



**UNIVERSIDAD  
DEL AZUAY**

## Departamento de Posgrados

“La competencia de los jueces de unidad judicial penal, en razón de su materia, para conocer y resolver controversias de defensa al consumidor en Ecuador.”

Trabajo de graduación previo a la obtención del título de Magister en  
Derecho Procesal

**Autor:**

Abraham Santiago Cueva Marín

**Director:**

Juan Carlos López Quizhpi

**Cuenca, Ecuador**

**2025**

**Índice**

Dedicatoria: _____	v
Agradecimiento: _____	vi
Resumen: _____	vii
Palabras clave: _____	vii
Abstract: _____	viii
Key words: _____	viii
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN _____	9
1.1 Contexto. _____	9
1.2 Problemática. _____	9
1.3 Metodología. _____	10
CAPÍTULO II: ASPECTOS GENERALES. _____	11
2.1 Evolución de la Defensa del Consumidor en Ecuador. _____	11
2.2 Jurisdicción y Competencia Judicial. _____	12
2.2.1 Definiciones y Principios Fundamentales: _____	12
2.2.2 Competencia de los jueces de Unidad Judicial Penal, en razón de la materia de defensa del consumidor: _____	12
2.3. La competencia judicial y la problemática de la falta de especialización: _____	13
La crítica principal en torno a la competencia de los jueces penales para resolver controversias relacionadas con la defensa del consumidor se centra en la falta de especialización. _____	13
Mientras que los jueces penales tienen un enfoque predominante en la sanción de delitos y contravenciones, el derecho del consumidor tiene como objetivo proteger a una parte vulnerable en una relación de consumo, donde los principios que rigen la relación contractual son fundamentales para evitar abusos (Pazmiño Freire, 2020). _____	13
2.3.1 La Competencia en el Derecho Comparado: _____	13
2.3.2 Eficiencia y Eficacia en la Resolución de Conflictos de Consumo: _____	14
2.4 Principios Rectores en la Protección del Consumidor. _____	15
2.4.1 El Principio Pro-Consumidor: _____	15
2.4.2 Derecho a la Información y Protección contra Publicidad Engañosa: _____	15
2.4.3 Protección contra Cláusulas Abusivas: _____	15
CAPÍTULO III: ANÁLISIS NORMATIVO DE LA COMPETENCIA JUDICIAL EN DEFENSA DEL CONSUMIDOR EN ECUADOR _____	17
3.1 Normativa Ecuatoriana sobre Competencia Judicial. _____	17

3.1.1 Constitución de la República del Ecuador:	_____	17
3.1.2 Ley Orgánica de Defensa del Consumidor:	_____	17
3.1.3 Ley Orgánica de la Función Judicial:	_____	18
3.2 Jurisprudencia Relevante sobre Competencia Judicial en Defensa del Consumidor:		18
3.2.1 Sentencia de la Corte Constitucional No. 9-17-CN/21:	_____	19
3.2.2 Sentencia No. 001-11-SCJ-CC:	_____	19
3.2.3 Análisis de Fallos Judiciales en Casos de Defensa del Consumidor:	_____	19
3.3 Necesidad de una Jurisdicción Especializada en Defensa del Consumidor:	_____	20
3.4 Estudio Comparativo.	_____	21
3.4.1 Brasil. – El Código de Defensa del Consumidor y los Tribunales Especializados:	_____	21
3.4.2 Argentina. – La Justicia Nacional en lo Comercial y los Tribunales Especializados en Defensa del Consumidor:	_____	22
3.4.3 Comparación con Ecuador. – Deficiencias y Lecciones Aprendidas:	_____	22
3.5 Recomendaciones para la Creación de una Jurisdicción Especializada en Defensa del Consumidor en Ecuador.	_____	23
3.5.1 Capacitación y Especialización de Jueces:	_____	23
3.5.2 Creación de Tribunales Especializados:	_____	23
3.5.3 Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos:	_____	23
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN.	_____	25
4.1 Comparación con Otros Sistemas Judiciales en América Latina:	_____	25
4.1.1 Brasil. – Un Modelo Eficiente de Tribunales Especializados:	_____	25
4.1.2 Argentina. – La Importancia de la Mediación y la Especialización:	_____	26
4.2 Identificación de Vacíos Legales y Normativos.	_____	26
4.2.1 Asignación de Competencia a Jueces Penales:	_____	26
4.2.2 Ausencia de Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos:	_____	27
4.3 Propuesta de Creación de una Jurisdicción Especializada en Defensa del Consumidor.	_____	27
4.3.1 Ventajas de la Jurisdicción Especializada:	_____	27
4.3.2 Implementación de la Jurisdicción Especializada:	_____	28
4.4 Consideraciones Finales sobre la Evolución de la Justicia en Defensa del Consumidor.	_____	28
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	_____	29
5.1 Conclusiones Principales.	_____	29
5.1.1 Inadecuación de los jueces penales para resolver controversias de defensa del consumidor:	_____	29
5.1.2 Falta de especialización judicial y demoras en los procesos:	_____	29

