



Universidad del Azuay

Facultad de Ciencias Jurídicas

Carrera de Derecho

EFICACIA DE LA RESPUESTA
INSTITUCIONAL ECUATORIANA FRENTE A
LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR POST
COVID-19

Autores:

Andrea Naula Muñoz; Jeshua Rivadeneira Solís;

Director:

Esteban Coello Muñoz

Cuenca – Ecuador

2024

DEDICATORIA

A nuestro Dios por darnos sabiduría y persistencia
en la elaboración de este trabajo.
A nuestros seres queridos y personas importantes en
nuestra vida que con su apoyo y amor nos han
motivado a seguir adelante:
A mis apreciados padres, por ser mi mayor ejemplo
y fuente de mi inspiración, a mi hermana Karen por
ser mi apoyo incondicional y a toda mi familia por
ser la fuente inagotable de fortaleza.

Andrea Naula Muñoz

A mis amados padres por su apoyo económico y
emocional que fueron el fundamento de mis
decisiones y el núcleo de estabilidad que me ha
motivado a seguir adelante, a mi hermano Josafat
por estar presente en el cuidado de mi familia
dándome la tranquilidad de estar lejos y a mis seres
queridos quienes siempre me han tenido presente.

Jeshua Rivadeneira Solís

AGRADECIMIENTO

A nuestro tutor, el doctor Esteban Coello Muñoz, docente de la Universidad del Azuay, gran profesional y buen ser humano, por su apoyo y guía durante la elaboración de este trabajo investigativo.

Nuestro agradecimiento, a la doctora Claudia Campoverde Cárdenas, por su guía, con total profesionalismo, paciencia y dedicación.

Agradecemos especialmente a la Defensoría del Pueblo Ecuador, por haber contribuido con la información para el presente trabajo, especialmente a los funcionarios Estuardo Sacoto y Andres Sarmiento Molina, por su buena disposición.

RESUMEN

Los derechos de los consumidores se han vuelto de suma importancia con el desarrollo de la sociedad y de la tecnología. Es necesario conocer si la legislación ecuatoriana es eficaz al momento de acudir a las entidades correspondientes en busca de precautelar dichos derechos, sobre todo en el último tiempo en el que se está frente a la pandemia del COVID-19, puesto que fue el nexo para que muchos consumidores sean afectados por las compras o pagos excesivos de servicios privados y públicos. Por esta razón, la Defensoría del Pueblo es la entidad encargada de salvaguardar y proteger los derechos de los consumidores, además de tramitar todas aquellas quejas que se puedan llegar a presentar a través de la gestión oficiosa y el trámite sumario de los consumidores, por lo que es necesario conocer cifras exactas sobre los casos ingresados y resueltos desde el 2020 a 2022.

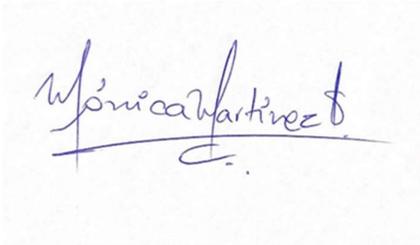
Palabras clave: Consumidores, derechos, empresas, legislación ecuatoriana, pandemia COVID-19, eficacia.

Abstract

Consumer rights have become of utmost importance with the development of society and technology. It is necessary to know if Ecuadorian legislation is effective when people go to the corresponding entities in search of safeguarding their rights. A special case is the one experienced during the COVID-19 pandemic. It was the nexus for many consumers affected by excessive purchases or payments for private and public services. The Ombudsman's Office is the state entity in charge of safeguarding and protecting the rights of consumers, in addition to processing all complaints that may be presented through informal management and summary processing of consumers, which is why it is necessary to know exact figures on the cases admitted and resolved from 2020 to 2022.

Keywords: consumers, rights, companies, Ecuadorian legislation, COVID-19 pandemic, effectiveness.

Approved by:

A handwritten signature in blue ink that reads "Mónica Martínez Sojos" with a horizontal line underneath.

Lcda. Mónica Martínez Sojos, Mgt.

Cod. 29598

ÍNDICE

Índice de contenido

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1	3
1. EL PAPEL DEL CONSUMIDOR DENTRO DEL MERCADO PARA LA LEGISLACIÓN ECUATORIANA	3
1.1. Conceptos claves de los componentes que existen dentro del mercado.	3
1.2. Derechos del consumidor en la legislación ecuatoriana	5
1.2.1. Derechos del consumidor según la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.	7
1.3. Relación de la libre competencia con el consumidor	9
1.4. La eficacia de los derechos del consumidor.	10
1.5. Defensoría del Pueblo, breve reseña institucional.	11
1.5.1. Competencias de la Defensoría del Pueblo	13
1.6. La pandemia de COVID-19 y su repercusión en los derechos del consumidor.	13
CAPÍTULO 2	17
2. METODOLOGÍA	17
2.1. Antecedentes investigativos	17
2.2. Procedimiento	18
2.3. Análisis de datos obtenidos en el sistema de gestión defensorial	19
2.3.1. Análisis de datos generales del 2020 a 2022	19
2.3.2. Análisis de datos según la Etnia	20
2.3.3. Análisis de datos según el nivel de educación.	24
2.3.4. Análisis de datos según el tipo de derecho	26
2.3.5. Análisis de los casos ingresados y resueltos concernientes al trámite defensorial correspondiente.	33
CAPÍTULO 3	38
3. TRÁMITES Y APLICACIÓN DE LA NORMA	38
3.1. Gestión Oficiosa	38
3.2. Trámite sumario para los consumidores	39

3.2.1. Trámite sumario de consumidores a partir del Reglamento para la atención de casos de competencia de la Defensoría del Pueblo	40
3.2.2. Cambios a partir del Instructivo para el Funcionamiento del Comité Nacional de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional de la Defensoría del Pueblo	43
3.2.3. Trámite sumario de los consumidores en el Instructivo para el Funcionamiento del Comité Nacional de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional de la Defensoría del Pueblo	44
3.3. Trámite Judicial	46
3.4. Tribuna Ecuatoriana del Consumidor	48
CAPÍTULO 4	50
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	50
4.1. Conclusiones	50
4.2. Recomendaciones.	51
Bibliografía	53

Índice de tablas

Tabla 1. Casos ingresados en el año 2020 dentro de la Defensoría del Pueblo.	22
Tabla 2. Casos resueltos en el año 2020 dentro de la Defensoría del Pueblo.	22
Tabla 3. Casos ingresados en el año 2021 dentro de la Defensoría del Pueblo.	22
Tabla 4. Casos resueltos en el año 2021 dentro de la Defensoría del Pueblo.	23
Tabla 5. Casos ingresados en el año 2022 dentro de la Defensoría del Pueblo.	23
Tabla 6 Casos resueltos en el año 2022 dentro de la Defensoría del Pueblo.	23
Tabla 7 Casos resueltos en el año 2021 dentro de la Defensoría del Pueblo.	25
Tabla 8 Casos resueltos en el año 2022 dentro de la Defensoría del Pueblo.	26
Tabla 9. Casos ingresados según el tipo de derecho en el año 2020	27
Tabla 10 Casos ingresados según el tipo de derecho en el año 2021	27
Tabla 11 Casos ingresados según el tipo de derecho en 2022	28
Tabla 12. Casos resueltos dentro de la Defensoría del Pueblo en 2020	31
Tabla 13. Casos resueltos en 2021 dentro de la Defensoría del Pueblo	31
Tabla 14. Casos resueltos dentro de la Defensoría del Pueblo en 2022	31
Tabla 15. Casos realizados a través de la gestión oficiosa del 2020 a 2022	34
Tabla 16 Casos realizados a través del trámite sumario de los consumidores del 2020 a 2022	35

Índice de figuras

Figura 1. Casos ingresados y resueltos en la Defensoría del Pueblo en los años 2020-2022 en la provincia del Azuay	19
Figura 2 Casos ingresados a la Defensoría del Pueblo de la provincia del Azuay en el año 2020 a 2022 de acuerdo al nivel de instrucción	25
Figura 3 Casos ingresados según el tipo de derecho	30
Figura 4. Casos resueltos según el tipo de derecho	32
Figura 5. Casos ingresados y resueltos del 2020 a 2022	33
Figura 6 Trámites defensoriales 2020 en la Defensoría del Pueblo de la provincia del Azuay.	36
Figura 7. Trámites defensoriales 2021 en la Defensoría del Pueblo de la provincia del Azuay.	36
Figura 8 Trámites defensoriales 2022 en la Defensoría del Pueblo de la provincia del Azuay.	37

INTRODUCCIÓN

Los derechos del consumidor son garantías que protegen a las personas que adquieren bienes o servicios de empresas, públicas o privadas, en consideración de que, dichas empresas tienen posición de poder en la relación empresa-consumidor, por lo que pueden sobrepasar los límites de calidad en lo que ofertan. Por ello, el Estado regula la relación entre consumidores y empresas, lo que se logra a través de la imposición de leyes que sancionen cualquier tipo de abuso de poder.

Los derechos del consumidor incluyen: el derecho a recibir información adecuada sobre los productos y servicios, el derecho a que los productos y servicios sean seguros, el derecho a que los productos y servicios cumplan con las expectativas del consumidor, y el derecho a reclamar si los derechos del consumidor son vulnerados. Los derechos expuestos resultan relevantes porque protegen a las personas de abusos por parte de las empresas, con ello los consumidores tomarían decisiones informadas sobre los productos y servicios que adquieren, así como reclamar si los derechos son vulnerados.

En el Ecuador, la Defensoría del Pueblo es la institución encargada de proteger los derechos del consumidor. Sin embargo, en la investigación de Nieto y García (2017) realizada en la Defensoría del Pueblo del Ecuador, analizó las falencias estructurales de esta institución en la protección de los derechos del consumidor. Los resultados evidenciaron falencias que perjudicarían a los ciudadanos, por lo que es necesario un mayor énfasis en la difusión de las funciones y vías correspondientes para aquellos ciudadanos cuyos derechos fueron vulnerados. Las falencias estructurales identificadas en la investigación incluyen:

- Falta de conocimiento de los ciudadanos sobre sus derechos.
- Falta de accesibilidad a las vías de protección de los derechos.
- Dificultades en los procesos de reclamo.

De ahí surge el problema de investigación que versa en que, a pesar de los esfuerzos realizados por el Estado ecuatoriano para proteger los derechos del consumidor, existen falencias estructurales que pueden impedir que estas leyes sean efectivas. Las falencias en mención perjudicarían a los ciudadanos, por lo que es

necesario que las instituciones encargadas de la protección de los derechos del consumidor tomen medidas para abordarlas.

Bajo este escenario, el objetivo de la presente investigación es analizar las falencias estructurales de la Defensoría del Pueblo del Azuay en la protección de los derechos del consumidor. La investigación es relevante porque demuestra que, a pesar de la existencia de leyes que protegen los derechos del consumidor, existen falencias estructurales que impiden en la práctica sean efectivas. Las falencias serían perjudiciales para los ciudadanos, por lo que es necesario que las instituciones encargadas de la protección de los derechos del consumidor tomen medidas para abordarlas.

Para cumplir con el objetivo investigativo planteado se utilizó la metodología descriptiva, con el análisis de datos de la Defensoría del Pueblo del Azuay, en lo referente a la cantidad de procesos ingresados en lo que respecta a la vulneración de derechos, así como los procesos resueltos. En este sentido, el presente documento se estructura en 4 capítulos, en el primero se aborda el marco teórico referencial de los principales fundamentos teóricos y legales en torno al tema de estudio. En el segundo se detalla la metodología empleada para cumplir con los objetivos de estudio, se complementa con la presentación de los datos de los procesos en los años 2020-2022.

Luego, en el capítulo 3 se presentan los trámites y aplicación de la norma en el Ecuador. Por último, se plantean las conclusiones de los principales hallazgos, a la par las recomendaciones conforme a la necesidad de cambio en el abordaje jurídico – legal en la defensa de los derechos, que se realiza en el Ecuador a través de la Defensoría del Pueblo, en el caso específico de la provincia del Azuay.

CAPÍTULO 1

1. EL PAPEL DEL CONSUMIDOR DENTRO DEL MERCADO PARA LA LEGISLACIÓN ECUATORIANA

1.1. Conceptos claves de los componentes que existen dentro del mercado.

En la siguiente sección se exploran conceptos relacionados con el mercado de bienes y servicios, teniendo en cuenta que el origen de este se remonta a los albores de la humanidad, cuando las actividades como la caza, pesca y recolección eran esenciales para la subsistencia y dieron lugar al intercambio de bienes y servicios. Este intercambio se intensificó a medida que las sociedades se establecieron, y las personas se encontraron incapaces de satisfacer todas sus necesidades de forma individual, llevándolas a intercambiar bienes y servicios en comunidades más grandes. Así, el mercado surge como una herramienta que facilita el intercambio para satisfacer necesidades.

De acuerdo con Smith (2005) la naturaleza sociable del ser humano lo impulsa a buscar la satisfacción de necesidades a través del intercambio de bienes y servicios, fundamentado en la división del trabajo. Esto permite la especialización de las personas en lo que hacen mejor, facilitando la obtención de bienes y servicios necesarios. El mercado se configura como un mecanismo social que busca la armonía en la sociedad al alinear las pasiones individuales, siendo una noción que adquiere relevancia desde el siglo XVIII (Nadal, 2010).

Es crucial destacar la diversidad de acepciones del mercado, ya sea como espacio público para el intercambio de bienes y servicios o como el conjunto de actividades sin intervención del poder público. Al respecto, Proenza (2004) describe al mercado como el entorno donde empresas ofrecen productos o servicios, y los consumidores expresan deseos y capacidad de compra. En este sentido, el mercado se define como un conjunto de operaciones comerciales significativas en un orden mercantil.

Desde la perspectiva de definición de mercado, los actores fundamentales son los productores o proveedores de bienes o servicios, términos utilizados de manera intercambiable, pero en la presente investigación se considera como productores a las diferentes empresas.

En tanto que, las empresas intervienen de manera directa o indirecta en el mercado, como entes encargados de que los productos o servicios se encuentren a disposición de los consumidores. Según Pérez y Gardey (2023) las empresas son entidades económico-sociales compuestas por elementos humanos, materiales y técnicos, que se crean con el objetivo de obtener utilidades a través de la participación en el mercado de bienes y servicios. Se distinguen empresas públicas, privadas y mixtas, cada una con características y objetivos propios.

Las empresas públicas se caracterizan por la intervención directa del Estado, que buscan satisfacer necesidades de la ciudadanía en general como el acceso a servicios básicos como: agua potable o la energía eléctrica. Por otra parte, las empresas privadas se constituyen por personas naturales o jurídicas, donde el objetivo es generar ganancias, Por último, las empresas mixtas, consisten en la gestión de privados que se rigen por una determinada potestad del Estado (Muñoz, 2006).

Además, los consumidores que se definen como “personas u organizaciones que adquieren bienes o servicios para satisfacer necesidades” (Sánchez, 2020, p. 1), desempeñan un papel crucial en el mercado. El consumismo, un fenómeno que surge en el siglo XX, destaca la importancia del acto de comprar como un medio para establecer la posición social, alejándose del valor de uso de los bienes. El enfoque en el consumismo llevó a la necesidad de proteger los derechos del consumidor en el ámbito jurídico.

