprender las sanciones establecidas en la ley.

3. ¿Cuál es el tiempo establecido para dar trámite a una queja?

Se aspira que dentro de un mes se agote todo el procedimiento, pero hablando transparentemente debido a las cantidad de demandas que existe y al déficit de recursos humanos y materiales suele alargarse un poco más el tiempo, sin embargo cuando el caso no es de mayor complejidad si se agota en un mes.

4. ¿Cuáles son los requisitos para presentar una queja ante la Defensoría del Pueblo?

Lo puede realizar cualquier persona, debe traer copia de cédula de identidad y en el caso de adquisición de bienes o servicios, si la persona cuenta con factura, comprobante o documento que respalde su adquisición, deberá traer una copia. Pero aún si no lo tuviere se receptorá la queja con la cédula de identidad y tocará a la entidad proveedora demostrar o alegar que no hubo la relación proveedor-consumidor

5. ¿Si una queja no es atendida en el tiempo correspondiente se con figuraría un silencio administrativo?

Como este procedimiento está sujeto a una decisión judicial posterior, si no se arregla el problema no se configura un silencio administrativo porque después no habría un procedimiento de juzgamiento y sanción y el silencio administrativo no puede suplir una decisión judicial, dado que es la última instancia que deben acudir los consumidores en caso que no tengan solución a sus problemas.

6. ¿Cuáles son los casos en los que interviene la Defensoría del Pueblo?

En el caso de derechos del consumidor, se atienden los casos de los consumidores finales; que son aquellas personas, pueblos o comunidades que adquieren el bien o utilizan el servicio para utilizarlos de manera directa, no para comercializarlos. Pero no es que las otras personas que no son consumidores finales quedan en indefensión, ellos dependiendo de la naturaleza del contrato cuando compraron el bien o adquirieron el servicio para comercializarlo o generar una utilidad pueden acudir a las vías civiles o pueden presentar su reclamo frente a las entidades de regulación y control por ejemplo Arconel, Arcotel, etc. En la actualidad se está determinando que para que una persona llegue a la Defensoría del Pueblo, pase primero por el reclamo por la entidad que le vendió el bien o prestó el servicio y de no tener una respuesta o atención oportuna de parte de la entidad ahí acude a la Defensoría del Pueblo.

7. ¿La Defensoría del Pueblo capacita a la ciudadanía sobre los derechos que tiene como usuario/consumidor y cómo hacerlos efectivos?

En la Defensoría del Pueblo existe una Dirección nacional de educación en la que el personal elabora programas de difusión y socialización de los derechos de los consumidores, también se capacita a los proveedores de almacenes, casas comerciales, o las entidades que prestan servicios públicos. Además se capacita sobre responsabilidades como usuario o consumidor en fomentar un consumo responsable y los bienes que adquieran o servicios que se utilicen, no afecten a la naturaleza.

8. ¿Dentro de los trámites defensoriales existe alguno que proteja al usuario/consumidor. De ser afirmativa su respuesta ¿Cuál o cuáles?

Existe el Sumario de usuarios y consumidores que tutela los derechos del consumidor, pero cuando vemos que un asunto rebasa una afectación al derecho del consumidor y de otro derecho constitucional, se interrumpe el trámite sumario y podemos proponer una acción de garantías jurisdiccionales.

9. ¿En qué consiste el sumario de usuarios y consumidores?

Consiste en lo que establece la ley, aceptar la petición, un abogado emite la providencia de admisibilidad, se convoca a una audiencia, si no se llega a un acuerdo se emite el informe correspondiente.

10. ¿Considera que el sumario de usuarios y consumidores es un procedimiento eficaz por medio del cual se resuelve el problema y se resarce el derecho vulnerado del usuario/consumidor?