5.1.3 Comparación con otros sistemas judiciales: necesidad de una jurisdicción especializada:	29
5.1.4 Ausencia de Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos:	30
5.2 Recomendaciones.	30
5.2.1 Creación de una Jurisdicción Especializada en Defensa del Consumidor:	30
5.2.2 Implementación de Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos:	30
5.2.3 Reforma Legislativa:	31
5.2.4 Mejoras en la Formación Judicial:	31
5.3 Reflexiones Finales.	32
Bibliografía	33

**Dedicatoria:**

A mis padres, quienes me enseñaron que los sueños se hacen realidad con esfuerzo y dedicación.

**Agradecimiento:**

A toda mi familia, por ser mi inspiración y razón de ser. Gracias por enseñarme el valor de la perseverancia, por celebrar mis logros y por estar a mi lado en los momentos difíciles.

**Resumen:**

Este estudio analiza las deficiencias en la aplicación de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en Ecuador. A pesar de la creciente relevancia del derecho del consumidor en el contexto de la globalización y el aumento de las transacciones comerciales, la falta de especialización de los jueces contravencionales ha obstaculizado la efectiva protección de los derechos de los consumidores. El enfoque punitivo de estos jueces, no alineado con los principios de equidad propios del derecho del consumidor, ha generado decisiones que no satisfacen las necesidades de los consumidores. Por consiguiente, es necesario replantear el modelo de justicia contravencional y fortalecer la especialización judicial en esta materia para garantizar una adecuada protección de los derechos de los consumidores en el país.

**Palabras clave:**

Consumidor, Jueces contravencionales, prácticas desleales, especialización judicial, competencia, resoluciones.

**Abstract:**

This research analyzes the shortcomings in the application of Ecuador's Organic Law for Consumer Protection. Despite the growing relevance of consumer law in the context of globalization and the increase in commercial transactions, the lack of specialization among misdemeanor judges has hindered the effective protection of consumer rights. The punitive approach of these judges, which is not aligned with the principles of equity inherent in consumer law, has led to decisions that do not meet the needs of consumers. Consequently, it is necessary to rethink the model of misdemeanor justice and strengthen judicial specialization in this area to ensure adequate protection of consumer rights in the country.

**Key words:**

Consumer law, Ecuador, judicial specialization, consumer protection, judges.



## **CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Contexto.**

En Ecuador, el derecho del consumidor ha cobrado creciente relevancia debido a la expansión de las relaciones comerciales y al aumento de las transacciones entre consumidores y proveedores de bienes y servicios. La globalización, las nuevas tecnologías y el acceso a mercados internacionales han ampliado la oferta de productos y servicios, pero también han expuesto a los consumidores a riesgos como prácticas desleales, publicidad engañosa, incumplimiento de las garantías de mercadería e incluso cláusulas contractuales abusivas.

Para afrontar estos problemas, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, promulgada en el año 2000, en concordancia con el artículo 52 de la Constitución de la República, establece un marco normativo destinado a garantizar los derechos de los consumidores y promover un trato justo y equitativo en las relaciones de consumo. Sin embargo, la efectiva aplicación de estas disposiciones ha representado un desafío para el sistema judicial, particularmente debido a la falta de especialización de los jueces penales o mejor llamados jueces de contravenciones, cuya formación no se alinea con los principios de equidad y protección propios del derecho del consumidor.