El consumismo cobra relevancia cuando la demanda de productos aumenta, resultando en una producción excesiva de baja calidad y posibles violaciones de los derechos del consumidor (Rodríguez, 2012). La falta de regulación favorecería la obtención de productos de mala calidad. Además, las empresas industrializadas pueden tener un crecimiento desmesurado, creando desigualdades en el mercado.

Por lo tanto, surge la iniciativa de proteger al consumidor, considerado el más vulnerable en el circuito económico. Se destaca que los consumidores, definidos como

aquellos que adquieren bienes, productos o servicios, son esenciales en la relación entre producción y consumo, siendo ambos aspectos interdependientes.

1.2. Derechos del consumidor en la legislación ecuatoriana

Es necesario remontarse a la década de 1970 para obtener una visión más amplia de los cambios significativos ocurridos en Ecuador. Uno de los factores clave fue la migración constante de las zonas rurales a las urbanas, transformando la sociedad agraria en una sociedad urbana. Esto resultó en un cambio en los hábitos de consumo y en la definición clara de la relación entre empresas y consumidores. Sin embargo, en esa época, los consumidores desconocían sus derechos en esta relación, ya que no existía un Estado con mecanismos para regular y controlar tanto al sector productivo como comercial de bienes y servicios como a la masa de consumidores.

Por su parte, Coello y Correa (2006) señalan que en el siglo XX no hubo una regulación adecuada, lo que condujo a un desequilibrio entre los sectores. En la actualidad, los derechos de los consumidores están respaldados por la Constitución de la República del Ecuador (2008), que garantiza estos derechos en su artículo 52. Este artículo establece el derecho a bienes y servicios de calidad, la libertad de elección y la obtención de información precisa sobre los productos o servicios a adquirir. También prevé mecanismos de defensa y sanciones en caso de violación de estos derechos, incluyendo indemnizaciones por productos defectuosos.

A pesar de este respaldo legal, es crucial analizar si los derechos de los consumidores están siendo efectivamente protegidos. En el próximo capítulo, se llevará a cabo un análisis detallado de este tema. Además de la Constitución, la legislación ecuatoriana protege a los consumidores desde la década de 2000, mediante la Ley Orgánica de Defensa de los Consumidores (2000), que regula la relación entre proveedores (empresas) y usuarios (consumidores), detallando derechos, deberes, responsabilidades y obligaciones.

A pesar de la intención de avanzar en la protección de los derechos del consumidor al unificar varias leyes dispersas, la Ley Orgánica de Defensa de los Consumidores ha enfrentado desafíos y vacíos, y ha habido un desconocimiento generalizado por parte de la ciudadanía (Coello y Correa, 2006). A lo largo del tiempo, se distinguen varios debates doctrinarios sobre la regulación normativa de estos

derechos, especialmente en cuanto a si las sanciones son de naturaleza penal o civil. Aunque se crearon normativas específicas, persisten discusiones, y la ley actual presenta vacíos.

La ley incluye un catálogo de infracciones sujetas a sanciones y establece que, en casos no contemplados, se aplicará el Código de Procedimiento Civil (2005) como norma supletoria. Sin embargo, las discusiones sobre la naturaleza de los derechos del consumidor persisten debido a la desactualización de la normativa. La falta de inclusión en el Código Orgánico Integral Penal (2014) y en el Código Orgánico General de Procesos (2015) deja a las empresas en una posición ventajosa frente a los consumidores.

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2000) tiene como objetivo fundamental tutelar los derechos de los consumidores, pero se enfrenta a desafíos en un mercado con actividades publicitarias intensas, creación de monopolios, tanto privados como públicos, y condiciones abusivas impuestas por las empresas. Es esencial abordar estas cuestiones para garantizar la protección efectiva de los derechos del consumidor en Ecuador.

A lo largo del tiempo, se generan diferentes debates doctrinarios sobre la normalización de los derechos del consumidor, en especial en cuanto a si las sanciones deben tener carácter penal o civil. En este contexto, la ley mencionada incluye un catálogo de infracciones sujetas a sanciones y regula, en el artículo 95, los casos no contemplados en dicha ley, estableciendo el Código de Procedimiento Civil como norma supletoria. Sin embargo, las discusiones que se creían superadas persisten debido a la obsolescencia de la normativa, ya que el Código de Procedimiento Civil en la actualidad se encuentra derogado.

El dinamismo de los derechos de los consumidores, inherente a las actividades comerciales que evolucionan constantemente, plantea desafíos en la regulación y aplicación de sanciones. Campaña (2019) destaca que en Ecuador persisten debates sobre la naturaleza de estos derechos, cuestionándose si deben considerarse de índole penal-contravencional o civil-comercial.

A pesar de la expectativa de contar con una rama autónoma e independiente para los derechos de los consumidores, la legislación ecuatoriana no ha logrado este objetivo.

El Código Orgánico Integral Penal, emitido en 2014 después de la creación de la Ley Orgánica de Defensa de los Consumidores, no aborda las contravenciones ya establecidas en la ley mencionada, lo que genera una falta de regulación al respecto. Del mismo modo, el Código Orgánico General de Procesos, creado en sustitución al Código de Procedimiento Civil, no incluye normativas sobre cómo deben tratarse las infracciones relacionadas con los derechos del consumidor, lo que resulta en una ventaja continua de las empresas sobre los consumidores.

La finalidad de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor es proteger los derechos de los consumidores. Trasladado al ámbito del mercado, se enfrenta a desafíos como la intensa actividad publicitaria y la formación de monopolios tanto privados como públicos. Los factores sitúan al consumidor en una posición desventajosa, incluso ponen en riesgo la libertad de elección en la selección de productos o servicios dentro del mercado.

1.2.1. Derechos del consumidor según la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2000) regula competencias otorgadas a la Defensoría del Pueblo para atender reclamos y quejas de consumidores respecto a posibles vulneraciones de derechos, emitiendo pronunciamientos fundamentados al respecto. En específico en el artículo 4 relacionan los derechos del consumidor con otros reconocidos constitucionalmente, destacándose los siguientes aspectos:

Se relaciona los derechos del consumidor con la vida, salud y seguridad, considerados pilares de protección estatal. Estos se conectan de forma directa con el derecho del consumidor, ya que el consumo de productos y servicios de calidad permite satisfacer las expectativas de los clientes que los adquieren. La Constitución de la República del Ecuador (2008) en el artículo 32 establece que el Estado debe garantizar el derecho a la salud, incluyendo aspectos como la calidad de alimentos y agua. En tanto que la Defensoría del Pueblo, responsable de velar por estos derechos, desempeña un papel fundamental.

Dentro de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2000), se evidencia una vinculación directa con los derechos de competencia de los productores oferentes. Las

empresas tienen la responsabilidad de operar en un entorno de competencia equitativa, evitando acuerdos colusorios o prácticas que restrinjan la elección de los consumidores. La vigilancia del comportamiento del mercado es esencial para el bienestar de los consumidores.

Los derechos del consumidor no se limitan a productos o servicios de empresas privadas; también incluyen servicios básicos proporcionados por empresas públicas. El ciudadano tiene el derecho a recibir servicios de calidad, y la normativa permite la intervención institucional en caso de acciones contrarias por parte de las empresas públicas.

Es esencial que los consumidores tengan una comprensión clara de los aspectos relevantes al realizar compras, por lo que el Estado garantiza la transparencia en el establecimiento de marcas. El objetivo es evitar engaños o malentendidos al proporcionar información completa sobre los productos. En el marco de un Estado fundamentado en la igualdad, se requiere que las relaciones entre consumidores y empresas se desarrollen en un entorno justo en términos de calidad, precio y accesibilidad para todos, como lo establece la normativa constitucional.

Con el avance tecnológico, la exposición constante a la publicidad requiere una supervisión estatal para prevenir distorsiones de la verdad y ocultación de circunstancias negativas en productos. La responsabilidad de la institución competente en derechos del consumidor incluye informar sobre el consumo responsable y garantizar el conocimiento público de esta perspectiva.

Además, el Estado debe respaldar la formación de asociaciones de consumidores, permitiéndoles tener una voz fuerte para exigir intervenciones estatales y reformas normativas. Un punto crucial abordado en este trabajo es el derecho a acceder a mecanismos de tutela administrativa y judicial efectivos. Aunque está establecido normativamente, es esencial evaluar su implementación práctica y estudiar los procesos administrativos llevados a cabo por la Defensoría del Pueblo.

En resumen, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2000) y la relación con la Defensoría del Pueblo juegan un papel crucial en proteger los derechos de los consumidores, abordando aspectos fundamentales para garantizar el consumo justo y seguro.

1.3. Relación de la libre competencia con el consumidor

La competencia se define como una contienda entre dos o más personas por la obtención de un mismo bien o servicio en el ámbito económico. En el contexto de la dinámica del mercado, las empresas buscan ganar en el mercado equitativo y balanceado. Sin embargo, la realidad no siempre refleja esta equidad, ya que algunas empresas pueden monopolizar un bien o servicio, limitando la oferta y perjudicando al consumidor. La intervención legal es esencial para evitar abusos, los legisladores deben establecer normas de consumo de orden público que equilibren la relación entre empresas y consumidores.

El control y proceso de producción recae en las empresas, por lo que la normativa debe establecer parámetros obligatorios para garantizar productos y servicios de calidad y seguros. El principio pro consumidor, incorporado en el orden jurídico, mejora la posición de los individuos vulnerables. Aunque el mercado se fundamenta en la autonomía de las empresas y la libertad del consumidor, es necesario evitar vulneraciones a los derechos del consumidor y buscar mercados eficientes (Isler, 2019).

La afirmación anterior se ajusta a lo establecido en el principio pro consumidor, el cual está integrado en el ordenamiento jurídico y tiene reglas destinadas a mejorar la situación de un individuo considerado vulnerable en comparación con los demás (Saravia et al., 2022). Lo que en suma representa la búsqueda de la eficiencia del mercado, en la que existe interacción equitativa de oferta y demanda, sin influencia decisiva de vendedores o compradores individuales en los precios. La regulación de empresas a favor de los consumidores, junto con la libre competencia, conduciría a la estructura de mercados justos. Sin embargo, amenazas como el abuso de posición dominante, prácticas monopólicas u oligopólicas requieren control estatal.

En los tiempos actuales, se observa el uso generalizado de contratos estándar en el sector público y privado, que, aunque optimizan el tiempo, pueden contener condiciones abusivas. La importancia de un marco jurídico que regule y controle estas irregularidades es evidente para salvaguardar los derechos de los consumidores en el mercado.

1.4. La eficacia de los derechos del consumidor.

Para comprender de manera pragmática los derechos del consumidor, es esencial definir el concepto de eficacia y determinar su aplicabilidad en situaciones específicas posteriormente. De acuerdo con Mokata (2001) suele haber confusiones en el uso de términos como eficacia y eficiencia, por lo que es crucial aclarar brevemente a qué se refiere cada uno de estos conceptos. En primer lugar, en cuanto a la eficiencia, la autora señala que esta se relaciona con la relación entre los medios utilizados y los objetivos alcanzados, es decir, si se emplean los recursos disponibles de manera adecuada, se logra cumplir con los objetivos establecidos. Por otro lado, la eficacia se refiere a la capacidad de las cosas para cumplir la finalidad para la cual fueron creadas. Este concepto puede aplicarse a políticas públicas o programas gubernamentales cuando han abordado de manera efectiva la problemática para la cual fueron diseñados.

En el transcurso de la presente investigación, se adopta la definición de eficacia para evaluar si se logran alcanzar los objetivos gubernamentales al encomendar a una institución administrativa la gestión y resolución de la problemática relacionada con los derechos del consumidor. Este enfoque se respalda en un análisis cualitativo que se llevará a cabo utilizando los datos recopilados de la Defensoría del Pueblo.

En consonancia con estas nociones, es esencial comprender cuál es el objetivo del derecho del consumidor, para ello, es imperioso hacer referencia a la legislación vigente, específicamente a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2000), que en el artículo 1 establece que la finalidad de esta ley es regular las relaciones entre productores y consumidores, fomentar el conocimiento, proteger los derechos de los consumidores y buscar la equidad y seguridad jurídica en dichas interacciones entre las partes.

Por otra parte, en el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador (2008) se establecen los lineamientos que debe seguir la administración pública, guiada por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación. Dicho marco constitucional proporciona un precedente significativo para comprender la aplicación de estos principios en la dimensión pragmática. En el contexto de esta investigación, este precedente será fundamental para evaluar si uno de los

principios, en este caso, la eficacia, que posee carácter constitucional en la prestación de servicios por parte de la entidad competente, se está aplicando efectivamente o si, por el contrario, queda como letra muerta en el texto constitucional.

Una vez delineado el objetivo, resulta imperativo examinar si a nivel institucional se cumple con la normativa. Por lo tanto, se hace necesario analizar la actuación de la institución encargada en el ámbito administrativo de resolver esta problemática, que en este caso es la Defensoría del Pueblo, como se muestra en el siguiente apartado de la presente investigación.

1.5. Defensoría del Pueblo, breve reseña institucional.

La Defensoría del Pueblo tiene su origen en un precedente del derecho escandinavo, como destaca La Pégola (1979). Esta institución es un intento de aplicación del conocido *ombudsman*, concepto que surge en Suecia como una herramienta destinada a fiscalizar el accionar gubernamental. La finalidad principal es velar por el cuidado y la preservación de los derechos de los ciudadanos, evitando que sean vulnerados por actuaciones ilegítimas por parte de la administración pública.

Según Fernández de Córdova (1997) la traducción al español de *ombudsman* es "el hombre que protege o vigila". La designación hace referencia a la función principal de esta figura, que consiste en ser el protector de los ciudadanos. Las falencias humanas son comunes, incluso en aquellos que ocupan cargos políticos o son funcionarios públicos de cualquier nivel, como consecuencia se vuelve crucial la presencia de un ente que pueda representar a aquellos ciudadanos que, en un principio, dieron origen al aparato estatal pero no obtuvieron los resultados que les corresponden legalmente. En este sentido, la figura del *ombudsman* surge para prevenir esta situación, vigilando que todos los componentes que dan movimiento al Estado estén funcionando de manera adecuada.

La influencia de la figura del *ombudsman* en Latinoamérica ha tenido un impacto significativo, adoptándose posteriormente a su implementación en el sistema jurídico español. Esta influencia ha sido especialmente notoria en aquellos países con una ascendencia colonial común. En las últimas Constituciones, la noción del *Ombudsman* se refleja cada vez más arraigada, respondiendo a una necesidad compartida entre los países latinoamericanos.

Según Gonzales (2009) el primer antecedente en este contexto se encuentra en Guatemala, donde surge el "Procurador de los Derechos Humanos", marcando el inicio de la institucionalización de estos organismos en varias legislaciones del continente. A lo largo del tiempo, esta institución ha experimentado una evolución en el desarrollo de sus funciones. Inicialmente centrada en las nociones institucionales para la protección de los derechos humanos, en la actualidad ha desempeñado un papel crucial en la transformación integral del Estado.