Se pretende ser lo más ágil posible, pero en relación a la capacidad operativa que tiene la institución, el asunto puede dilatarse más cuando llega a la etapa de juzgamiento y sanción, pues hemos detectado que las personas que pertenecen a los grupos de atención prioritaria o persona que carecen de recurso se le hace difícil acudir a sustanciar todo un procedimiento judicial, por lo que se ha convenido con la Defensoría pública que en estos casos concretos, donde carecen de recursos o no pueden contratar un servicio profesional o el monto del reclamo no amerita la contratación de un servicio profesional, esos casos se los atiende con los defensores públicos de manera gratuita. En cuanto al procedimiento legalmente; como todo procedimiento administrativo o judicial establecen plazos o términos razonables, pero a veces no se pueden cumplir con los términos debido a la debilidad en el marco institucional en relación a la carencia de recurso suficiente en la institución.



**UNIVERSIDAD LAICA
VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DERECHO
CARRERA DE DERECHO
ENTREVISTA**



Ab. Juan José Ronquillo León

Ab. De la coordinación general defensorial Zonal 5 - Daule

1. ¿Qué tipo de quejas relacionada a los derechos del consumidor se admiten en la Defensoría del Pueblo?

Se admiten denuncias contra la empresa eléctrica; por presunto cobro excesivo en el consumo, contra la empresa de agua potable y contra los diferentes almacenes que no quieren reconocer la garantía de los productos que ofertan pues se presume que han vendido artefactos con desperfectos o vicios ocultos. Actualmente en el cantón Daule las quejas que más se receptan son aquellas sobre las cocinas de inducción, pues los que ofrecen se aprovechan de la ingenuidad de las personas, sobre todo los de tercera edad, analfabetos, discapacitados a los que les dicen que les darán bono de hasta doscientos dólares o que simplemente el gobierno les obsequia la cocina. Muchas ocasiones simplemente las personas entregan la copia de cédula y ellos le elaboran el contrato, les hacen firmar o los que ofrecen las cocinas le hacen la firma y le entregan la cocina aún si la persona a quien hayan ofrecido; no la desee.

2. ¿Cuál es el objeto del Proceso Sumario de usuarios y consumidores que establece la Defensoría del Pueblo?

El sumario debe ser rápido, es importante que las partes estén de acuerdo dentro de la audiencia, si esto sucede se dicta una providencia de archivo, pero si no existe acuerdo se emite un informe motivado basado en el art 83 de la ley que regula esta materia.

3. ¿Considera que la forma en que se solucionan los reclamos o quejas en la institución, ofrece seguridad a quien la plantea y que espera que se garanticen y respeten sus derechos?

La Institución realiza de manera gratuita todos los trámites, se trabaja con un sistema y se trata que todo se resuelva lo más pronto posible porque lo más importante dentro de la Defensoría del Pueblo es resolver satisfactoriamente los problemas de las personas.

4. ¿Considera que el sumario de usuarios y consumidores es un procedimiento eficaz por medio del cual se resuelve el problema y se resarce el derecho vulnerado?

En la mayoría de casos se resarce el derecho del consumidor porque esa es la finalidad de la institución, se trata de lograr la satisfacción del mismo porque quien acude a nosotros es quien siente que se ha vulnerado su derecho, además que a la institución se la usa como última instancia de salvar un derecho, es por eso que la Defensoría del pueblo se inclina más a la defensa de los derechos humanos porque son los más vulnerados y sobre todo a los que no tienen como defenderse.

5. ¿Cree usted que la Defensoría del Pueblo tiene limitadas su facultades respecto a resolver los reclamos o quejas que presente el consumidor?

A raíz de la vigencia del Código Orgánico Integral Penal se cambió la figura en el sentido de que antes la institución se encargaba de emitir un oficio al Juez de contravenciones para que el inicie un juzgamiento, actualmente solo se entrega el informe motivado al usuario para que acuda al Juzgado de contravenciones y allí debe presentar una denuncia acompañando el informe motivado, esto lo acogerá el juez con

su sana crítica, lo cual sirve únicamente como una referencia, no obstante que el informe es muy bien motivado con el cual se desea que el usuario logre sus aspiraciones de resarcimiento, sin embargo en ese momento la persona que no cuenta con recursos económicos y no puede solventar los gastos de un abogado no continúa con el procedimiento.

6. ¿Considera factible la incorporación en la Ley Orgánica de Defensa del consumidor la suscripción de un acta transaccional en los conflictos que puedan tener un consumidor y proveedor?