La actuación de los jueces contravencionales en esta rama ha sido objeto de cuestionamientos, ya que su enfoque, basado en criterios estrictamente punitivos, no siempre resulta adecuado para resolver conflictos derivados de las relaciones de consumo. Esta situación ha derivado en decisiones que no responden a las expectativas ni a las necesidades de los consumidores, evidenciando una brecha en la protección de sus derechos.

### **1.2 Problemática.**

La protección de los derechos de los consumidores en Ecuador ha sido objeto de amplios debates debido a las deficiencias en la aplicación de la normativa existente, a pesar de que garantiza múltiples derechos.

Una de las principales falencias radica en la ausencia de una jurisdicción especializada, lo que ha derivado en la ineficaz implementación de las disposiciones contenidas en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

El Código Orgánico de la Función Judicial, en su artículo 231, numeral 3, establece que los jueces de contravenciones son los competentes en razón de su materia para conocer las controversias relativas a dicha ley. (COFJ, 2009)

La asignación de estas competencias a los jueces penales, específicamente para las controversias en materia de defensa del consumidor, ha generado múltiples problemas estructurales.

Comenzando por una vía administrativa ante la Defensoría del Pueblo que intenta resolver estos conflictos de una manera muy demorada y poco concluyente, terminando de perjudicar al consumidor o al reclamante, con pérdida de tiempo y emitiendo resoluciones muy poco favorables.

A esto le sigue la posibilidad de acudir a una vía jurisdiccional ante los jueces contravencionales, que, al ser jueces penales, mantienen un enfoque punitivo y formalista.

La falta de especialización ha derivado en resoluciones que no sólo no satisfacen las expectativas de los consumidores, sino tampoco ofrecen compensaciones justas ante la vulneración de sus derechos. Esta situación ha erosionado la confianza en el sistema judicial y subrayado la necesidad de reformar la competencia jurisdiccional en esta área.

Desde una perspectiva académica, se pretende contribuir a la evolución del derecho del consumidor en Ecuador mediante un análisis crítico de la competencia judicial en esta materia y busca identificar posibles reformas que permitan mejorar su eficacia.

### **1.3 Metodología.**

Esta investigación adoptará un enfoque metodológico mixto, combinando métodos cuantitativos y cualitativos. El análisis cuantitativo se centrará en evaluar la duración de los procesos judiciales y la frecuencia de desestimación de demandas por falta de pruebas en casos de defensa del consumidor.

El enfoque cualitativo incluirá el estudio de sentencias emitidas por jueces de la Unidad Judicial Penal en las principales ciudades del país, con la finalidad de identificar los criterios utilizados en sus decisiones. Asimismo, se llevará a cabo un análisis comparativo con los sistemas judiciales de Brasil y Argentina, que han implementado jurisdicciones especializadas en esta área.

## **CAPÍTULO II: ASPECTOS GENERALES.**

### **2.1 Evolución de la Defensa del Consumidor en Ecuador.**

La defensa del consumidor en Ecuador ha experimentado avances significativos en las últimas décadas, impulsados por la necesidad de proteger a los ciudadanos frente a prácticas abusivas por parte de empresas y proveedores de bienes y servicios. Este desarrollo está vinculado al crecimiento del consumo y a las complejidades derivadas de una economía globalizada.

En este contexto, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, promulgada en el año 2000, constituye el marco legal fundamental para garantizar los derechos de los consumidores en el país (Farias, 2021).

Antes de la implementación de esta ley, la protección al consumidor en Ecuador era limitada y fragmentaria. Las normativas vigentes se centraban principalmente en aspectos contractuales y no ofrecían una cobertura integral frente a prácticas comerciales desleales o abusivas. La promulgación de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor marcó un punto de inflexión al establecer principios y mecanismos específicos para equilibrar las relaciones entre consumidores y proveedores (Aguilar, 2017).

Esta normativa protege derechos esenciales, como el acceso a información veraz, garantía de productos y servicios, protección frente a publicidad engañosa y defensa ante prácticas abusivas. Además, la ley designa a la Defensoría del Pueblo como entidad encargada de supervisar su cumplimiento y mediar en controversias entre consumidores y proveedores.