El Estado tiene como una de sus funciones principales asegurar la prestación de servicios públicos de calidad. Esta responsabilidad se extiende no solo al ámbito estatal, también a los productos y servicios ofrecidos por diversas empresas privadas, donde la figura del *ombudsman* juega un papel destacado en el contexto latinoamericano.

La Defensoría del Pueblo se estableció en 1998, extrapolando el antecedente institucional escandinavo a la realidad contemporánea. La Constitución de esa época refleja en su nombre la relevancia de sus funciones, centrándose en la preservación y protección de los intereses de la ciudadanía. Las características fundamentales de esta institución, delineadas en la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, incluyen la independencia y autonomía. Asimismo, se destaca la responsabilidad de representación plural, subrayando la importancia de una dependencia mínima centralizada para preservar la imparcialidad en las decisiones que afectan a los ciudadanos y asegurar el respeto de sus derechos.

Es crucial destacar que, según las normativas vigentes, la función principal de la Defensoría del Pueblo se limita a la conciliación entre empresas y consumidores. En caso de que se constate la vulneración de un derecho a través de un informe emitido por la Defensoría del Pueblo, el consumidor debe recurrir a los órganos judiciales correspondientes para que el Estado pueda ejercer facultades coercitivas y sancionadoras contra la empresa infractora (Vásquez et al., 2022).

La distinción entre la Defensoría del Pueblo y la Defensoría Pública, ya que ambos nombres similares generan confusión. Estas son entidades gubernamentales diferentes; mientras la Defensoría del Pueblo se centra en la conciliación entre empresas y consumidores, la Defensoría Pública se dedica exclusivamente a brindar asesoría y patrocinio jurídico gratuito a personas de escasos recursos.

1.5.1. Competencias de la Defensoría del Pueblo

La Defensoría del Pueblo cuenta con diversas atribuciones conferidas por la normativa vigente. El artículo 215 de la Constitución de la República del Ecuador (2008) establece las competencias de esta institución de la siguiente manera:

1. Patrocinar todas las acciones relacionadas con garantías constitucionales, así como los temas vinculados a los consumidores y usuarios de productos y servicios, tanto de empresas públicas como privadas.
2. Expedir medidas que impidan o cesen violaciones contra los derechos de los ciudadanos, solicitando sanciones al juzgador.
3. Realizar investigaciones y resolver sobre el desempeño de quienes prestan servicios públicos.
4. Vigilar el cumplimiento del debido proceso y, dentro de sus atribuciones, actuar de inmediato para prevenir cualquier trato cruel, tortura u otras prácticas inhumanas.

Al tener claramente establecidas las competencias de la Defensoría del Pueblo, se posibilita la evaluación del nivel de cumplimiento mediante el análisis de la información suministrada por la institución. Este proceso permitirá discernir la eficacia de la Defensoría del Pueblo en el ejercicio de sus funciones, especialmente en lo concerniente a la protección de los derechos de los consumidores y usuarios de productos y servicios, ya sean de empresas públicas o privadas.

1.6. La pandemia de COVID-19 y su repercusión en los derechos del consumidor.

La situación económica de Ecuador ya se encontraba en crisis en 2019, agravada por factores globales que incrementaron la desigualdad debido al desempleo y la consiguiente pobreza. Sin embargo, la llegada de la pandemia de COVID-19 a fines de 2019 empeoró aún más la situación. Aunque la crisis económica era un fenómeno mundial, en Ecuador se intensificó debido al aumento del desempleo y sus repercusiones en la pobreza.

En febrero de 2020, se anunció por primera vez en Ecuador la presencia del nuevo coronavirus, que en poco tiempo se convirtió en una pandemia mundial. La aparición del virus desconcertó a la población, y una vez que la gente empezó a contraer la enfermedad, el país experimentó un rápido aumento de los problemas que ya existían antes de la pandemia, incluyendo crisis económica, social, sanitaria y política.

Según Ortiz y Fernández (2020) las estadísticas oficiales, aunque distantes de la realidad, indicaron a través de las autoridades gubernamentales que más de 85,000 personas se habían infectado a nivel nacional, con más de 9,000 fallecidos en Ecuador. Estos datos reflejan la gravedad de la situación, destacando la pérdida significativa de vidas humanas en el país.

La rápida propagación del COVID-19 a nivel nacional puso de manifiesto la crisis sanitaria existente en Ecuador, resaltando la falta de políticas públicas y la incapacidad del Estado para hacer frente a la crisis. La declaración de estado de emergencia y la subsiguiente paralización no solo afectaron a Ecuador, sino que tuvieron consecuencias a nivel mundial. Esto generó una grave crisis económica, con producción nula, escasez de productos y una significativa reducción de las ventas, lo que resultó en un aumento desmedido del desempleo y un deterioro excesivo de las condiciones laborales.

En este contexto, los derechos del consumidor durante la pandemia también se vieron vulnerados al adquirir productos y servicios. Se evidenció en los elevados precios de las pruebas de detección de COVID-19, la venta de mascarillas y la comercialización de medicamentos, beneficiando principalmente a grandes empresas farmacéuticas. En ese momento, la regulación de servicios y productos esenciales para la supervivencia de la población ecuatoriana fue inexistente. Además, se produjeron actos de corrupción por parte de funcionarios públicos que se aprovecharon de la crisis, sumiendo a Ecuador en una profunda recesión económica de la cual la recuperación será difícil.

Durante el confinamiento total, en el cual estaba prohibido salir a las calles, el servicio eléctrico adquirió una gran importancia debido a la pandemia del COVID-19. Sin embargo, se registraron facturas de consumo de energía eléctrica elevadas y desproporcionadas, lo que llevó a que las personas pagaran con los escasos recursos económicos disponibles para evitar cortes de energía. Miles de consumidores

presentaron reclamos por esta afectación a sus derechos constitucionales, expresando su descontento por la facturación excesiva de consumo (Vásquez et al., 2022).

Como se mencionó anteriormente, la Defensoría del Pueblo tiene la facultad de conciliar, por lo que, en casos donde no se llegue a un acuerdo y exista vulneración de derechos, los consumidores deben recurrir a los órganos jurisdiccionales correspondientes. Por tanto, es esencial determinar si los informes emitidos por la Defensoría del Pueblo son realmente eficaces para resolver o reparar las vulneraciones a los derechos de los consumidores.

Bajo tal contexto, la Defensoría del Pueblo (2020) registró 4204 alertas de vulneración a los derechos humanos durante la emergencia sanitaria, desde el 20 de marzo hasta el 20 de abril de 2020. Estas alertas fueron recibidas por diversas fuentes, incluyendo formularios enviados al portal web de la institución y ciudadanos que acudieron directamente a las sedes en diferentes provincias del país (Defensoría del Pueblo, 2020).

Las principales alertas estuvieron relacionadas con la vulneración de derechos a la salud, abordando temas como la escasez de insumos y material de protección, la falta de pruebas de detección de COVID-19 y el manejo de cadáveres en la vía pública (Defensoría del Pueblo, 2020). Además, se reportaron vulneraciones al derecho al trabajo, incluyendo problemas de acceso al teletrabajo, condiciones laborales inadecuadas durante la pandemia y reducción de remuneraciones (Defensoría del Pueblo, 2020).

En el ámbito de los derechos de los consumidores, se recibieron alertas sobre prácticas de entidades financieras, como débitos bancarios automáticos y cobro de cuotas por créditos bancarios no renegociados. También se alertó sobre especulación de precios en tarifas aéreas debido a cancelaciones, suspensiones o reprogramaciones de vuelos, así como sobre productos alimenticios, medicinas, escasez y acaparamiento de insumos médicos (Defensoría del Pueblo, 2020).

Es importante destacar que en el análisis del capítulo 2 de la presente investigación, se centrará en la provincia del Azuay y se buscará conocer con precisión cuántas de estas alertas se convirtieron en vulneraciones de derechos durante la pandemia de COVID-19. Asimismo, se abordará la cuestión de si se llevó a cabo la

reparación debida en los casos de vulneración y si los derechos de los consumidores fueron protegidos.

CAPÍTULO 2

2. METODOLOGÍA

La investigación jurídica empírica que se llevará a cabo tiene como objetivo obtener resultados concretos y verídicos mediante el uso de estudios descriptivos. Se centrará en conocer la eficacia de la normativa sobre los derechos del consumidor, limitando la población a los casos ocurridos desde el inicio de la pandemia en la provincia del Azuay. La muestra incluirá todos los casos dentro del sistema de la Defensoría del Pueblo desde enero de 2020 hasta diciembre de 2022, utilizando una muestra no probabilística al basarse exclusivamente en los datos proporcionados por la Defensoría del Pueblo, para evaluar la eficacia de la norma en la resolución de controversias.

La investigación se basará en una técnica de investigación cualitativa, ya que se obtendrán datos e información relacionados con los comportamientos y actitudes de los individuos involucrados en los casos que han llegado a la Defensoría del Pueblo durante el periodo mencionado. Este enfoque permitirá un análisis detallado de los casos y una comprensión más profunda de la eficacia de la normativa de derechos del consumidor en la resolución de disputas.

2.1. Antecedentes investigativos

El análisis de la encuesta realizada por la revista Prisma Social en 2017, en la ciudad de Quito, proporciona valiosas perspectivas sobre la percepción y comportamiento de los consumidores en relación con la defensa de sus derechos. Este estudio es relevante como antecedente para comprender mejor la situación en la provincia del Azuay, que se rige por la misma legislación y cuenta con la Defensoría del Pueblo para abordar los reclamos en materia de derechos del consumidor.

Los hallazgos de Nieto y García (2017) resaltan varias cuestiones clave. En primer lugar, evidencian un desconocimiento por parte de los consumidores acerca de las vías adecuadas para presentar quejas contra los abusos de las empresas. La preferencia por utilizar las líneas de atención al cliente ofrecidas por las propias empresas revela una falta de conciencia sobre alternativas más efectivas. Además, la investigación sugiere que los consumidores ecuatorianos tienden a ser permisivos y

pasivos frente a los abusos, lo que podría perpetuar prácticas indebidas por parte de las empresas.

Los resultados constituyen la base importante para el análisis posterior de la información obtenida a través de la Defensoría del Pueblo en la provincia del Azuay. Al considerar la etnia, la instrucción y los derechos vulnerados en los casos presentados, se podrán identificar patrones y fenómenos sociales que arrojarán luz sobre la efectividad de la institución como respuesta estatal a los abusos contra los consumidores. Este enfoque permitirá comprender mejor la dinámica de las reclamaciones y la protección de los derechos establecidos en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

2.2. Procedimiento

El análisis detallado de los casos que han ingresado a la Defensoría del Pueblo desde el año 2020 hasta 2022, con especial atención a la influencia de la pandemia de COVID-19, será fundamental para comprender la dinámica de los reclamos y evaluar la efectividad de la institución en la protección de los derechos del consumidor. La crisis generada por la pandemia ha tenido un impacto significativo en la vida de las familias ecuatorianas, y entender cómo esto se refleja en los casos presentados proporcionará información valiosa sobre las necesidades y desafíos específicos de los consumidores en ese período.

El hecho de que la Defensoría del Pueblo cuente con un Sistema Integrado De Gestión Defensorial (SIGED en adelante) es beneficioso para analizar y sistematizar los datos relacionados con los casos. Lo anterior permitió examinar la cantidad de casos que ingresaron, cuántos fueron resueltos y la naturaleza de los derechos que se vieron vulnerados. Además, se identificaron patrones, tendencias y posibles áreas de mejora en el procedimiento de la institución.

Al realizar este análisis, es crucial examinar la aplicación de los medios alternativos de solución de conflictos por parte de la Defensoría del Pueblo. La discrecionalidad en la aplicación de estos medios podría ser un área de interés, ya que su adecuado uso puede contribuir significativamente a la resolución eficaz de los casos.

La información resultante de este análisis proporcionó una visión clara sobre cómo la Defensoría del Pueblo responde a las necesidades de los consumidores durante

un período desafiante y permitirá evaluar la eficacia de la normativa en el contexto de la protección de los derechos del consumidor en la provincia del Azuay.

2.3. Análisis de datos obtenidos en el sistema de gestión defensorial

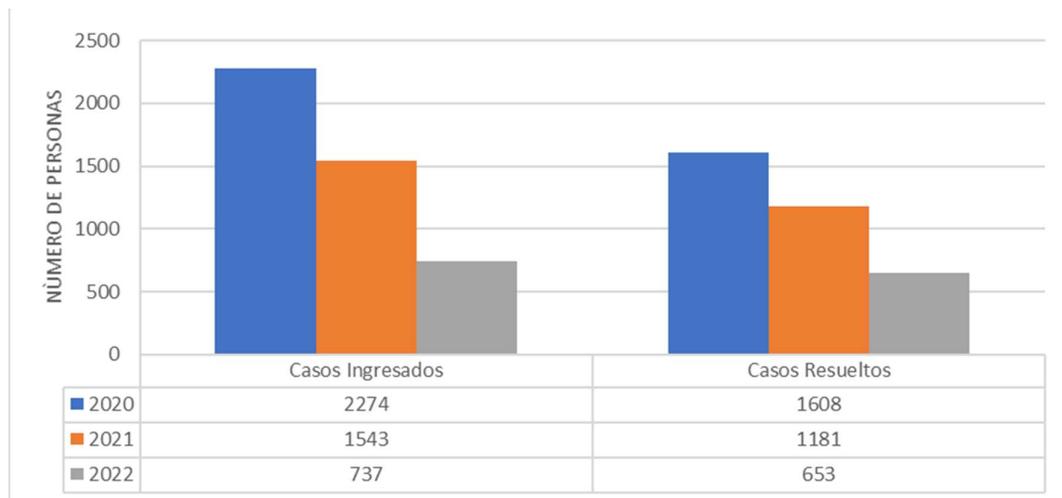
2.3.1. Análisis de datos generales del 2020 a 2022

La declaración del Estado de Emergencia Sanitaria en el Sistema Nacional de Salud en marzo de 2020, a través del Acuerdo Ministerial No. 00126-2020, marcó el inicio de una situación incontrolable debido al creciente número de casos de COVID-19 en Ecuador (Comité de Operaciones de Emergencia Nacional, 2020). Esta crisis trajo consigo diversas vulneraciones a los derechos fundamentales, tales como el derecho a una vida digna, a la salud, a la educación, entre otros. La pandemia no solo exacerbó y multiplicó las desigualdades existentes, sino que también contribuyó a un aumento de la violencia social, la propagación de desinformación y una percepción de escasa responsabilidad hacia lo público y la acción colectiva (Plan V, 2022).

En este contexto, en el siguiente apartado se presentan los datos la Defensoría del Pueblo respecto a los casos que ingresaron y se resolvieron durante la época del COVID-19 en la provincia del Azuay.

Figura 1.