Por supuesto, con esto se cumplirá lo que se ha acordado en el acta. Actualmente existe la figura del seguimiento con la que se trata de verificar el cumplimiento de lo que hayan acordado las partes porque existen casos en que simplemente se burlan del consumidor y no cumplen lo convenido.

7. ¿Considera que en la Ley deban existir modificaciones que le permitan a la institución dar una solución que obligue a las partes a su cumplimiento?

Aunque la defensoría del Pueblo no pueda ser una institución sancionadora, todas las modificaciones que se pretenden hacer a la ley están en la Asamblea y estas servirán para brindar un mejor servicio a los consumidores.

8. ¿Se podría considerar ineficaz el sumario de usuarios y consumidores si el pronunciamiento motivado que realiza el servidor de la Defensoría del Pueblo, no es cumplido por el obligado y el derecho vulnerado no es resarcido?

La Defensoría da un paso primordial para que se continúe con una resolución final, que será dada por el Juez de contravenciones dado que él es el sancionador y debe buscar la manera de cómo lograr que se cumpla esto, además manda que se reconozcan daños y perjuicios. Todo lo que realiza la institución busca lograr eficacia y que las personas se sientan satisfechas.

3.8 Análisis de las entrevistas

- La defensoría del Pueblo como institución protectora de los derechos de los consumidores, receptas las quejas o reclamos conforme a las disposiciones de la ley y el reglamento, en las que el consumidor da a conocer su inconformidad, o aquella situación de vulneración a sus derechos y procura brindar una solución.
- El proceso sumario de usuarios y consumidores es el medio por el cual se hace posible la protección de los derechos de este grupo social, dentro de la Defensoría del Pueblo, y en el cual procuran dar solución en el tiempo determinado por la ley, sin embargo factores como falta de recursos humanos y recursos materiales según el criterio del Abogado de la Coordinación Zonal 8, correspondiente al cantón Guayaquil; influye en que se tarde un poco más el proceso, lo cual hace que se aleje un poco de lo que es el proceso sumario y deje de considerarse ágil y simplificado.
- Para que exista una buena relación de consumo, las partes intervinientes deben ser conocedoras de sus derechos, responsabilidades y obligaciones; en razón de esto, la Defensoría del Pueblo con sus capacitaciones en los que se difunde y socializa temas

de la materia de consumo, pretende que de esta manera la ciudadanía conozca todo sobre sus derechos y también los proveedores de bienes o prestadores de servicios sean conocedores de sus responsabilidades y así evitar que se vulneren tales derechos.

- Uno de los principales objetivos de la Defensoría del Pueblo al conocer los problemas que presente un consumidor o usuario; es brindar una solución adecuada y acorde en beneficio del afectado; sin embargo frente a sus limitaciones en torno a sus facultades, este órgano emite un informe motivado el cual es considerado ineficaz dado que los ciudadanos consideran que no se cumple totalmente o nunca se cumple lo acordado por lo cual frente a esto, el Abogado de la Defensoría del Cantón Daule si considera posible la suscripción de un acta transaccional.

4. Conclusiones y recomendaciones

4.1 Conclusiones

1. Dentro de la presente investigación, al haber realizado las respectivas entrevistas a los Abogados de las coordinaciones zonales de los cantones que se tomaron como población, en primer lugar puedo indicar que la Defensoría del Pueblo es una institución cuya naturaleza no corresponde a que sea parte del aparato judicial, por lo que su finalidad principal es tutelar los derechos humanos, de igual forma el actual y vigente ordenamiento jurídico determina que esta institución es competente para la protección de los derechos de los consumidores, en tal sentido se puede entender por qué no puede ejercer una potestad de carácter coercitivo sobre asuntos puestos a su conocimientos en los que intervienen el consumidor o usuario y el proveedor de bienes y servicios.