El contexto socioeconómico ecuatoriano, similar al de otros países en desarrollo, ha influido en la evolución de las normativas de defensa del consumidor. La globalización y las transformaciones en las prácticas comerciales han evidenciado la necesidad de una mayor regulación estatal para evitar que grandes corporaciones ejerzan un control desmedido en las relaciones de consumo, en perjuicio de los derechos ciudadanos (Terán, 2019).

A pesar del marco normativo vigente, el acceso a la justicia en esta materia presenta importantes deficiencias. Aunque la Defensoría del Pueblo atiende la etapa administrativa de las controversias, en ciertos casos los consumidores deben recurrir al ámbito judicial, enfrentándose a desafíos adicionales.

Históricamente, la resolución de conflictos en este ámbito ha sido competencia de jueces no especializados, lo que ha generado un debate sobre la pertinencia de crear una jurisdicción especializada en defensa del consumidor (Pazmiño Freire, 2020).

## **2.2 Jurisdicción y Competencia Judicial.**

### **2.2.1 Definiciones y Principios Fundamentales:**

La jurisdicción es el poder que el Estado, a través de sus órganos judiciales, ejerce para resolver conflictos y aplicar el derecho en casos concretos. Este poder, como expresión de la soberanía estatal, tiene como finalidad garantizar el orden jurídico y la paz social (Couture, 1960).

Por su parte, la competencia delimita el ámbito dentro del cual los jueces y tribunales pueden ejercer dicha jurisdicción, definiendo qué juez o tribunal tiene la autoridad para conocer y resolver un caso específico (Velásquez, 2007).

Ambos conceptos son pilares fundamentales del derecho procesal, ya que establecen los límites de actuación de los órganos judiciales, asegurando un proceso justo y eficiente.

En Ecuador, la competencia judicial se encuentra regulada por la Constitución de la República y la Ley Orgánica de la Función Judicial, que determina las reglas para asignar competencias en función de la materia, el territorio, la cuantía y el grado (Cordero, 2018).

En el ámbito del derecho del consumidor, la competencia ha sido asignada a los jueces de la Unidad Judicial Penal, sin embargo, la diferencia en los principios que rigen el derecho penal y el derecho del consumidor evidencia la necesidad de reconsiderar esta asignación para garantizar una tutela judicial adecuada (Velásquez, 2007).

### **2.2.2 Competencia de los jueces de Unidad Judicial Penal, en razón de la materia de defensa del consumidor:**

El principio de competencia en razón de la materia establece que los jueces deben conocer y resolver casos que correspondan a su especialidad, asegurando que sus decisiones se fundamenten en un conocimiento adecuado del área jurídica correspondiente. En el ámbito del derecho del consumidor, este principio adquiere especial relevancia, ya que las decisiones deben garantizar la aplicación de los principios de protección al consumidor, como el trato justo y la equidad en las relaciones de consumo (Pazmiño Freire, 2020).

En Ecuador, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor asigna la resolución de controversias en esta materia a los jueces de la Unidad Judicial Penal. Sin embargo, esta disposición ha sido objeto de críticas por parte de la doctrina, dado que los jueces penales, formados en derecho penal, aplican criterios estrictamente formales que a menudo no se alinean con los objetivos del derecho del consumidor.

Por ello, diversos autores han señalado la necesidad de establecer una jurisdicción especializada capaz de abordar las complejidades de esta área jurídica (Terán, 2019).

Un problema central en la asignación actual de competencias es que los jueces penales se enfocan en determinar la existencia o no de conductas delictivas, lo que restringe su capacidad para resolver eficazmente controversias en defensa del consumidor.

Este enfoque punitivo, alejado de los principios de protección contemplados en la normativa, ha generado una percepción de desprotección entre los consumidores, quienes no encuentran en el sistema judicial una respuesta adecuada a sus demandas (Aguilar, 2017).

### **2.3. La competencia judicial y la problemática de la falta de especialización:**

La crítica principal en torno a la competencia de los jueces penales para resolver controversias relacionadas con la defensa del consumidor se centra en la falta de especialización.