Casos ingresados y resueltos en la Defensoría del Pueblo en los años 2020-2022 en la provincia del Azuay



Fuente: Adaptado de SIGED (2023)

Durante el año 2020, en respuesta a la crisis desencadenada por la pandemia de COVID-19, la Defensoría del Pueblo, a través de sus delegaciones provinciales, activó mecanismos de monitoreo y vigilancia para prevenir vulneraciones de derechos humanos. La institución implementó un sistema de asistencia en línea para facilitar la presentación de reclamos por parte de los ciudadanos ecuatorianos, y en la provincia del Azuay, se registraron 2274 casos ingresados como se muestra en la figura 1 (Defensoría del Pueblo de Ecuador, 2021).

En 2021, la Defensoría del Pueblo focalizó sus esfuerzos en el control y vigilancia del Plan de Vacunación contra el COVID-19. La entidad se enfocó en garantizar el acceso a la vacunación, especialmente para grupos de atención prioritaria. Este enfoque contribuyó a una disminución en la cantidad de casos ingresados en comparación con el año anterior (Defensoría del Pueblo de Ecuador, 2022).

Para el año 2022 con la disminución de la crisis sanitaria por la vacunación masiva, la Defensoría del Pueblo amplió la atención a otros eventos, como el paro nacional convocado en junio de 2022. Durante este año, la entidad también continuó su labor en la protección y tutela de derechos, empleando acciones defensoriales basadas en el trabajo estructural y el litigio estratégico. (Defensoría del Pueblo de Ecuador, 2023).

La atención en línea fue un mecanismo importante en el año 2020, como se mencionó en el Informe de Rendición de Cuentas 2020 de la Defensoría del Pueblo (2021). Debido a que el sistema permitió brindar a la población mecanismos de asesoramiento técnico legal. En el caso del Azuay, como se observa en la figura 1 se registró el ingreso de 157 atenciones. Sin embargo, para el año 2022, no se consideró el sistema de atención en línea, indicando un cambio en la estrategia de la Defensoría del Pueblo. Lo anterior, por lo tanto, afectó la forma en que la población accede a la institución para presentar quejas o buscar asesoramiento.

2.3.2. Análisis de datos según la Etnia

Es posible con las tabulaciones de la Defensoría del Pueblo en función de las etnias, entender varios puntos circunstanciales de suma importancia para analizar. La principal característica a destacar es el hecho de que la mayoría de casos resueltos por parte de la institución han sido de personas que se autodeterminan como mestizos. En el

país existe una cantidad de sujetos con esta designación exponencialmente mayor al de quienes forman parte de grupos étnicos distintos.

Sin embargo, las denominadas minorías sociales históricamente han sufrido dificultades, desde lo social hasta lo económico. La forma de visualizar la desigualdad es a través de la información que brinda el Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos (INEC). En los últimos años, la ruralidad ha sido la que más se ha visto afectada en razón de la pandemia. En el año 2019 la pobreza en esta zona fue de un 41.8% y en el año siguiente, en el cual se dio el auge del COVID-19 a nivel mundial, tuvo un aumento hasta el 49.2%. Con respecto a la pobreza extrema, pasó de un 18.7% al 29.1%. La pobreza en el área urbana, en cambio, apenas alcanzó el 25.1% y pobreza extrema del 9.0% en el año 2020 (INEC, 2019) (INEC, 2020)

Las cifras antes expuestas determinan cambios porcentuales abruptos en el año 2020. La razón de estas variaciones porcentuales fueron las políticas gubernamentales extraordinarias para el cuidado de la ciudadanía. La principal estrategia de los gobiernos de la región fue el confinamiento, lo que potencialmente agudizó las dificultades de los grupos sociales vulnerables, dejando que únicamente los ciudadanos con posibilidades económicas puedan surgir y satisfacer sus necesidades.

Las personas pertenecientes a los distintos grupos socioculturales del país no solo se han visto afectados en un tópico específico, sino que existe una interconexión de diversos puntos relevantes que les atañe. Un tema a tocar es la situación de recursos limitados en la que viven y en circunstancias de mayor dificultad para acceder a instituciones que las urbes sí poseen. Es por ello que el acceso a información sobre cómo hacer valer sus derechos frente a vulneraciones de empresas públicas o privadas se vuelve complicado.

La zona rural, además de lo antes mencionado, es aquella que, según las cifras, tiene la mayor cantidad de necesidades básicas insatisfechas, en los últimos tres años, ha llegado a un 56.7%, el 57,0% y el 53,3% correspondientemente (INEC, 2023). Es necesario recordar que quien se encarga del cumplimiento social de la satisfacción de estas necesidades es el Estado a través de las empresas públicas. Por lo tanto, quienes más necesitan de la institucionalidad estatal para hacer valer sus derechos en materia del consumidor son estos ciudadanos.

Tabla 1.*Casos ingresados en el año 2020 dentro de la Defensoría del Pueblo.*

Etnia	Ingresados	
	Número	Porcentaje
Afrodescendientes	497	33,24%
Blancos	79	5,28%
Indígenas	916	61,27%
Mestizo	3	0,20%
Montubio	2	0,09%
Negro	2	0,09%
Otras Etnias	37	1,63%
Total	2,274	100%

*Fuente: Adaptado de SIGED (2023)***Tabla 2.***Casos resueltos en el año 2020 dentro de la Defensoría del Pueblo.*

Etnia	Resueltos	
	Número	Porcentaje
Afrodescendientes	83	5,16%
Blancos	32	1,99%
Indígenas	8	0,50%
Mestizo	1461	90,86%
Montubio	1	0,06%
Negro	2	0,12%
Otras Etnias	21	1,31%
TOTAL	1608	100%

*Fuente: Adaptado de SIGED (2023)***Tabla 3.***Casos ingresados en el año 2021 dentro de la Defensoría del Pueblo.*

Etnia	Ingresados	
	Número	Porcentaje
Afrodescendientes	69	4,47%
Blancos	31	2,01%
Indígenas	10	0,65%
Mestizo	1422	92,16%
Montubio	1	0,06%
Negro	10	0,65%
Otras Etnias	69	4,47%
TOTAL	1543	100%

Fuente: Adaptado de SIGED (2023)

Tabla 4.*Casos resueltos en el año 2021 dentro de la Defensoría del Pueblo.*

Etnia	Resueltos	
	Número	Porcentaje
Afrodescendientes	53	4,49%
Blancos	26	2,20%
Indígenas	8	0,68%
Mestizo	1089	92,21%
Negro	1	0,08%
Otras Etnias	4	0,34%
TOTAL	1181	100%

*Fuente: Adaptado de SIGED (2023)***Tabla 5.***Casos ingresados en el año 2022 dentro de la Defensoría del Pueblo.*

Etnia	Ingresados	
	Número	Porcentaje
Afrodescendientes	19	2,58%
Blancos	19	2,58%
Indígenas	8	1,09%
Mestizo	684	92,81%
Negro	1	0,14%
Otras Etnias	6	0,81%
TOTAL	737	100%

*Fuente: Adaptado de SIGED (2023)***Tabla 6***Casos resueltos en el año 2022 dentro de la Defensoría del Pueblo.*

Etnia	Resueltos	
	Número	Porcentaje
Afrodescendientes	27	4,13%
Blancos	19	2,91%
Indígenas	7	1,07%
Mestizo	596	9,27%
Negro	1	0,15%
Otras Etnias	3	0,46%
TOTAL	653	100%

Fuente: Adaptado de SIGED (2023)

Dentro de la necesidad poblacional a la que se hace referencia, también se encuentra la falta de acceso a medios digitales, fundamentales para el conocimiento y

facilitar el accionar en diversas áreas sociales, económicas e incluso jurídicas. Por ejemplo, es posible realizar denuncias a través de la página web de la Defensoría del Pueblo, llenando un formulario que puede aumentar la eficacia del actuar de la institución. No obstante, es una realidad que la población rural no conoce en su totalidad, ya que, según las cifras actuales, aún hay un gran número de personas con analfabetismo digital

El analfabetismo digital debe ser entendido, según Icaza et al. (2019) como el desconocimiento de los diferentes avances tecnológicos. Se traduce en la ineptitud para la utilización de diversos medios de información actuales, sean redes sociales, páginas web, entre otras. Según el INEC (2023) en el año 2022 apenas el 38% de hogares en la ruralidad tenían servicio de internet y un 19,3% contaba con equipamiento tecnológico.

Debido a la imposibilidad de acceder a diversos medios, la información sobre los derechos y la importancia de hacerlos valer no llega de la misma manera a esta población. Es importante recordar que la Defensoría del Pueblo tiene la responsabilidad de promover, educar, asesorar y monitorear los derechos humanos, que en este contexto incluyen los derechos del consumidor (Asamblea Nacional, 2000).

2.3.3. Análisis de datos según el nivel de educación.

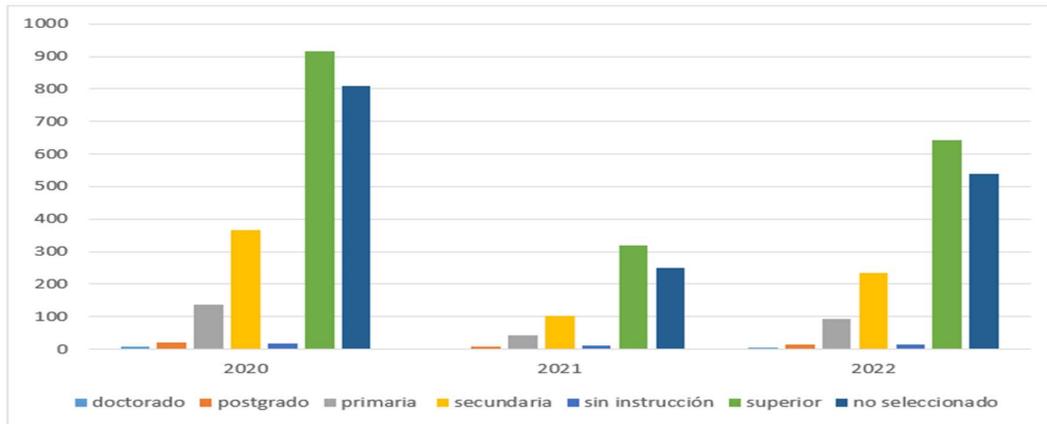
El nivel de instrucción es de suma importancia para la estructuración de un análisis, como se puede ver en la figura y las tablas, el grupo que más casos ha ingresado es el que posee una instrucción superior, seguido de quienes tienen una educación secundaria. En este tema existe una relación directa con las falencias educativas a nivel nacional. Sigue siendo un derecho que todos los ciudadanos tienen como garantía a la inclusión social y de igualdad y así lo establece la Constitución en su artículo 26 (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

El Ecuador es un Estado que no ha creado las suficientes condiciones para que todos los ciudadanos tengan acceso a la educación de forma igualitaria. Las personas iletradas tienden a tener un desconocimiento de cuáles son los mecanismos que pueden accionar en el aparataje estatal, para defender sus derechos. Es por ello que es fundamental llegar a través de distintos medios a estas personas, capacitándoles en aquello que les permite alcanzar el cumplimiento de sus pretensiones, exigiendo al

Estado que garantice lo que establece la Constitución de la República del Ecuador y las distintas normativas de menor jerarquía respecto a los derechos con los que cuentan.

Figura 2

Casos ingresados a la Defensoría del Pueblo de la provincia del Azuay en el año 2020 a 2022 de acuerdo al nivel de instrucción



Fuente: Adaptado de SIGED (2023)

Tabla 7

Casos resueltos en el año 2021 dentro de la Defensoría del Pueblo.

Instrucción	Resueltos	
	Número	Porcentaje
Doctorado	2	0,31%
Postgrado	11	1,86%
Primaria	57	8,73%
Secundaria	142	21,75%
Sin Instrucción	3	0,46%
Superior	186	28,48%
No Seleccionado	252	38,59%
TOTAL	653	100%

Fuente: Adaptado de SIGED (2023)

Tabla 8*Casos resueltos en el año 2022 dentro de la Defensoría del Pueblo.*

Instrucción	Resueltos	
	Número	Porcentaje
Doctorado	3	0,25%
Postgrado	16	1,35%
Primaria	92	7,79%
Secundaria	235	19,90%
Sin Instrucción	6	0,51%
Superior	374	31,67%
No Seleccionado	455	38,53%
TOTAL	1181	100%

Fuente: Adaptado de SIGED (2023)

Es crucial promover las acciones a ser llevadas a cabo por las distintas instituciones estatales, especialmente en el caso de la Defensoría del Pueblo. Esto debe integrarse como parte de la instrucción desde las bases educativas, abarcando todos los sectores sociales del país. Se debe hacer un énfasis particular en aquellas personas cuyos servicios son de menor calidad, como en la zona rural.

Dado que este grupo tiene menos acceso a medios tecnológicos, se hace necesario explorar otras formas de comunicación. Se pueden implementar campañas educativas in situ en las comunidades que lo requieran. Además, es esencial establecer un mayor control estatal sobre el abandono escolar para reducirlo. También se vuelve imperativo incluir la enseñanza de temas relevantes para el desarrollo de los derechos en las instituciones educativas.

2.3.4. Análisis de datos según el tipo de derecho

Dentro de este punto, es importante señalar que la Defensoría del Pueblo es competente para conocer casos sobre posibles vulneraciones a los derechos humanos y a los derechos de la naturaleza. Se vuelve fundamental saber que los casos con más incidencia de ingreso dentro de la Defensoría del Pueblo de la provincia del Azuay en los años 2020, 2021 y 2022, fueron sobre los derechos humanos y la naturaleza.

En este contexto, si bien no es un punto de análisis dentro del desarrollo del presente trabajo investigativo, hay que saber que los derechos humanos son facultades, libertades y atributos que tienen todos los seres humanos por el hecho de serlo, por lo

que no es necesario que exista norma legal para exigir su cumplimiento (Defensoría del Pueblo de Ecuador, 2023).

En relación con los casos presentados en esta entidad, específicamente en la categoría de derechos humanos, se incluyen los derechos de la naturaleza. Cualquier persona en ejercicio de estos derechos puede recurrir a la Defensoría del Pueblo y solicitar amparo para la protección de los mismos. La institución cuenta con mecanismos en su gestión que buscan prevenir, promover, precautelar, proteger y fomentar la restauración de los ecosistemas. Los objetivos operativos de la Defensoría del Pueblo en este ámbito incluyen el aumento de las acciones estratégicas defensoriales, el asesoramiento y la asistencia técnica en cada dependencia de gestión institucional. La entidad está comprometida con la protección de los derechos de la naturaleza. (Defensoría del Pueblo de Ecuador, 2023).

Tabla 9.