2. De los criterios obtenidos de estos profesionales, puedo destacar lo manifestado por ellos, pues consideran que la Defensoría del Pueblo actualmente es una de las instituciones en la que ellos perciben la carencia de recursos económicos y humanos, lo cual hace que de una u otra manera sus actuaciones se consideren ineficaces dado que al no tener los medios idóneos para atender a las personas que acuden a la institución, o contar con el personal suficiente y adecuado; no pueden brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

3. Conforme se fue desarrollando la investigación y en relación al objetivo general de la misma, el análisis que se puede expresar, es que el sumario de usuarios y consumidores como medio aplicado por la defensoría del pueblo no constituye la ineficacia del proceso, pues el tiempo que lleva en tramitarse es el determinado por la ley, sin embargo la forma o medio en que se hace constar la culminación que ha sido objeto del sumario; es lo que lo vuelve ineficaz.

4. Mediante la realización de las encuestas a ciudadanos del cantón Guayaquil, Daule y Durán se pudo constatar que coinciden en que la forma en que se hace constar que se ha llegado a una solución en un conflicto que haya tenido un consumidor con su proveedor; es lo que se lo considera ineficaz, dado que es un simple informe motivado con el cual el obligado no siempre cumple lo acordado frente a la autoridad y por lo tanto el derecho del consumidor queda sin resarcido.

5. La forma en que se resuelve administrativamente los reclamos que se ponen en conocimiento en la Defensoría del pueblo, es lo que hace que la ciudadanía considere que existe una ineficacia en la institución, en el proceso y que consecuentemente sus derechos no serán resarcidos. Sin embargo se debe tener en cuenta las facultades y atribuciones que posee el titular de la institución; pues es lo que determinará que sus actuaciones gocen de eficacia y sobre todo el consumidor sienta que el proceso es el medio idóneo por el cual sus derechos podrán ser resarcidos en caso de vulneración, y que la institución es el ente que siempre velará por sus derechos por lo que, en cumplimiento de los objetivos específicos se estableció todo lo correspondiente al proceso sumario de usuarios y consumidores como también las facultades que posee la Defensoría del pueblo frente a los derechos de los consumidores.

6. En cumplimiento de uno de los objetivos, se detalló los casos en los que es competente la Defensoría del Pueblo, del mismo modo se conoció que la naturaleza de este órgano no permite que ejerza una facultad resolutoria; razón por la cual únicamente se emite un informe motivado del caso puesto en conocimiento

7. Por medio de las encuestas, se constató que un porcentaje de ciudadanos no se sintieron conformes con el resultado obtenido de la institución por cuestiones de duración del proceso hasta obtener una respuesta positiva del trámite y sobre todo no consideran

que el informe motivado que otorga el servidor de la Defensoría del Pueblo goce de fuerza para que el proveedor sancionado; cumpla con todo lo determinado en aquel informe por lo que consideran que es necesario que existan las reformas necesarias y correspondientes a la ley para que pueda haber un mejor desarrollo de las actuaciones de la institución y así se consideraría eficaz el proceso sumario de usuarios y consumidores.

8. Finalmente, en el presente trabajo de investigación, se llega a concluir que el medio en el cual se hace constar lo acordado por las partes frente a la autoridad competente y que garantice su cumplimiento es lo que vuelve ineficaz el proceso sumario de usuarios y consumidores; puesto que el informe motivado no posee un valor coercitivo con el que se garantice su cumplimiento, sin embargo; si se permitiría la suscripción de un acta transaccional donde conste lo que se detalla en el informe motivado (como se realiza actualmente) ésta obtiene el carácter de título de ejecución; de conformidad al Código Orgánico General de Procesos, lo que ayudará a que el consumidor afectado en caso de incumplimiento, haga efectivo la ejecución del acta transaccional.

4.2 Recomendaciones

1. En base a los resultados obtenidos por la aplicación de encuestas, una de las principales recomendaciones es que exista una mayor difusión de la existencia y contenido de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor; puesto que existe un gran porcentaje de ciudadanos que desconocen el nombre de dicha ley y sobre todo el contenido de la misma, lo cual es importante porque existiría una sociedad conocedora de sus derechos y ayudaría a que disminuyan los casos en los que el proveedor se aprovecha del desconocimiento de las personas y sobre todo vulnera sus derechos como consumidor.

2. Que se capacite a la ciudadanía para que conozcan tanto sus derechos como sus obligaciones como consumidores, de igual modo; se brinde información sobre la forma en que deben interponer una reclamación cuando enfrenten una situación de vulneración a sus derechos.