Mientras que los jueces penales tienen un enfoque predominante en la sanción de delitos y contravenciones, el derecho del consumidor tiene como objetivo proteger a una parte vulnerable en una relación de consumo, donde los principios que rigen la relación contractual son fundamentales para evitar abusos (Pazmiño Freire, 2020).

La doctrina internacional, como lo señala Velásquez (2007), insiste en que las jurisdicciones especializadas son fundamentales para garantizar una correcta administración de justicia, ya que permiten a los jueces enfocarse en áreas del derecho que requieren un conocimiento profundo y específico. En el caso de la defensa del consumidor, el manejo de contratos, la regulación de las cláusulas abusivas, y la protección contra prácticas desleales requieren una comprensión integral de los derechos de los consumidores, algo que no es parte central de la formación penal. En este sentido, Couture (1960) subraya la importancia de la competencia en razón de la materia como un principio esencial del debido proceso. Cuando los jueces no tienen la formación necesaria para entender los principios rectores de una rama específica del derecho, como el derecho del consumidor, se corre el riesgo de emitir fallos que no solo carecen de la profundidad requerida, sino que también pueden perpetuar la desprotección de la parte más débil, en este caso, el consumidor.

#### **2.3.1 La Competencia en el Derecho Comparado:**

Varios países latinoamericanos ya han adoptado jurisdicciones especializadas en defensa del consumidor con resultados positivos. En Brasil, por ejemplo, el Código de Defensa del Consumidor establece la competencia de tribunales específicos para conocer de estos casos, lo que ha permitido un enfoque más protector y equilibrado en las decisiones judiciales (Aguilar, 2015), además disminuye notablemente el tiempo transcurrido.

En Argentina, la Ley de Defensa del Consumidor prevé una estructura jurisdiccional que facilita el acceso a la justicia mediante tribunales especializados, los cuales están capacitados para abordar conflictos de consumo con un enfoque que privilegia la reparación del daño y la prevención de abusos, más que la mera sanción punitiva. Este modelo ha sido destacado por su capacidad para reducir la sobrecarga judicial y mejorar los tiempos de resolución de controversias (Delgado, 2018).

Comparativamente, en Ecuador, la asignación de la competencia de defensa del consumidor a jueces penales ha sido criticada por su incapacidad para ofrecer este nivel de especialización. La falta de un tribunal especializado, según Terán (2019), perpetúa un sistema judicial que no protege de manera efectiva a los consumidores.

### **2.3.2 Eficiencia y Eficacia en la Resolución de Conflictos de Consumo:**

La eficacia en la protección de los derechos del consumidor no solo depende de la existencia de un marco normativo robusto, sino también de la correcta implementación de ese marco a través de decisiones judiciales que interpreten y apliquen la ley de manera justa y coherente con los principios de protección al consumidor.

La creación de tribunales especializados en defensa del consumidor no solo aumenta la calidad de las resoluciones judiciales, sino que también reduce los tiempos de resolución de los casos, lo que es fundamental en relaciones de consumo que, muchas veces, requieren soluciones rápidas y efectivas (Pazmiño Freire, 2020).

En Ecuador, la ausencia de una jurisdicción especializada ha generado ineficiencias en el sistema judicial, ya que muchos casos de defensa del consumidor se ven atrapados en largos procesos penales que, debido a la carga probatoria exigida en materia penal, se dilatan innecesariamente.

Esto va en detrimento de la parte afectada, es decir, el consumidor, quien muchas veces se ve obligado a renunciar a su reclamo debido a la complejidad del proceso y la demora en la obtención de una resolución (Aguilar, 2017).

Según estudios realizados (Farías, 2021) los consumidores en Ecuador enfrentan barreras al acceder a la justicia, siendo la más notable la falta de conocimiento sobre los procedimientos administrativos y judiciales disponibles, así como la complejidad de estos.

Este fenómeno refuerza la necesidad de tribunales especializados que no solo puedan resolver las controversias de manera más eficiente, sino que también puedan garantizar una mayor accesibilidad a la justicia para los consumidores.

## **2.4 Principios Rectores en la Protección del Consumidor.**

### **2.4.1 El Principio Pro-Consumidor:**

Uno de los principios más importantes en la protección del consumidor es el principio pro-consumidor, que establece que, en caso de duda, todas las normas deben ser interpretadas de manera que favorezcan al consumidor, quien es considerado la parte más débil en la relación de consumo. Este principio, consagrado en diversos ordenamientos jurídicos internacionales, también está presente en la legislación ecuatoriana a través de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (Farias, 2021).