Casos ingresados según el tipo de derecho en el año 2020

Tipo de Derecho	Ingresados	
	Número	Porcentaje
Derechos del Consumidor	699	32,20%
Derechos de Usuarios	123	5,67%
Derechos Humanos y la Naturaleza	1.282	59,05%
Violencia basada en género	67	3,09%
Total:	2.171	100%

Fuente: Adaptado de SIGED (2023)

Tabla 10

Casos ingresados según el tipo de derecho en el año 2021

Tipo de Derecho	Ingresados	
	Número	Porcentaje
Derechos del Consumidor	497	33,24%
Derechos de Usuarios	79	5,28%
Derechos Humanos y la Naturaleza	916	61,27%
Violencia basada en género	3	0,20%
Total:	1.495	100%

Fuente: Adaptado de SIGED (2023)

Tabla 11*Casos ingresados según el tipo de derecho en 2022*

Tipo de Derecho	Ingresados	
	Número	Porcentaje
Derechos del Consumidor	222	31,05%
Derechos de Usuarios	43	6,01%
Derechos Humanos y la Naturaleza	448	62,66%
Violencia basada en género	2	0,28%
Total:	715	100%

Fuente: Adaptado de SIGED (2023)

Durante el periodo de 2020 a 2022, los casos que más ingresaron estuvieron relacionados principalmente con derechos humanos y derechos de la naturaleza. Esto se debe a la gestión primordial que la Defensoría del Pueblo tiene en relación con estos derechos. Enfocándonos en los derechos del consumidor, que ocupan el segundo lugar en cuanto a los casos ingresados en la provincia del Azuay durante ese periodo, se observa una predominancia de casos relacionados con derechos de usuarios. Dentro de la Defensoría del Pueblo, es crucial destacar la distinción entre usuarios, quienes adquieren servicios públicos, y consumidores, quienes adquieren productos y servicios privados. Comprender esta diferencia es importante, ya que contribuye a entender la variación de casos ingresados en función del tipo de derecho involucrado (Defensoría del Pueblo del Ecuador, 2017).

En el año 2020, marcado por el inicio de la pandemia, se registraron reclamos por vulneraciones a los derechos de los consumidores. Estas quejas se centraron en los precios exorbitantes de las mascarillas. Además, las empresas privadas se vieron obligadas a suspender servicios, como en el caso de las aerolíneas que cancelaron vuelos para miles de personas en todo el mundo debido al estado de excepción globalmente establecido. (Defensoría del Pueblo de Ecuador, 2021). Con la llegada de la pandemia, los precios de mascarillas, guantes y batas quirúrgicas experimentaron un aumento significativo, debido a la gran demanda de estos productos, lo que resultó en su escasez en el mercado. (Baldeón, 2020).

Además, hay que conocer que en época de pandemia, como lo señala Baldeón (2020) se encontraba el “vendedor COVID”, quien era la persona que imponía las reglas de venta y sobre todo las reglas del mercado, esto debido a que existieron miles de compradores dispuestos a pagar por la adquisición de ciertos productos y muy pocas

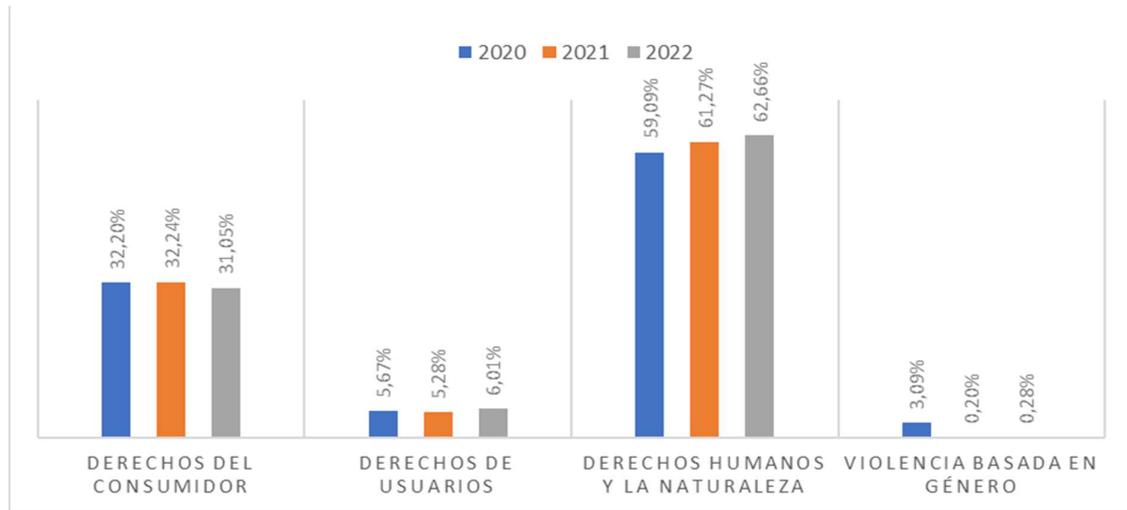
empresas con la capacidad de abastecer toda la demanda que en ese momento de crisis existió. Los derechos de los consumidores, por lo tanto, se vieron fuertemente afectados a diferencia de otros derechos.

A diferencia de lo que sucedió en el sector público, que en un primer momento no se vio afectado, por ejemplo, las empresas que tienen a su cargo servicios básicos como el agua o la luz, si existieron falencias en la prestación de servicios de salud cuya misión sigue siendo de índole estatal. El ingreso de casos en temas de derechos de usuarios debió haberse mantenido a causa de la cantidad de personas que fallecieron en razón de la incorrecta prestación de este servicio. Ecuador fue el segundo país en Latinoamérica con más decesos a consecuencia de la crisis de la pandemia de COVID-19 (Gilbert, 2020). Empero estos reclamos al tratarse del derecho a una vida digna, la Defensoría del Pueblo los encasillan dentro de los derechos humanos y de la naturaleza, por esta razón únicamente los derechos de usuarios se refieren a las falencias que existieron sobre otro tipo de servicios como es el caso de la energía eléctrica.

En este contexto, es importante mencionar que esta entidad por medio del Informe Anual de Rendición de Cuentas 2021 de la Defensoría del Pueblo (2022), evidenció las denuncias a escala nacional que existían sobre cobros excesivos y desmedidos en planillas de energía eléctrica, por lo que la Defensoría del Pueblo presentó una acción de protección en contra del Ministerio de Energía y Recursos Naturales No Renovables y la Corporación Nacional de Electricidad, con la finalidad de que exista y se generen políticas públicas que regulen el derecho al acceso al servicio de calidad de energía eléctrica, en virtud de los cobros excesivos de este servicio a la población.

Figura 3

Casos ingresados según el tipo de derecho



Fuente: Adaptado de SIGED (2023)

Con el propósito de facilitar la comprensión, se ha elaborado la Figura 3, que ofrece una visualización detallada de los casos más frecuentes en la Defensoría del Pueblo de la provincia del Azuay durante el periodo de 2020 a 2022. Se destaca que los derechos de los consumidores ocuparon consistentemente el segundo lugar en este lapso, siempre detrás de los derechos humanos y de la naturaleza.

Es relevante señalar que, en cuanto a los derechos de los usuarios, se observa una variación mínima en los casos presentados durante este periodo. Esto sugiere que no hubo cambios significativos para los usuarios en esos años, siendo el servicio más afectado el de energía eléctrica.

En relación a los casos resueltos, se elaboraron tablas que proporcionan detalles adicionales.

Tabla 12.*Casos resueltos dentro de la Defensoría del Pueblo en 2020*

Tipo de Derecho	Resueltos	
	Número	Porcentaje
Derechos del Consumidor	713	46,72%
Derechos de Usuarios	96	6,29%
Derechos Humanos y la Naturaleza	668	43,77%
Violencia basada en género	49	3,21%
Total:	1.526	100%

*Fuente: Adaptado de SIGED (2023)***Tabla 13.***Casos resueltos en 2021 dentro de la Defensoría del Pueblo*

Tipo de Derecho	Resueltos	
	Número	Porcentaje
Derechos del Consumidor	503	44,32%
Derechos de Usuarios	70	6,17%
Derechos Humanos y la Naturaleza	513	45,20%
Violencia basada en género	49	4,32%
Total:	1.135	100%

*Fuente: Adaptado de SIGED (2023)***Tabla 14.***Casos resueltos dentro de la Defensoría del Pueblo en 2022*

Tipo de Derecho	Resueltos	
	Número	Porcentaje
Derechos del Consumidor	244	38,73%
Derechos de Usuarios	42	6,67%
Derechos Humanos y la Naturaleza	295	46,83%
Violencia basada en género	49	7,78%
Total:	630	100%

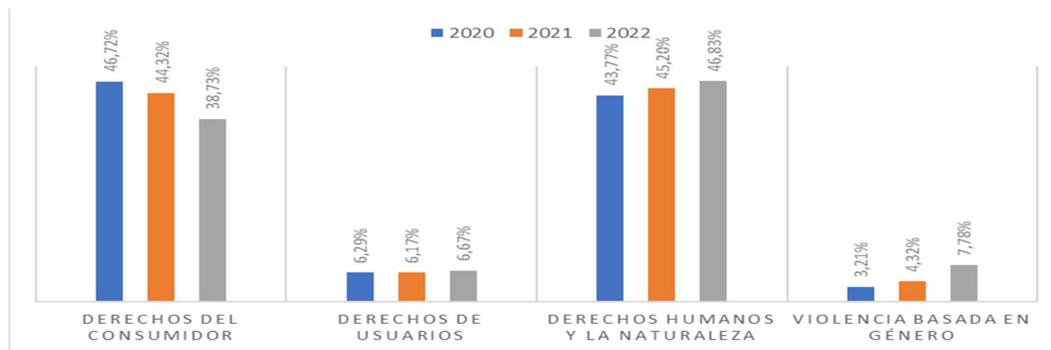
Fuente: Adaptado de SIGED (2023)

El objetivo de este trabajo de investigación es evaluar la eficacia de la Defensoría del Pueblo en relación con los derechos del consumidor durante la pandemia por COVID-19. En el año 2020, según la Tabla 12, de un total de 1526 casos resueltos, 713 estuvieron vinculados a los derechos del consumidor. Esto indica que hubo una predominancia de resoluciones relacionadas con los derechos de los consumidores en cuanto a productos y servicios privados durante ese año.

En este período, caracterizado por una crisis social, económica, política y sanitaria, la Defensoría del Pueblo asumió la responsabilidad de supervisar y vigilar las acciones de las empresas. Resultaba fundamental que esta entidad proporcionara respuestas oportunas y resolviera los casos de su competencia, dada la disminución de empresas, muchas de las cuales quebraron, y el aumento significativo de consumidores que, al contar con recursos económicos, buscaban adquirir productos sin importar los costos. Es esencial regular este fenómeno mediante la imposición de requisitos a las empresas, evitando así cadenas de revendedores y comisionistas (Baldeón, 2020).

Figura 4.

Casos resueltos según el tipo de derecho



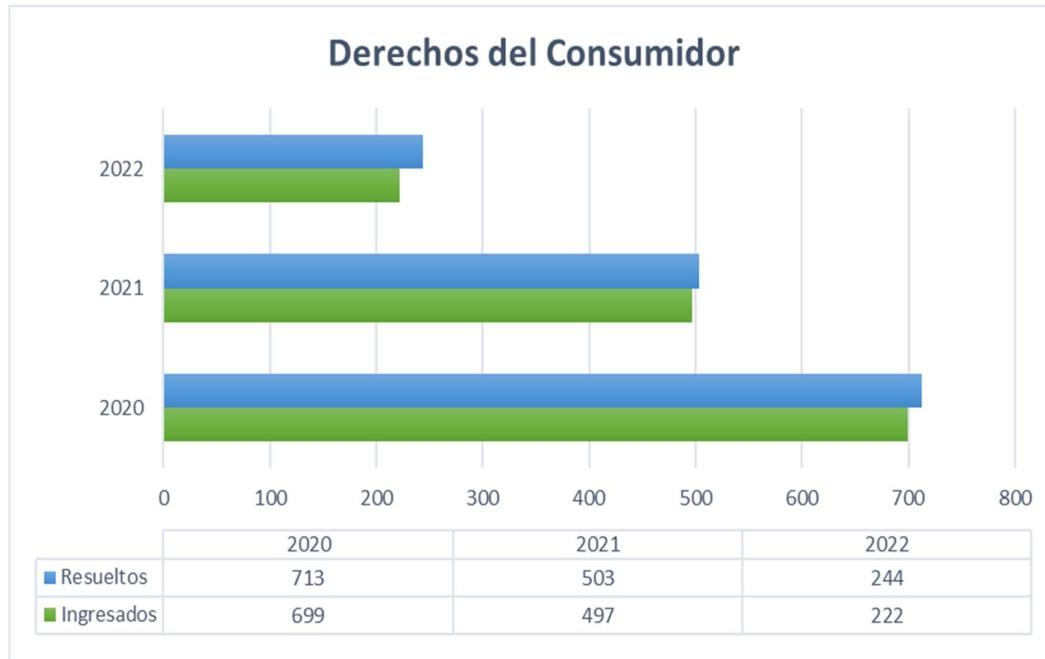
Fuente: Adaptado de SIGED (2023)

La Figura 4 proporciona una representación más clara de la destacada capacidad de respuesta de la Defensoría del Pueblo en relación con los casos resueltos sobre derechos del consumidor. A continuación, se llevará a cabo un análisis detallado del proceso involucrado en estos casos resueltos.

Para concluir esta sección, es crucial señalar que en el ámbito de los derechos de los consumidores se observa una variación significativa entre los casos resueltos y los ingresados. Con el fin de ofrecer una explicación más detallada sobre este fenómeno, se presenta la Figura 5.

Figura 5.

Casos ingresados y resueltos del 2020 a 2022



Fuente: Adaptado de SIGED (2023)

Lo expuesto en la Figura 5 puede generar interrogantes sobre la discrepancia entre los casos ingresados y los resueltos, ya que los últimos parecen ser superiores a los primeros. Es crucial destacar que los casos resueltos anualmente no se limitan a los casos ingresados en el mismo año; también abarcan aquellos que ingresaron en años anteriores, pero se resolvieron en el año en cuestión. En otras palabras, por ejemplo, en el año 2020 se ingresaron 699 casos relacionados con los derechos del consumidor, pero se resolvieron 713, incluyendo algunos casos provenientes de procesos rezagados desde 2013, donde se encontró una solución con respecto a estos derechos. (Defensoría del Pueblo de Ecuador, 2021).

2.3.5. Análisis de los casos ingresados y resueltos concernientes al trámite defensorial correspondiente.

Dentro de la Defensoría del Pueblo existen varios trámites defensoriales útiles para salvaguardar los derechos de la ciudadanía, como *amicus curiae*, garantía jurisdiccional de hábeas data, medidas cautelares, gestión oficiosa, seguimiento de

cumplimiento de sentencias, investigación defensorial, medidas de protección, entre otros. Para el caso de los derechos de los consumidores pueden tramitarse por tres vías:

1. La gestión oficiosa.
2. El trámite sumario de consumidores.
3. Vía judicial.

Estas vías se examinarán con mayor detalle en el capítulo tres, con el objetivo de obtener una visión más completa del procedimiento dentro de la institución, tanto en la instancia administrativa como en el caso de que sea necesario recurrir a la vía judicial. No obstante, en este momento resulta relevante conocer la cantidad de casos que se están presentando y resolviendo en esta institución, especialmente en lo que respecta a las peticiones realizadas mediante la gestión oficiosa.

Tabla 15.