3. Que se refuerce el marco legal de la institución en cuanto a sus facultades, formas de intervención y solución, como también el procedimiento de sus actuaciones en lo concerniente a derechos de consumidores; lo cual permitirá que tengan una mayor fuerza y exista mayor eficacia al momento de brindar solución a los ciudadanos.

4. Que se agregue en la ley Orgánica de Defensa del Consumidor; que una vez promovida la conciliación entre las partes y se la logre, suscriban un acta transaccional del caso puesto a conocimiento de la Defensoría del pueblo, misma que se elaborará y suscribirá en la audiencia que forma parte del proceso sumario de usuarios y consumidores. El agregado que se propone encuadra en:

En el segundo inciso del Art. 81.-“El procedimiento señalado en el inciso anterior La Defensoría del Pueblo podrá promover la utilización de mecanismos alternativos para

la solución de conflictos, como la mediación, **pudiendo suscribirse un acta transaccional**, siempre que dicho conflicto no se refiera a una infracción penal”

Dado que de conformidad al Código General de Procesos el acta transaccional se constituye en un título de ejecución y en un posible incumplimiento de lo determinado en el acta, el consumidor afectado tendría la posibilidad de acudir a instancia judicial a hacer efectivo el cumplimiento de lo convenido.

5. Anexos

Anexo 1 Fotográficos





Anexo 2 Documentales

INEC INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA
Y CENSOS - INEC
ARCHIVO ZONAL - GUAYAQUIL
Recibido por: Marcelo Mendieta Zambora
Fecha: 20/07/2018
Hora: 15:17

Guayaquil, 20 de julio del 2018.

Señora

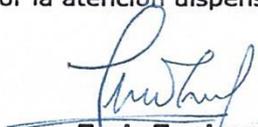
**COORDINADORA ZONAL 8 DEL INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y
CENCO - INEC.**

Presente.

TANIA THALÍA TUMBACO ORTÍZ, ecuatoriana, mayor de edad, estudiante egresada de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Facultad de Ciencias Sociales y Derecho, Carrera de Derecho, actualmente en etapa de titulación, acudo ante usted con el objeto de solicitarle acceso a la información pública, estadística de la población de habitantes del cantón Guayaquil, Eloy Alfaro-Durán y Daule a la fecha actual, o referente al último censo.

Toda esta información será utilizada en mi proyecto investigativo de titulación, determinando la población para la metodología de la investigación, el cual guarda relación con el tema de Usuarios y consumidores.

Por la atención dispensada a la presente, anticipo mis sinceros agradecimientos.


Tania Tumbaco Ortiz
C.I. 095078121

tatumbacortiz@gmail.com

Cel: 0989149390



Oficio Nro. INEC-CZ8L-2018-0247-O

Guayaquil, 30 de julio de 2018

Asunto: Solicitud de información

Tania Thalia Tumbaco Ortiz
En su Despacho

En atención al oficio Nro. s/n de fecha 20 de julio, mediante el cual se requiere la población del cantón Guayaquil, Eloy Alfaro- Durán y Daule; el Instituto Nacional de Estadística y Censos - INEC informa que el VII Censo de Población y VI de Vivienda 2010 constituye un instrumento fundamental para: a) saber cuántos somos y establecer indicadores básicos para conocer las realidades demográfica y socioeconómica del país en un momento determinado, con desagregación de divisiones administrativas menores; y, b) determinar las características, materiales y usos de las viviendas en las cuales habita la población del Ecuador.

A su vez, el Decreto Ejecutivo No. 77 de 15 de agosto de 2013, en su artículo 3 determina que además de las funciones contempladas en la Ley de Estadística, el INEC tendrá la siguiente función: *"1. Planificar la producción estadística nacional, con el fin de asegurar la generación de información relevante para la Planificación del Desarrollo Nacional y su correspondiente monitoreo y evaluación"*.

En relación a su solicitud debemos indicar que los resultados del VII Censo de Población y VI de Vivienda 2010 fueron oficializados a finales de agosto de 2011, y se encuentran a disposición del público en la página web: www.ecuadorencifras.gob.ec ya que dicha información es un bien público social y soporte para la toma de decisiones en todo nivel, por lo que su acceso se debe transparentar y democratizar con el fin de brindar cifras de calidad, de manera adecuada y oportuna.