El principio pro-consumidor es un criterio interpretativo fundamental para asegurar que las decisiones judiciales y administrativas sean justas y equitativas, teniendo en cuenta la vulnerabilidad del consumidor frente a las grandes empresas y proveedores.

Sin embargo, la aplicación de este principio requiere una comprensión profunda de los derechos del consumidor, lo que plantea un desafío cuando los jueces que conocen de los casos no están especializados en la materia.

### **2.4.2 Derecho a la Información y Protección contra Publicidad Engañosa:**

Uno de los derechos fundamentales que protege la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor es el derecho a recibir información veraz, oportuna y completa sobre lo ofrecido.

Este derecho es clave para permitir a los consumidores tomar decisiones informadas y evitar caer en prácticas comerciales engañosas o desleales (Aguilar, 2017).

En el ámbito judicial, los jueces que resuelven casos de defensa del consumidor deben garantizar que este derecho sea respetado.

Esto implica una evaluación crítica de los contratos de consumo y de la publicidad, asegurándose de que no contengan cláusulas abusivas o información falsa. Sin embargo, en Ecuador, la falta de especialización en la materia ha llevado a que muchos jueces no profundicen en el análisis de estas cuestiones, lo que resulta en decisiones judiciales que no protegen adecuadamente. (Terán, 2019).

### **2.4.3 Protección contra Cláusulas Abusivas:**

Las cláusulas abusivas en los contratos de consumo son una de las principales preocupaciones en el derecho del consumidor, ya que suelen imponer condiciones desventajosas o injustas para el consumidor.

Estas cláusulas, generalmente incluidas en contratos de adhesión, no son negociadas individualmente y, a menudo, colocan al consumidor en una posición de inferioridad frente al proveedor (Velásquez, 2007).

En Ecuador, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor prohíbe expresamente este tipo de cláusulas. Sin embargo, la correcta identificación y anulación de estas cláusulas en los procesos judiciales depende de la capacidad del juez para reconocerlas, algo que nuevamente plantea problemas cuando los jueces que conocen de estos casos carecen de la especialización necesaria.



## **CAPÍTULO III: ANÁLISIS NORMATIVO DE LA COMPETENCIA JUDICIAL EN DEFENSA DEL CONSUMIDOR EN ECUADOR**

### **3.1 Normativa Ecuatoriana sobre Competencia Judicial.**

En Ecuador, la competencia judicial se rige por un conjunto de normas y principios constitucionales y legales que determinan qué jueces y tribunales son competentes para conocer y resolver las controversias en función de la materia, el territorio, la cuantía y el grado. En el caso específico de la defensa del consumidor, las normas clave son la Constitución de la República del Ecuador y la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

#### **3.1.1 Constitución de la República del Ecuador:**

La Constitución de la República del Ecuador de 2008, establece un marco general de derechos y principios que rigen la administración de justicia en el país. En su artículo 190, garantiza el derecho a una tutela judicial efectiva, rápida y sin dilaciones indebidas, principios que deben regir en todos los procesos judiciales, incluidos los relacionados con la defensa del consumidor (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008). Además, la Constitución establece como principio fundamental el derecho a la protección de los consumidores y usuarios, reconocido en el artículo 52, el cual dispone que el Estado debe garantizar un sistema eficaz para la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, protegiéndolos de cualquier práctica abusiva o discriminatoria.

Este derecho se complementa con los principios del buen vivir, que buscan asegurar una vida digna y justa para todos los ciudadanos, incluyendo en sus relaciones de consumo (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008). El artículo 168 de la Constitución también establece los principios del debido proceso, entre los que se incluye el principio de competencia. Este principio garantiza que los jueces que conozcan de un caso deben ser los adecuados en función de la materia, el territorio, y otros criterios relevantes, como la especialización del juez para conocer determinados tipos de controversias.

#### **3.1.2 Ley Orgánica de Defensa del Consumidor:**

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, promulgada en el año 2000, es el marco normativo principal para la protección de los derechos de los consumidores en Ecuador.