Casos realizados a través de la gestión oficiosa del 2020 a 2022

Año	Ingresados		Resueltos	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
2020:	865	38,05%	787	48,94%
2021:	584	37,85%	566	47,93%
2022:	254	34,46%	277	42,42%

Fuente: Adaptado de SIGED (2023)

Es esencial destacar que el trámite sumario ha sido la modalidad más frecuentemente empleada por la institución administrativa para atender las necesidades de los ciudadanos en cuanto a los derechos del consumidor. La razón subyacente a esta tendencia radica en la naturaleza informal de este procedimiento, aspecto que se detallará con mayor amplitud en el próximo capítulo. Como se indicó previamente, resulta crucial comprender los casos que se gestionan a través del trámite sumario de los consumidores.

Tabla 16*Casos realizados a través del trámite sumario de los consumidores del 2020 a 2022*

Año	Ingresados		Resueltos	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
2020:	405	17,81%	424	26,37%
2021:	294	19,05%	294	24,89%
2022:	135	18,32%	158	24,20%

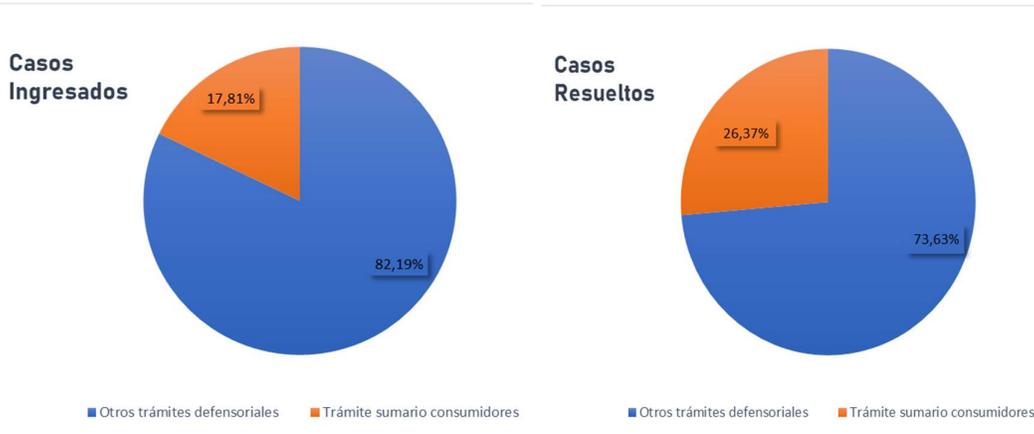
Fuente: Adaptado de SIGED (2023)

Dentro de este contexto y con el objetivo de analizar los datos de la Tabla 14, es crucial señalar que tanto el número como el porcentaje presentado representan el total de casos de cada año. En otras palabras, del 100% de los casos registrados en el año 2020, el 17,81% de estos se llevaron a cabo mediante el trámite sumario de consumidores, y fueron resueltos el 26,37% del total de casos resueltos en ese mismo año. Este patrón se repite en cada periodo analizado.

Cabe destacar que, aunque la Defensoría del Pueblo gestiona varios trámites defensoriales, el enfoque exclusivo de este trabajo de investigación se centra en el trámite sumario de consumidores. Para facilitar la comprensión de este tema, se ha elaborado una figura anual que incluye tanto los casos ingresados como los resueltos.

Figura 6

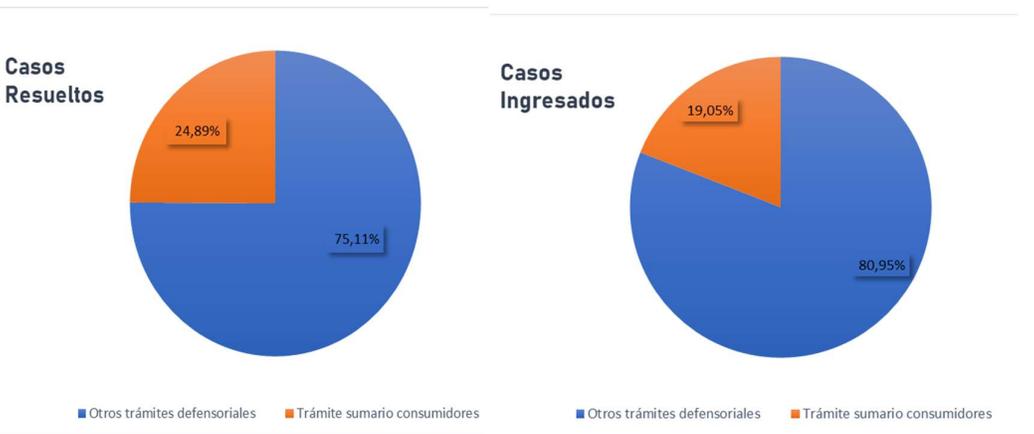
Trámites defensoriales 2020 en la Defensoría del Pueblo de la provincia del Azuay.



Fuente: Adaptado de SIGED (2023)

Figura 7.

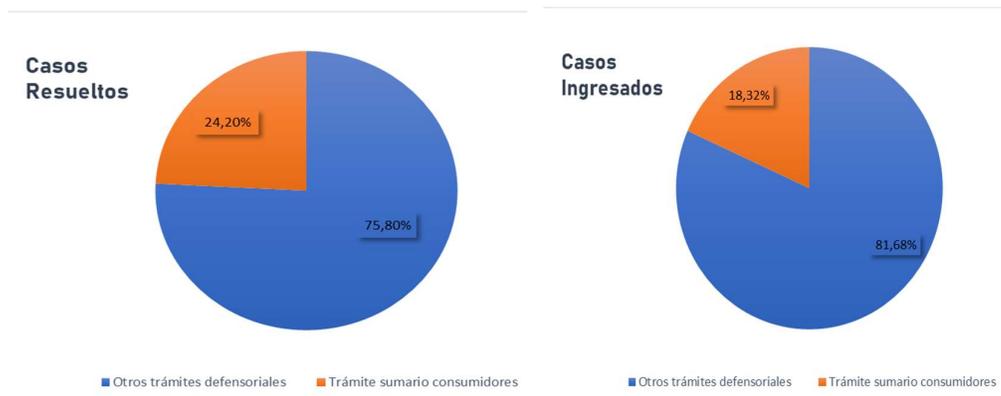
Trámites defensoriales 2021 en la Defensoría del Pueblo de la provincia del Azuay.



Fuente: Adaptado de SIGED (2023)

Figura 8

Trámites defensoriales 2022 en la Defensoría del Pueblo de la provincia del Azuay.



Fuente: Adaptado de SIGED (2023)

Las Figuras 6, 7 y 8 revelan que un notable porcentaje de los casos que ingresaron para ser tratados a través del trámite sumario de consumidores dentro de la Defensoría del Pueblo fueron resueltos. Es importante tener en cuenta que, en cuanto a los casos resueltos, al igual que con el tipo de derecho, no se limita únicamente a los casos iniciados en el año correspondiente, sino que también abarca aquellos que se resolvieron durante el año en cuestión, incluso si ingresaron desde el año 2013.

El trámite sumario de consumidores se posiciona como un proceso misional con el propósito de lograr que el procedimiento implementado cumpla con el objetivo establecido por la Defensoría del Pueblo en el cumplimiento de su misión social (Castellanos, 2023). En este contexto, estos trámites se desarrollan íntegramente dentro de la entidad, buscando de manera oportuna, rápida y eficiente salvaguardar o reparar los derechos de los consumidores (Defensoría del Pueblo del Ecuador, 2017). El próximo capítulo proporcionará una explicación detallada de cómo se lleva a cabo este trámite, con el fin de evaluar su eficacia en la protección de los derechos de los consumidores, al ser un procedimiento especializado para tal fin.

CAPÍTULO 3

3. TRÁMITES Y APLICACIÓN DE LA NORMA

3.1. Gestión Oficiosa

La gestión oficiosa, conforme a la última Resolución sobre derechos de los consumidores emitida por la Defensoría del Pueblo (No. 047-DPE-CGAJ - 2022), se refiere a un procedimiento específico establecido en el reglamento de trámites y procedimientos de la institución, con fecha del 12 de octubre de 2022. De acuerdo con el artículo 30 de dicha Resolución, la gestión oficiosa implica acciones directas, inmediatas e informales por parte de la Defensoría del Pueblo.

En el marco de la gestión oficiosa, la Defensoría del Pueblo tiene la autoridad para llevar a cabo acciones directas frente a instancias públicas o privadas que vulneren los derechos de los ciudadanos, con un enfoque específico en los derechos de los consumidores. Este proceso se rige por un término establecido, que comienza desde la presentación del reclamo por parte del ciudadano afectado.

Una vez concluido el trámite, se elabora un informe detallando las acciones emprendidas y los resultados obtenidos. En caso de que los resultados no sean favorables y no se logre resolver la vulneración de derechos del consumidor según el acuerdo, se podrá recurrir a otros trámites defensoriales para continuar la defensa de los derechos ciudadanos. Este enfoque directo y ágil busca asegurar una rápida y efectiva intervención institucional en casos donde se detecten vulneraciones a los derechos de los consumidores.

Con relación a las particularidades del trámite de gestión oficiosa, en el Reglamento para la atención de casos de competencia de la Defensoría del Pueblo (2019) se destaca la posibilidad de utilizar mecanismos sumamente informales para la realización del trámite. Para comunicar a las empresas que deben cesar la violación de los derechos ciudadanos, se pueden emplear herramientas como llamadas telefónicas, correos electrónicos, visitas in situ y cualquier otro mecanismo que resulte efectivo para el cumplimiento del objetivo. Este enfoque busca simplificar el proceso, haciendo

hincapié en la resolución rápida y eficiente de los problemas, lo que se traduce en una menor carga formal y un proceso más ágil.

3.2. Trámite sumario para los consumidores

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2000) en el artículo 81 establece la facultad que tiene la Defensoría del Pueblo para conocer y pronunciarse de manera motivada sobre los reclamos que puedan tener los consumidores nacionales y extranjeros. No obstante, es importante señalar que en el 2019 se realizan modificaciones a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor mediante el Decreto Ejecutivo 481 (2019) en la que se derogan los artículos 82, 83, 84 y 94.

Desde el 2019, con la eliminación del artículo 82 que preveía el procedimiento ante la Defensoría del Pueblo, hay que referirse a la normativa interna de esta institución, en este caso al Reglamento para la Atención de Caso de Competencia de la Defensoría del Pueblo (2019), en el que se hace hincapié sobre los casos que puede llegar a tener conocimiento esta entidad acerca de presuntas vulneraciones de derechos humanos. Es así que el artículo 4, en su numeral cuarto, literal E, establece los casos de atención de esta entidad sobre presuntas violaciones de derechos humanos que provengan de personas naturales o jurídicas del sector privado, y que vulneren los derechos relacionados con usuarios y consumidores.

Una vez que llega un reclamo a esta entidad, se debe calificar la petición. En primer lugar, será necesario que la Defensoría del Pueblo verifique si es competente para conocer aquella posible vulneración de un derecho, como, por ejemplo, los derechos de los consumidores. Además, para que la petición sea aceptada, debe existir evidencia de que la empresa tuvo conocimiento de aquella solicitud o queja y que la respuesta de la misma muestre indicios de presuntas vulneraciones a los derechos de los consumidores. También se debe verificar que la persona solicitante no haya presentado las mismas razones que motivan la presente petición en el pasado.

3.2.1. Trámite sumario de consumidores a partir del Reglamento para la atención de casos de competencia de la Defensoría del Pueblo

El Reglamento para la Atención de Caso de Competencia de la Defensoría del Pueblo (2019) establece que, para el trámite sumario de consumidores, a fin de que puedan ser aceptadas las peticiones, deben contar con requisitos específicos que son:

- Se debe haber agotado el requerimiento ante la empresa pública o privada que venda el bien o preste el servicio o ante el organismo del Estado que regule y controle la prestación del servicio correspondiente.
- El peticionario debe tener la condición de ser usuario o consumidor conforme a la ley.

Hay que mencionar que, con este trámite sumario de los consumidores, se busca prevenir o reparar la vulneración de los derechos de los mismos de forma rápida, eficiente y oportuna (Defensoría del Pueblo del Ecuador, 2017). Una vez que se califica y acepta la solicitud, el servidor encargado verifica que no exista ningún error de forma y de fondo dentro de la providencia de admisibilidad. Una vez que se califica y acepta la solicitud, el servidor encargado verifica que no existan errores de forma ni de fondo en la providencia de admisibilidad. En esta instancia, se puede requerir información adicional o aclaratoria a la empresa, ya sea pública o privada, según el caso. Además, el servidor encargado está facultado para llevar a cabo todas las actuaciones defensoriales que se hayan dispuesto dentro de la providencia de admisibilidad, con el objetivo de esclarecer los hechos y precautelar los derechos de los consumidores (Defensoría del Pueblo, 2019).

Incluso se contempla la posibilidad de realizar una visita in situ antes de convocar a la audiencia. Esta diligencia se llevará a cabo con la presencia de las partes involucradas, y se dejará constancia mediante un acta suscrita por ellas. Posteriormente, el encargado defensorial del trámite deberá elaborar un informe detallado sobre la visita in situ, especificando las acciones realizadas y, en caso de descubrir hallazgos, detallándolos también. Este informe resultante de la visita se adjuntará al expediente defensorial y al Sistema Integrado de Gestión Defensorial (SIGED). Todas las diligencias deben completarse en un plazo máximo de doce días. (Defensoría del Pueblo, 2017).

A continuación, se elabora la providencia de seguimiento por parte del encargado del trámite defensorial en el SIGED. Dentro de esta providencia se podrá:

1. Insistir para que se presente la información solicitada dentro de la providencia de admisibilidad.
2. Solicitar información nueva que se considere fundamental para poder llegar a una resolución.
3. Señalar una nueva fecha para la diligencia de visita in situ.
4. Ordenar la realización de cualquier actuación defensorial que ayude al esclarecimiento de los hechos.

Estas diligencias se plantearán en la providencia de seguimiento y deben llevarse a cabo en un plazo no mayor a ocho días. Es fundamental destacar que la providencia de seguimiento debe ser remitida al Coordinador General Defensorial Provincial del Azuay, quien deberá aprobarla para su incorporación al expediente defensorial (Defensoría del Pueblo, 2022).

Posteriormente, se procede a convocar a las partes a una audiencia única de conciliación y resolución, mediante una providencia elaborada con al menos 15 días de antelación. Esta convocatoria se realiza mediante notificación a las direcciones domiciliarias, casilleros judiciales o mediante notificación por correo electrónico (Defensoría del Pueblo, 2022).

Durante la audiencia, se debe determinar la responsabilidad de cada una de las partes cuando se cuenten con los documentos de cargo y descargo respectivos, respetando el principio de inversión de carga de la prueba (Defensoría del Pueblo, 2017).

El servidor de la Defensoría del Pueblo encargado del proceso es responsable de asegurarse de que se haya realizado la notificación para la audiencia. Sin embargo, si no se ha notificado a alguna de las partes o si la notificación se llevó a cabo después de la fecha de la diligencia, se podrá convocar a una nueva audiencia. Además, se determina que en casos de que haya existido la correcta notificación y una de las partes no se presenta a la audiencia se debe proceder de la siguiente forma:

1. En caso de ser el peticionario, se procede con declarar el abandono.

2. Si se trata de la parte que ha infringido en la posible vulneración de los derechos del consumidor, se dejará sentado la ausencia, se dará la diligencia y la unidad que se encuentre a cargo del trámite deberá proceder a pronunciarse.
3. Cuando sean las dos partes, las que no asistan a la audiencia se procederá con la providencia de archivo.