Adicionalmente la invito a comunicarse con nuestra Biblioteca Zonal al correo electrónico marcela_mendieta@inec.gob.ec al número 042362808 Ext: 2024 y comunicarse con la Lcda. Marcela Mendieta Zambrano con la finalidad de brindarles un asesoramiento respecto al uso de nuestra página web y el mecanismo para realizar requerimientos vía web en caso de que el nivel de información desagregada que usted requiere no se encuentre disponible.

Elaborado por:	Marcela Mendieta	MM
Revisado por:	Vanessa Zambrano	VZ
Aprobado por:	Jèssica Menendez	JM

**PROYECCIÓN DE LA POBLACIÓN ECUATORIANA, POR AÑOS CALENDARIO, SEGÚN CANTONES
2010-2020**

PROYECCIÓN CANTONALES DEL ECUADOR TOTAL, 2010 - 2020

PROVINCIAS	CANTONES	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
GUAYAS	GUAYAQUIL	2.440.553	2.471.180	2.501.423	2.531.223	2.560.505	2.589.229	2.617.349	2.644.891	2.671.801
	DAULE	123.735	128.192	132.777	137.473	142.287	147.219	152.276	157.446	162.734
	DURAN	243.235	250.033	256.954	263.970	271.085	278.296	285.609	293.005	300.488

PROYECCIÓN CANTONALES DEL ECUADOR HOMBRES, 2010 - 2020

PROVINCIAS	CANTONES	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
GUAYAS	GUAYAQUIL	1.202.421	1.217.120	1.231.712	1.246.141	1.260.365	1.274.365	1.288.100	1.301.588	1.314.799
	DAULE	61.971	64.012	66.109	68.252	70.444	72.684	74.974	77.310	79.693
	DURAN	120.118	123.368	126.681	130.043	133.454	136.914	140.422	143.971	147.563

PROYECCIÓN CANTONALES DEL ECUADOR MUJERES, 2010 - 2020

PROVINCIAS	CANTONES	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
GUAYAS	GUAYAQUIL	1.238.132	1.254.060	1.269.711	1.285.082	1.300.140	1.314.864	1.329.249	1.343.303	1.357.002
	DAULE	61.764	64.180	66.668	69.221	71.843	74.535	77.302	80.136	83.041
	DURAN	123.117	126.665	130.273	133.927	137.631	141.382	145.187	149.034	152.925

Instituto Nacional de Estadística
y Censos

Coordinación Zonal 8 INEC
COORDINACIÓN ZONAL



Bibliografía

Acerca de la FTC/ Federal Trade Commission. (s.f.). Obtenido de *Acerca de la FTC/ Federal Trade Commission*: <https://www.ftc.gov/es/acerca-de-la-ftc>

Asamblea Nacional. (2015). *Código Orgánico General de Procesos*. Quito.

Bernal Torres, C. A. (2015). *Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales- Cuarta edición* . Pearson Educación.

Cabanellas, G. (2013). *Diccionario Jurídico Elemental*. Guatemala: Editorial Heliasta.

Chamorro, C., & Troya, M. (s.f.). *Protección constitucional de los consumidores en Ecuador*. Obtenido de *Protección constitucional de los consumidores en Ecuador*: http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=2099

CODEDCO, C. d. (25 de julio de 2011). *EL ORIGEN DE NUESTROS DERECHOS COMO CONSUMIDORES*. Obtenido de *EL ORIGEN DE NUESTROS DERECHOS COMO CONSUMIDORES*: <http://codedco.blogspot.com/2011/07/el-origen-de-nuestros-derechos-como.html>

(2005- Última reforma 12-Abr-2017). *Código Civil*.

Código Procesal Civil - Perú. (23 de Abril de 1993). Obtenido de *Código Procesal Civil - Perú*: <https://iberred.org/sites/default/files/codigo-procesal-civil-per.pdf>

Congreso Nacional. (2000 - última modificación 16-enero-2015). *Ley Orgánica de Defensa del consumidor*.