Esta ley establece un conjunto de derechos para los consumidores, como el derecho a la información, el derecho a recibir productos y servicios de calidad, el derecho a la protección contra prácticas desleales, y el derecho a la reparación de daños causados por productos defectuosos o servicios deficientes (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2000).

En cuanto a la competencia judicial, la ley manda que los consumidores pueden presentar quejas ante la Defensoría del Pueblo para la resolución de controversias en la vía administrativa.

Sin embargo, en muchos casos, estas no logran resolverse, lo que obliga a los consumidores acudir a la vía jurisdiccional, donde actualmente la competencia para resolver estos casos recae en los jueces de la Unidad Judicial Penal.

Este esquema ha sido objeto de críticas, ya que la especialización en derecho penal no capacita adecuadamente a los jueces para conocer y resolver casos relacionados con la defensa del consumidor, que requieren un enfoque distinto basado en la equidad, la protección de la parte más vulnerable y la interpretación pro-consumidor (Farias, 2021).

### **3.1.3 Ley Orgánica de la Función Judicial:**

La Ley Orgánica de la Función Judicial regula el funcionamiento de los tribunales y jueces en Ecuador, y establece los principios generales de competencia. Esta ley define la competencia en razón de la materia, que se refiere a la asignación de casos a jueces en función del tipo de controversia que se trate (Ley Orgánica de la Función Judicial, 2009).

La asignación de competencia en materia de defensa del consumidor a los jueces penales se deriva del hecho de que la normativa ecuatoriana no contempla una jurisdicción especializada en esta área. Los jueces penales, al estar formados para resolver delitos y contravenciones, aplican criterios más formales y punitivos, lo que ha generado una disonancia con los principios que rigen el derecho del consumidor.

Esta situación ha sido considerada ineficaz por diversos autores, quienes abogan por la creación de tribunales especializados que puedan garantizar una protección más adecuada de los derechos de los consumidores (Pazmiño Freire, 2020).

### **3.2 Jurisprudencia Relevante sobre Competencia Judicial en Defensa del Consumidor:**

La jurisprudencia ecuatoriana ha sido un factor clave en la interpretación y aplicación de las normas relacionadas con la defensa del consumidor y la competencia judicial.

A continuación, se analizarán algunos de los casos más relevantes que han abordado esta problemática.

### **3.2.1 Sentencia de la Corte Constitucional No. 9-17-CN/21:**

La Corte Constitucional de Ecuador analizó un caso en el que se cuestionaba la competencia de un juez penal para conocer una controversia en materia de defensa del consumidor. En este fallo, la Corte señaló que, si bien la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor asigna la competencia a los jueces penales, es necesario que estos jueces interpreten y apliquen las normas de defensa del consumidor con un enfoque que privilegie la protección de los derechos de los consumidores, y no únicamente desde una perspectiva punitiva (Corte Constitucional del Ecuador, 2021). La Corte también hizo un llamado a la Defensoría del Pueblo y al Consejo de la Judicatura para que evalúen la posibilidad de crear una jurisdicción especializada en defensa del consumidor, considerando que la especialización judicial es un factor determinante para mejorar la calidad de la justicia en esta área.

### **3.2.2 Sentencia No. 001-11-SCJ-CC:**

En este caso, la Corte analizó un conflicto de competencia entre dos tribunales, uno penal y uno civil, en un caso de defensa del consumidor. La controversia surgió debido a que ambos tribunales se consideran incompetentes para resolver el caso. Finalmente, la Corte Suprema determinó que la competencia recae en el tribunal penal, ya que no existía un tribunal especializado en defensa del consumidor (Corte Nacional de Justicia del Ecuador, 2011).

Esta sentencia resalta la necesidad de una reforma en la normativa de competencia judicial en Ecuador, ya que la falta de tribunales especializados genera confusión y, en muchos casos, retrasa la resolución de las controversias, afectando el derecho a la tutela judicial efectiva de los consumidores.