(Defensoría del Pueblo, 2017)

Es importante destacar que las partes tienen la posibilidad de presentar solicitudes de diferimiento de la audiencia, ya sea de forma verbal o escrita, siempre que estén debidamente justificadas. En este caso, será el funcionario encargado del trámite quien determinará una nueva fecha para la realización de la audiencia (Defensoría del Pueblo, 2019).

Respecto a la audiencia, al igual como sucede en los trámites judiciales, se inicia con la exposición de los hechos y la petición por parte del solicitante, posterior a esto la empresa requerida podrá contestar la alegación realizada por el reclamante. También, se establece que en caso de ser necesario la presentación de documentos que sirvan para sustentar las alegaciones, se harán en la alegación inicial. Luego de las exposiciones de cada una de las partes se abrirá la etapa de conciliación que será guiada por el servidor responsable del caso. Si existe acuerdo entre las partes, se procederá con el acta transaccional que pondrá fin al trámite en donde contendrá las especificaciones de cierre y archivo del proceso (Defensoría del Pueblo, 2017).

En caso de no existir acuerdo se procede con las alegaciones finales, en donde las partes tendrán 5 minutos para las mismas, cuando se considere necesario, el servidor de la Defensoría del Pueblo puede efectuar preguntas, a efecto de poder formar su criterio sobre la situación. Al final de esta audiencia se realizará un acta que será firmada por las partes puntualizando que no existió acuerdo (Defensoría del Pueblo, 2017).

Sobre el pronunciamiento defensorial de usuarios y consumidores se lo realizará en un término de 5 días posteriores a la audiencia, que debe contener el análisis

respectivo de los alegatos iniciales de cada parte y la determinación de exhortos, alertas, recomendaciones si el caso así lo requiere (Defensoría del Pueblo, 2017).

Dentro del Reglamento Para la Atención de Casos de Competencia de la Defensoría del Pueblo (2019), es importante denotar, respecto a los casos de vulneraciones a los derechos de los consumidores, en los cuales el delegado defensorial determine que una empresa es reiterativa, es decir, es una entidad reincidente en cuanto a vulneraciones de los derechos del consumidor, se podrá remitir al mecanismo correspondiente para un análisis y divulgación masiva.

Aunque el reglamento establece los requisitos necesarios para que se considere procedente una petición o solicitud, también indica que, con el fin de garantizar los derechos constitucionales de los consumidores, se puede conceder el patrocinio en aquellos casos que revistan un carácter generalizado, sistemático o de relevancia social, especialmente en reclamos dirigidos a empresas, ya sean públicas o privadas, relacionados con la prestación de servicios de baja calidad (Defensoría del Pueblo, 2017).

Aunque es necesario que se agoten las vías pertinentes dentro de las empresas públicas o privadas para que la Defensoría del Pueblo pueda intervenir en la protección de vulneraciones de derechos, no es una obligación estricta y dependerá de cada caso en particular. Por otro lado, es importante señalar que, según la normativa de la Defensoría del Pueblo vigente entre 2019 y 2022, este trámite estaba programado para llevarse a cabo en un plazo de 20 días. Sin embargo, debido a la cantidad de casos, como se evidencia en el Capítulo II de este trabajo de investigación, este plazo no se cumplía, ya que proteger y reparar los daños causados a los consumidores requería más tiempo.

3.2.2. Cambios a partir del Instructivo para el Funcionamiento del Comité Nacional de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional de la Defensoría del Pueblo

Con base en la expedición del Instructivo para el Funcionamiento del Comité Nacional de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional de la Defensoría del Pueblo (2021) el cual entró en vigor el 17 de octubre de 2022 y continúa en aplicación hasta la fecha actual, se observa un cambio en la ejecución de los procedimientos en la Defensoría del Pueblo. Es crucial comprender cómo se están

resguardando actualmente contra posibles vulneraciones a los derechos de los consumidores y evaluar si la normativa actual es efectiva y ha mejorado la gestión de los procesos en esta institución.

En este contexto, la primera distinción relevante que se debe destacar concierne a la calificación de la petición o solicitud. Con la resolución de 2019, no se contemplaba un plazo específico para esta calificación, a diferencia de la situación actual. Según la normativa vigente, el reglamento establece que la providencia de calificación debe ser emitida y notificada en un plazo máximo de 10 días desde la fecha de presentación de la petición o solicitud. En caso de que sea necesario aclarar o completar información por parte del solicitante, este deberá hacerlo en un plazo de cinco días.

En lo que respecta a la notificación, es fundamental señalar que, con la nueva resolución, se aborda este tema de manera más informal. Se especifica que, para los trámites defensoriales, la notificación se llevará a cabo de forma inmediata a las partes involucradas en cada proceso, realizada por la persona responsable del proceso, es decir, el servidor defensorial que tiene conocimiento sobre la solicitud respectiva. Esta notificación puede ser realizada por medios electrónicos y físicos acordados por las partes. Por lo tanto, una llamada telefónica a alguna de las partes se considera una manera adecuada de notificar sobre cualquier actuación que se vaya a llevar a cabo en el proceso. Únicamente es obligatorio contar con un registro de constancia de notificación, que debe estar presente tanto en el expediente físico como en el digital (Defensoría del Pueblo, 2021).

3.2.3. Trámite sumario de los consumidores en el Instructivo para el Funcionamiento del Comité Nacional de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional de la Defensoría del Pueblo

En lo referente al trámite sumario para la protección de derechos de personas usuarias y consumidoras con la resolución de 2022, se elimina el plazo que existía anteriormente para que el servidor defensorial solicitara información adicional o llevara a cabo la visita in situ. En la actualidad, una vez que se admite la solicitud mediante la providencia respectiva, la empresa pública o privada requerida cuenta con un plazo máximo de cinco días para pronunciarse sobre los hechos alegados por el solicitante y, además, puede proponer una vía de solución.

En la actualidad, la providencia de admisibilidad dispone la convocatoria a una audiencia pública que debe llevarse a cabo en un plazo máximo de diez días. En esta audiencia, la Defensoría del Pueblo tiene la obligación de proponer un acuerdo transaccional con el fin de poner fin al conflicto (Defensoría del Pueblo, 2021).

Además, si bien dentro de la resolución de 2019 si se manifestaba lo que sucedía en caso de que alguna de las partes no acudiera a la audiencia, actualmente en este trámite se señala específicamente que en caso de que la parte peticionaria no concurra a la audiencia se entenderá como el abandono del trámite, salvo que haya una justificación de caso fortuito o fuerza mayor.

En la actualidad, este proceso culmina con la providencia de archivo, la cual detalla los acuerdos alcanzados y las obligaciones que deben cumplirse. Además, esta información se incorpora al acta transaccional, la cual debe ser suscrita por las partes involucradas. La providencia que respalda estos acuerdos debe ser emitida en un plazo no mayor a tres días desde la fecha en que se alcanzó el acuerdo y se firmó el acta.

De manera similar a lo establecido antes de la resolución de 2022, en caso de no llegar a ningún acuerdo, se redactará un informe motivado por el servidor defensorial a cargo del caso. Este informe contendrá detalles sobre los hechos y los derechos involucrados, permitiendo al solicitante recurrir al órgano jurisdiccional competente y emprender las acciones correspondientes (Defensoría del Pueblo, 2021).

Como consecuencia se observa mayor celeridad en el proceso debido a la reducción de los plazos para notificación, calificación e incluso para la convocatoria de audiencia. Estos cambios son significativos en la búsqueda de lograr una protección más efectiva de los derechos de los consumidores. No obstante, es crucial tener en cuenta que, según la propia manifestación de la Defensoría del Pueblo, a pesar de la emisión de nuevos reglamentos con el objetivo de agilizar los casos, aún no se ha logrado una resolución rápida, ya que estos trámites aún toman alrededor de un mes para ser concluidos.

Por otro lado, es importante señalar que, aunque la normativa dentro de la Defensoría del Pueblo establece la emisión de un informe al finalizar el trámite sumario de consumidores, este documento no siempre se emite. La Defensoría lo emite únicamente cuando los consumidores manifiestan su intención de iniciar un trámite

judicial para exigir el resarcimiento o reparación de sus derechos. En este contexto, es relevante comprender cómo se lleva a cabo el proceso judicial en casos de posibles vulneraciones a los derechos de los consumidores.

3.3. Trámite Judicial

Aunque el enfoque principal de este trabajo se centra en el análisis concreto de la eficacia del trámite administrativo con respecto a los derechos del consumidor, es importante tener conocimiento sobre la alternativa judicial disponible para los usuarios. A través de la conciliación llevada a cabo por la Defensoría del Pueblo, es posible alcanzar un acuerdo entre las partes. Sin embargo, como se explicó anteriormente, no existe una resolución de carácter vinculante que tenga fuerza contra los infractores. Por esta razón, es relevante explorar y evaluar el procedimiento que se sigue a través de los tribunales de justicia del país.

Además de la vía administrativa explicada anteriormente, es necesario conocer también el procedimiento judicial establecido por la normativa, en particular a través de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2001) Este proceso judicial se lleva a cabo mediante los denominados jueces de contravenciones, quienes, de acuerdo con lo establecido en el artículo 84 de la mencionada ley, serán los encargados de conocer en primera instancia las infracciones cometidas en relación con lo dispuesto en la normativa. En caso de apelación, la competencia recaerá en el juez de lo penal.

Dentro de la misma norma se detalla cómo se puede iniciar la prosecución de la causa, siendo posible a través de denuncia, acusación particular o excitativa fiscal. El ejercicio de las acciones penales pública y privada está contemplado en el Código Orgánico Integral Penal (2014), específicamente en el artículo 410. El primer tipo de ejercicio de la acción penal corresponde a la Fiscalía, ya sea que exista o no una denuncia previa. Por otro lado, el ejercicio de la acción privada está a cargo de quien se considera víctima, a través de una querrela.

Es relevante señalar, en relación con el Código Orgánico Integral Penal, cuáles son los delitos que están destinados a ser de ejercicio privado de la acción, como se establece de manera taxativa en el artículo 415. Sin embargo, surge una antinomia, ya que la Fiscalía tiene la responsabilidad de iniciar la investigación de aquellos delitos considerados de interés público. Cuando nos referimos a asuntos relacionados con la

materia del consumidor, estamos tratando exclusivamente temas de carácter privado o entre particulares, lo cual limita la injerencia de la Fiscalía en estos asuntos.

Por lo tanto, es imperativa una reforma normativa para abordar esta deficiencia en el artículo y evitar la dilación procesal que puede llevar a confusión a los ciudadanos que no están completamente familiarizados con la forma de hacer valer sus derechos. Como indica Izquierdo (2016) la atribución inicial al fiscal no fue apropiada, ya que termina siendo inaplicable en términos prácticos para los usuarios.

Otra característica que se aparta de lo convencional en este procedimiento es la competencia de los jueces. Como se mencionó al inicio del análisis en relación con esta vía, el juez que tiene esta porción de la jurisdicción es, en primer lugar, el juez de contravenciones, y en caso de una apelación, el juez de garantías penales será el encargado de abordar el asunto. Es importante destacar que, en esta posición en la que se encuentran los usuarios, se puede poner en riesgo un derecho constitucional, como el de recurrir el fallo ante un tribunal superior en todos los casos en que se decida sobre sus derechos, conforme al artículo 76, numeral 7, literal m de la Constitución (2008), y la Convención Interamericana de los Derechos Humanos (1969), en su artículo 8, numeral 2.

Cuando se aborda la explicación del recurso de un fallo, es esencial vincularlo directamente con el principio de doble conforme. Esto implica que un juzgador de jerarquía superior dentro de la estructura judicial conozca un asunto después de que se haya decidido sobre los derechos de las partes. En el caso específico de los derechos de los consumidores, se evidencia claramente cómo una norma supraconstitucional no se aplica de manera adecuada. Como se mencionó anteriormente, los jueces competentes son el de contravenciones y, en segunda instancia, el de garantías penales; sin embargo, ambos son de la misma jerarquía. Para aplicar correctamente la norma, los jueces competentes para abordar la temática de los derechos del consumidor en segunda instancia deberían ser los tribunales provinciales.

Asimismo, es fundamental señalar que, al no resolverse los procesos por el tribunal provincial, será imposible para los interesados presentar el recurso de casación. De acuerdo con nuestra normativa, específicamente en el Código Orgánico General de Proceso (2015), en el artículo 250 se establece que el recurso de casación se propondrá

únicamente en aquellos casos en que la ley lo prevea. Además, el mismo cuerpo normativo establece que este recurso procederá contra las sentencias y autos que pongan fin a los procesos de conocimiento dictados por las Cortes Provinciales de Justicia, según el artículo 266. Por lo tanto, este es otro aspecto que debe cambiar en la normativa para no afectar los derechos de los ciudadanos, dada la importancia que reviste esta faceta del derecho, como lo es el de los consumidores.

A decir de Prado (2017) durante la creación de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, se enfrentaron a numerosas limitaciones, principalmente de índole económica, que dificultaron la creación de tribunales especializados en materia del consumidor. Ante estas limitaciones, se optó por otorgar competencia en esta temática a los jueces de contravenciones penales, ya que estos tenían la capacidad de conocer las infracciones tipificadas y, además, de dictar medidas de reparación a las víctimas.

3.4. Tribuna Ecuatoriana del Consumidor

Aunque no sea tema de análisis en este trabajo investigativo, es relevante conocer la existencia del Tribunal Ecuatoriano de Consumidores y Usuarios, también conocido como Tribuna Ecuatoriana del Consumidor, creado en 1997 como una organización sin fines de lucro y no gubernamental. Su objetivo principal es proteger los derechos de los consumidores (Vela, 2019). Además, se dedica a educar e informar a los consumidores sobre sus derechos y a difundir las leyes que respaldan dichos derechos. Entre sus actividades destacan el asesoramiento jurídico a los consumidores y la colaboración con otros organismos que regulan la difusión y prueba de productos. Asimismo, trabaja en conjunto con entidades correspondientes para contribuir a políticas públicas en beneficio de los derechos de los consumidores (Franco, 2014)

Es esencial señalar que este organismo participó en la formulación de la propuesta de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, aprobada en el año 2000, resaltando así la importancia de esta entidad no gubernamental en la defensa y protección de los derechos de los consumidores. Además, cabe mencionar que la Tribuna Ecuatoriana del Consumidor anteriormente atendió denuncias de consumidores por la mala calidad de bienes y productos, especialmente entre 1999 y el primer semestre del 2000, con un total de 430 denuncias. Posteriormente, en 2002, tras la creación de la mencionada ley,

las denuncias aumentaron a 1320, evidenciando su papel mediador entre las empresas y los consumidores (El Universo, 2003)

Adicionalmente, esta entidad forma parte de *Consumers International*, una organización internacional de sindicatos de consumidores que defiende los derechos básicos de los consumidores, como el derecho a la información sobre el producto (Britanica, 2023). Sin embargo, actualmente ha perdido relevancia debido a la falta de información sobre su funcionamiento en la actualidad. Esto se debe a que, al ser una organización sin fines de lucro, dependía de donativos para financiarse, y ahora solo cuenta con una oficina en la ciudad de Quito, ubicada en las calles Cordero y Andalucía Esquina. La pérdida de funcionamiento de este tipo de entidades en todo el país subraya la importancia de la Defensoría del Pueblo, ya que se convierte en la única entidad disponible para que los consumidores presenten sus reclamos, destacando la necesidad de visibilizar la labor de la Defensoría en la protección de los derechos de los consumidores.