Constitucion de la Republica de Ecuador . (2008). *Constitucion de la Republica de Ecuador* .

(2008). *Constitución del Ecuador*.

Constitución del Ecuador. (2008). *Constitución del Ecuador*.

Constituyente, A. (2000 Última modificación 2015). *Ley orgánica de defensa del consumidor*. Quito.

Constituyente, Asamblea. (2000 Última modificación 2015). *Ley orgánica de defensa del consumidor*. Quito.

Consumidor, P. F. (2009). *Ley Federal de Protección al Consumidor*. Obtenido de Ley Federal de Protección al Consumidor: https://www.profeco.gob.mx/juridico/pdf/l_ifpc_ultimo_libro.pdf

Decreto Ejecutivo-703-CREACIÓN-ACCESS. (1- julio-2015, última modificación 27-11-2015). *Decreto Ejecutivo-703*. Quito.

Defensoría del Pueblo . (2017). *Reglamento de admisibilidad y trámites de casos de competencia de la Defensoría del Pueblo del Ecuador*. Quito.

Defensoría del Pueblo del Ecuador. (2017). *Reglamento de admisibilidad y trámite de casos de competencia de la Defensoría del Pueblo del Ecuador*.

Durand, J. (2012). *El derecho del consumidor y sus efectos en el Derecho Civil, frente a la contratación, de consumo en el mercado*. Lima: VOX JURIS.

Durand, J. (2012). *El derecho del consumidor y sus efectos en el Derecho Civil, frente a la contratación, de consumo en el mercado*. Lima: Vox Juris.

Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación* . México D.F.: MC GRAW HILL.

INDECOPI. (01 de Septiembre de 2010). *Código de Protección y Defensa del Consumidor*. Obtenido de Código de Protección y Defensa del Consumidor:

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

INDECOPI. (s.f.). *Código de Protección y Defensa del Consumidor*. Obtenido de Código de Protección y Defensa del Consumidor: <https://www.indecopi.gob.pe/documents/20195/177451/CodigoDProteccionyDefensaDelConsumidor%5B1%5D.pdf/934ea9ef-fcc9-48b8-9679-3e8e2493354e>

INFOLEG, I. I. (Octubre 13 de 1993). *Ley Nº 24.240*. Buenos Aires. Obtenido de INFOLEG: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/638/norma.htm>

La Ruta del Reclamo se trabaja junto a la Defensoría del Pueblo Ecuador - ACCESS. (28 de noviembre de 2017). Obtenido de La Ruta del Reclamo se trabaja junto a la Defensoría del Pueblo Ecuador - ACCESS: <http://www.calidadsalud.gob.ec/la-ruta-del-reclamo-se-trabaja-junto-la-defensoria-del-pueblo-ecuador/>

(14-Diciembre-2006). *Ley de Arbitraje y Mediación*.

(2000 - ultima modificación 16-enero-2015). *Ley Orgánica de Defensa del consumidor*.

Ley orgánica de defensa del consumidor. (2000 Ultima modificación 2015). *Ley orgánica de defensa del consumidor*. Quito: Asamblea Constituyente.

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. (2000, última modificación 16-enero-2015). *Ley Orgánica de Defensa del Consumidor*.

Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo. (1997- ultima modificación 09-marzo-2009). *Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo*. Congreso Nacional.

López, M. (2009). *LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR DESDE UNA PERSPECTIVA INTERNACIONAL*. Sistema de Universidad Abierta Facultad de Derecho UNAM.