CAPÍTULO 4

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

En Ecuador, los derechos del consumidor representan un ámbito legal relativamente novedoso, diseñado para salvaguardar las relaciones, a menudo desiguales, entre los productores y los consumidores en el mercado. Al examinar los casos presentes en la Defensoría del Pueblo relacionados con los derechos de los consumidores, se puede determinar si estos derechos están siendo aplicados y si los resultados favorecen a los consumidores que optan por utilizar los recursos que la legislación pone a su disposición para abordar este tipo de problemáticas. Este análisis permite entender la efectividad práctica de estos mecanismos. Además, se obtiene información sobre los procedimientos disponibles en la Defensoría del Pueblo para que los consumidores garanticen sus derechos.

El mercado se encuentra compuesto por varios intervinientes, entre los más importantes están las empresas públicas o privadas y los consumidores, con el paso del tiempo esta relación se ha visto afectada por la injerencia y supremacía que han tenido estas empresas sobre los últimos. Los derechos de los consumidores, se encuentran para garantizar que estos no sufran vulneraciones, a consecuencia del desconocimiento o la falsa publicidad que puedan tener estas empresas. En el país se encuentra la Defensoría del Pueblo, como aquella entidad que busca salvaguardar estos derechos a través del conocimiento de los distintos casos que llegan a esta institución.

La institucionalidad en Ecuador es de suma importancia para cada uno de los ciudadanos, pues es a través de esta que se hace realidad lo que el legislador en un momento estableció en la norma. Es por ello que con los datos obtenidos se puede observar que en materia del consumidor es necesario un mayor fortalecimiento de ciertas aristas. En primer lugar, la promoción de sus labores a aquellas personas que son las más afectadas por la mala prestación de servicios, sean estos de proveedores públicos o privados. Como se dejó claro este grupo social históricamente afectado, son aquellos de la ruralidad quienes tienen menos acceso a educación, por lo que no conocen cuál es la vía para que el Estado defienda sus derechos.

Finalmente, a pesar de que ha existido una notoria mejora tras la última reforma, hay aspectos que deben ser tenidos en cuenta con respecto del trámite. Si bien en la práctica es más común que sea la gestión oficiosa la elegida por la Defensoría del Pueblo para solventar las controversias, es también necesario que puedan ejercer y practicar sanciones por el trámite sumario-administrativo a efecto de evitar futuras vulneraciones. Actualmente, para la ciudadanía puede ser visto el trámite por esta institución únicamente como mera burocracia, si no llegan a un acuerdo los intervinientes dentro de cada proceso, es necesario cambiar esta visión del consumidor. Por otro lado, es importante recalcar que no existen tribunales especializados sobre esta materia, lo que vuelve complicada la ejecución de las sanciones por la vía judicial penal.

4.2. Recomendaciones.

En primer lugar, tenemos que recordar la importancia del conocimiento de la ciudadanía, respecto a todas las acciones que pueden realizar a nivel institucional. Por ello es necesario que se transparente y mejore el sistema de promoción de los derechos del consumidor en el Ecuador. A nivel sectorial, es imposible encontrar datos concretos de las actuaciones de la Defensoría del Pueblo a la hora de incentivar la participación de los ecuatorianos en los reclamos por sus derechos como consumidores. Por ello, nosotros aseveramos que, se debe implementar mayor cantidad de trabajo in situ, en aquellas comunidades, pueblos o nacionalidades que históricamente han sufrido abusos por parte del elemento más fuerte de la relación contractual dentro del mercado que son las empresas a la hora de ofertar un bien o servicio a estos individuos.

Por otro lado, desde la Función Ejecutiva, se debe incentivar el estudio de las distintas instituciones con las que cuenta el país, sobre todo en concreto la Defensoría del Pueblo, a fin de que en los diferentes centros educativos desde muy temprana edad los estudiantes tengan nociones sobre a dónde acudir en caso de que sus derechos estén siendo vulnerados.

Otro aspecto importante que requiere una modificación estatal es la falta de tribunales especializados sobre los derechos del consumidor. Como se esclareció en puntos dentro de nuestro trabajo investigativo, para imponer sanciones a los infractores hay una larga vía de por medio. Aun a pesar de esto, el trámite judicial no es el idóneo en razón de que no exploya las particularidades de este procedimiento, por lo que en la

práctica se violenta el principio de especialidad al ser los jueces conocedores de otras ramas del derecho, más no de lo concerniente a la defensa del consumidor. Es necesario al día de hoy crear tribunales especializados en esta temática, evitando menoscabar la importancia de aquellos servicios y productos que llegan a los consumidores.

Bibliografía

- Asamblea Nacional . (2015 de enero de 2000). Ley Orgánica de Defensa del Consumidor del Ecuador. *Registro Oficial Suplemento 116*.
- Asamblea Nacional. (12 de julio de 2005). Código de Procedimiento Civil . *Registro Oficial Suplemento 58*.
- Asamblea Nacional. (20 de octubre de 2008). Constitución de la Republica del Ecuador. *Registro Oficial 449* .
- Asamblea Nacional. (10 de febrero de 2014). Código Orgánico Integral Penal . *Registro Oficial Suplemento 180*.
- Asamblea Nacional. (6 de mayo de 2019). Registro Oficial N° 481.
- Baldeón, I. (19 de June de 2020). *Los "sobrepuestos" en contratación pública y el covid-19* | *EUDE Business*. Eude Business School: <https://www.eude.ec/blog/2020/06/19/sobrepuestos-covid-19-eude/>
- Britanica. (20 de marzo de 2023). The Editors of Encyclopaedia. "Consumers International". <https://www.britannica.com/topic/Consumers-International>. Accessed 10 January 2024
- Campaña, P. (2019). La defensa del consumidor en el Ecuador. De espaldas a los principios internacionales de protección. *Iuris Dictio*, 24(16), 17-32. <https://doi.org/10.18272/iu.v24i24.1454>
- Castellanos, Y. (30 de October de 2023). *Procesos Misionales*. GOV.CO: https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/Procesos+Misionales?_com_liferay_wiki_web_portlet_WikiPortlet_version=1.0
- Código Orgánico General de Procesos . (2015 de mayo de 2015). *Registro Oficial N° 506*.
- Coello, H., y Correa, G. (2006). Derechos, acciones y sanciones previstos en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Universidad del Azuay. <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/701>

Comité de Operaciones de Emergencia Nacional. (11 de diciembre de 2020). Informe de Situación COVID-19 Ecuador. Ecuador: Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias.

Defensoría del Pueblo. (07 de agosto de 2017). Reglamento de Admisibilidad y Trámite de casos de competencia de la Defensoría del Pueblo del Ecuador. *Resolución N.º 056-DPE-CGAJ-2017*.

Defensoría del Pueblo. (31 de octubre de 2019). Reglamento para la atención de casos de competencia de la defensoría del pueblo. *Resolución No. 107-DPE-CGAJ-2019*.

Defensoría del Pueblo. (20 de April de 2020). www.dpe.gob.ec/https://www.dpe.gob.ec/la-defensoria-del-pueblo-registra-4-204-alertas-de-vulneraciones-a-los-derechos-humanos-en-el-contexto-de-la-emergencia-sanitaria/

Defensoría del Pueblo. (27 de octubre de 2021). *Resolución No. 047-DPE-CGAJ-2022*.

Defensoría del Pueblo. (5 de octubre de 2022). Reglamento de trámites y procedimientos d casos de competencia de la Defensoría del Pueblo. *Resolución No. 047 DPE CGAJ 2022*.

Defensoría del Pueblo de Ecuador. (2021). Informe anual de rendición de cuentas 2020.

Defensoría del Pueblo de Ecuador. (2022). Informe anual de rendición de cuentas 2021.

Defensoría del Pueblo de Ecuador. (2023). *¿Qué son los Derechos Humanos? - Defensoría del Pueblo*. Defensoría del Pueblo | Ecuador: <https://www.dpe.gob.ec/derechos-humanos-y-de-la-naturaleza/>

Defensoría del Pueblo de Ecuador. (2023). Informe de rendición de cuentas 2022.

Defensoría del Pueblo del Ecuador. (03 de Octubre de 2017). Sumario de Usuarios y Consumidores GTU-01-11.

El Universo. (26 de enero de 2023). Más de 1.000 quejas en Tribuna del Consumidor. <https://www.eluniverso.com/2003/01/26/0001/9/BC0C22F99AF94A22AA0380F73BBDD080.html/>

Fernández de Córdova, P. (1997). *Estudios de Derecho Comparado*. PUDELECO S.A.

- Franco, J. (2014). La publicidad encagñosa en la legislación vigente en el Ecuador. *Tesis de pregrado*. Universidad Central del Ecuador.
- Gilbert, A. (4 de May de 2020). *Coronavirus Ecuador: Muertos en la calle, la foto que resume la crisis*. El Periódico: <https://www.elperiodico.com/es/internacional/20200402/muertos-en-las-calles-la-imagen-que-resume-la-crisis-sanitaria-en-ecuador-7914370>
- González, L. (2009). Los ombudsman en América Latina y su incidencia política. *Revista IIDH*, 49(49), 157-202. <https://www.corteidh.or.cr/tablas/r24580.pdf>
- Icaza, D., Campoverde , G., Verdugo, D., y Arias, P. (2019). El analfabetismo tecnológico o digital. *Polo del Conocimiento*, 4(2), 393-406. <https://doi.org/10.23857/pc.v4i2.922>
- INEC. (2019). *Encuesta Nacional de empleo, Desempelo y Subempleo (ENEMDU). Indicadores de pobreza y desigualdad*. https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/POBREZA/2019/Septiembre-2019/201909_PobrezayDesigualdad.pdf
- INEC. (2020). *Encuesta Nacional de empleo, Desempelo y Subempleo (ENEMDU). Indicadores de pobreza y desigualdad*. https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/POBREZA/2019/Septiembre-2019/201909_PobrezayDesigualdad.pdf
- INEC. (2023). *Nota técnica de Levantamiento del módulo de TIC en la Encuesta de empleo, desempleo y subempleo*. https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/TIC/2023/202307_Nota_tecnica_TICs.pdf
- INEC. (2023). *Pobrea por necesidades Básicas insatisfechas*. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/pobreza-por-necesidades-basicas-insatisfechas/>
- Isler, E. (2019). Del favor debilis al favor consumatore: consideraciones históricas. *Derecho PUCP*(82), 35-59. <https://doi.org/10.18800/derechopucp.201901.002>
- Izquierdo Bucheli, A. (2016). *Los procedimientos administrativos y judiciales que tutelan los derechos del consumidor en la adquisición de bienes o servicios*

sujetos a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.
file:///C:/Users/cjmodulo/Downloads/T1776-MDP-Izquierdo-
Los%20procedimientos.pdf

La Pergola, A. (1979). Ombudsman y Defensor del Pueblo. Apuntes para una investigación comparada. *Revista de estudios políticos*, 7(7), 69-92.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1427310>

Mendiola, C. (2015). CONSUMO RESPONSABLE.
https://www.administracion.usmp.edu.pe/institutoconsumo/wp-content/uploads/2015/12/CONSUMO_RESPONSABLE.pdf

Mokata, K. (2001). *Eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad: ¿Qué queremos decir?* DOCUMENTO DE TRABAJO Eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad: ¿Qué queremos decir Departamento de Integración y Programas Regionales Instituto Interamericano para el Desarrollo Socia. Banco Interamericano de Desarrollo:
<https://www.studocu.com/latam/document/universidad-nacional-de-ingenieria-nicaragua/microeconomia/eficacia-eficiencia-equidad-y-sostenibilidad-que-queremos-decir/5620319>

Muñoz, D. (2006). La Ley Organica de Defensa al Consumidor: Cumplimiento por parte de los ecuatorianos? *Tesis de pregrado* . Universidad del Azuay.

Nadal, A. (marzo de 2010). *El concepto de mercado*. Conceptos y fenómenos fundamentales de nuestro tiempo: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://conceptos sociales.unam.mx/conceptos_final/450trabajo.pdf

Nieto, W., y García, G. (2017). Los Derechos del Consumidor y su desconocimiento en la sociedad ecuatoriana.(anónima). *Prisma Social*, 18, 454-482.
<https://revistaprismasocial.es/article/view/1463/1672>

Ortiz, E., y Fernández, R. (2020). Impacto de la COVID-19 en el Ecuador: De los datos inexactos a las muertes en exceso. *Revista Ecuatoriana de Neurología*, 29(2), 8-11. <https://doi.org/10.46997/revecuatneuro129200008>

Pérez, J., y Gardey, A. (13 de Junio de 2023). *Empresa - Qué es, definición y concepto*. Definición.de: <https://definicion.de/empresa/>

- Plan V. (11 de May de 2022). *Ecuador vuelve a perder el año en derechos humanos*.
Plan V: <https://www.planv.com.ec/historias/derechos-humanos/ecuador-vuelve-perder-el-ano-derechos-humanos>
- Prado, J. (2017). Aplicación de la Ley Orgánica de Defensa del consumidor en los juzgados de contravenciones de Quito. *Tesis de pregrado*. Universidad de las Américas.
- Proenza, R. (2004). *DICCIONARIO DE PUBLICIDAD Y DISEÑO GRAFICO*. PANAMERICANA EDITORIAL.
- Rodriguez, S. (2012). Consumismo y sociedad: una visión crítica del homo consumens. *Nómadas. Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas*, 34(2), 189-210.
https://doi.org/10.5209/rev_NOMA.2012.v34.n2.40739
- Sánchez, J. (1 de May de 2020). *Consumidor - Qué es, definición y concepto*. Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/consumidor.html>
- Saravia, N., Alcántara, J., y Alcántara, J. (2022). Factores determinantes de la libre competencia y su influencia en la protección al consumidor. *Revista Lex*, 5(17), 309-317. <https://doi.org/10.33996/revistalex.v5i17.128>
- SIGED. (2023). <http://sigid.dpe.gob.ec/>.
- Smith, A. (2005). *La riqueza de las naciones*. ALIANZA.
- Vásconez, C., Molina, J., y Gaspar, M. (2022). Derechos de los consumidores del servicio eléctrico en tiempos de pandemia en Ecuador. *CIENCIAMATRIA*, 8(2), 80-91. <https://doi.org/10.35381/cm.v8i2.698>
- Vela, A. (2019). La tutela jurídica efectiva de los derechos del consumidor en la legislación ecuatoriana. *Tesis de pregrado*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.