- Manual DEP - Usuarios-consumidores.* (2016). Obtenido de Manual DEP - Usuarios-consumidores: <http://librodereclamos.dpe.gob.ec/manual/Manual%20DPE%20-%20Usuarios-Consumidores.pdf>
- Montoya, E. L. (2009). *LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR DESDE UNA PERSPECTIVA INTERNACIONAL.* México: Sistema de Universidad Abierta Facultad de Derecho UNAM.
- Morán, R. (2010). El Daño. En D. R. Morán Sarmiento, *Morán Sarmiento, Dr. Rubén* (pág. 202). Quito-Ecuador: EDILEX SA.
- Morán, R. (2010). El Daño. In D. R. Morán Sarmiento, *Morán Sarmiento, Dr. Rubén* (p. 202). Quito-Ecuador: EDILEX SA.
- Nacional, Asamblea. (2014 - Última modificación: 26-oct.-2015). *Código Orgánico Integral Penal.* Quito.
- Nacional, Asamblea. (2014 - Última modificación: 26-oct.-2015). *Código Orgánico Integral Penal.* Quito.
- Ñaupás, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la Investigación* . Bogotá: Ediciones de la U.
- Organización de servicios jurídicos, S. D. (31 de 01 de 2015). *Ley 26.361- reforma de la ley de consumidores.* Obtenido de Ley 26.361- reforma de la ley de consumidores: <https://sepadefenderse.com.ar/ley-26-361-reforma-de-la-ley-de-consumidores/>
- Ovalle, J. (2001). *Derechos del Consumidor.* Mexico: UNAM.
- Pallares, J. (2016). Origen de Indemnización. En J. Pallares, *El daño moral y sus factores de valoración en el ámbito civil* (pág. 81). Quito.

Pérez, J. (10 de 06 de 2015). *Nociones de Derecho de Consumo en Ecuador- PAZ HOROWITZ.*

Obtenido de Nociones de Derecho de Consumo en Ecuador- PAZ HOROWITZ:

<http://www.pazhorowitz.com/es/nociones-de-derecho-de-consumo-en-ecuador>

Piris, C. R. (2000). *Evolución de los derecho del consumidor s_006.pdf.* Obtenido de Evolución de

los derecho del consumidor s_006.pdf:

http://www.unne.edu.ar/unnevieja/Web/cyt/cyt/2000/1_sociales/s_pdf/s_006.pdf

Piris, C. R. (s.f.). *Evolución de los derecho del consumidor s_006.pdf.* Obtenido de Evolución de

los derecho del consumidor s_006.pdf:

http://www.unne.edu.ar/unnevieja/Web/cyt/cyt/2000/1_sociales/s_pdf/s_006.pdf

Programa de Protección de Defensa del Consumidor. (s.f.). Obtenido de Programa de Protección

de Defensa del Consumidor: [http://www.industrias.gob.ec/programa-de-proteccion-](http://www.industrias.gob.ec/programa-de-proteccion-de-defensa-del-consumidor/)

[de-defensa-del-consumidor/](http://www.industrias.gob.ec/programa-de-proteccion-de-defensa-del-consumidor/)

Pueblo, D. d. (2017). *Reglamento de admisibilidad y trámite de casos de competencia de la*

Defensoría del Pueblo del Ecuador. Quito.

Pueblo, D. d. (s.f.). *Derechos de personas usuarias y consumidoras.* Obtenido de Derechos de

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

Quezada, N. (s.f.). *Metodología de la investigación.* Lima: MACRO.

Reglamento a la Ley de Defensa del Consumidor. (2001- ultima modificación 21-marzo-2006).

Reglamento a la Ley de Defensa del Consumidor.

Revistas UNAM - Elsy López . (2009). *La defensa de los derechos del consumidor desde una*

perspectiva internacional. Obtenido de La defensa de los derechos del consumidor

desde una perspectiva internacional:

<http://www.journals.unam.mx/index.php/amicus/article/view/15361/14613>

Romo, M. (2016). Una mirada multidisciplinar en relación a la prestación de servicios públicos.

En M. P. Romo, & E. Toro Calderón, *Una mirada multidisciplinar en relación a la prestación de servicios públicos*. Quito: Corporación de Estudios y Publicaciones CEP.

Shina, F. (2014). Daños al Consumidor . En F. Shina, *Daños al Consumidor* (pág. 8). Buenos Aires:

ASTREA.

Sospedra, F. (2014). *Mediación y Arbitraje*. España: Aranzadi S.A.

UNCTAD. (2016). *Naciones Unidas Directrices para la protección del Consumidor*. Obtenido de

Naciones Unidas Directrices para la protección del Consumidor:

http://unctad.org/es/PublicationsLibrary/ditccplpmisc2016d1_es.pdf