### **3.2.3 Análisis de Fallos Judiciales en Casos de Defensa del Consumidor:**

En la revisión de diversas resoluciones emitidas por la Corte Constitucional en casos de defensa del consumidor, en conjunto con lo que manifiesta la Abogada Paola Campaña Terán, se puede concluir que la legislación ecuatoriana de defensa del consumidor, tal como está concebida, resulta insuficiente para garantizar los derechos de los consumidores.

La eliminación del trámite especial, sumada a otros aspectos como los plazos de prescripción, la estructura judicial y las limitaciones procesales, dificultan el acceso a la justicia para los consumidores, quienes se ven obligados a enfrentar procesos largos y costosos.

Esta situación se agrava por la falta de una jurisprudencia sólida en la materia, lo que genera incertidumbre jurídica y limita la protección de los derechos de los consumidores, especialmente en casos de baja cuantía.

Todo eso se puede tomar en consideración de las sentencias emitidas por la Corte Constitucional como la número 152-15-SEP-CC dentro del caso número 0709-14-SE; sentencia número 055-14-SEP-CC dentro del caso número 1794-11-EP; sentencia número 052-14-SEP-CC dentro del caso número 1155-11-EP; y, la sentencia número 044-13-SCN-CC dentro del caso número 0169-12-CN.

Se podría decir que hay una tendencia a aplicar criterios formales que no siempre son compatibles con los principios de protección del consumidor. En muchos casos, los jueces penales se centran en la existencia de un ilícito penal, dejando de lado la evaluación de las condiciones contractuales y las prácticas comerciales desleales que afectan directamente los derechos del consumidor (Aguilar, 2017).

Este enfoque ha generado una creciente insatisfacción entre los consumidores, quienes se ven obligados a enfrentar largos procesos judiciales sin la garantía de que sus derechos serán protegidos adecuadamente. La creación de una jurisdicción especializada permitiría a los jueces tener un enfoque más protector y garantizar una resolución más efectiva y rápida de las controversias en materia de consumo.

Las cifras permiten identificar que el número de causas que han llegado a sede judicial no es significativo si lo comparamos con otras materias.

En seis años y seis meses, se han sustanciado 6820 causas, lo que aproximadamente representa mil causas al año a nivel nacional, es decir que los casos que llegan a sede judicial son pocos, lo que puede estar relacionado con las barreras que presenta el acceso a la administración de justicia.

Estos datos nos llevan a concluir que el sistema no brinda una respuesta efectiva y eficiente a las necesidades de las relaciones de consumo, y si tomamos en cuenta las reformas que se publicaron el 6 de mayo del 2019, el acceso a la justicia del consumidor se volverá mucho más complejo, impidiendo la tutela judicial efectiva de los derechos de los consumidores. (Terán, 2019)

### **3.3 Necesidad de una Jurisdicción Especializada en Defensa del Consumidor:**

La falta de una jurisdicción especializada en defensa del consumidor en Ecuador ha sido señalada como uno de los principales problemas que enfrenta el sistema judicial en esta área. Como se ha mencionado anteriormente, la asignación de competencia a jueces penales ha resultado ineficaz para garantizar una protección de los derechos de los consumidores.

La experiencia de otros países latinoamericanos, como Brasil y Argentina, demuestra que la creación de tribunales especializados en defensa del consumidor puede mejorar significativamente la protección de los consumidores. Estos tribunales, al estar formados por jueces capacitados en la materia, no solo pueden emitir fallos más equitativos y justos, sino que también pueden reducir los tiempos de resolución de los casos y garantizar un acceso más fácil a la justicia para los consumidores (Delgado, 2018).

### **3.4 Estudio Comparativo.**

El análisis de los sistemas judiciales en otros países de América Latina ofrece valiosas lecciones para Ecuador en cuanto a la especialización de la jurisdicción en defensa del consumidor. A continuación, se estudian los casos de Brasil y Argentina, dos países que han avanzado significativamente en la creación de tribunales especializados en esta materia.

#### **3.4.1 Brasil. – El Código de Defensa del Consumidor y los Tribunales Especializados:**

Brasil cuenta con uno de los marcos legales más avanzados en defensa del consumidor a nivel latinoamericano.

El Código de Defensa del Consumidor, promulgado en 1990, establece principios claros para la protección de los consumidores y crea mecanismos efectivos para la resolución de controversias en esta área. Uno de los aspectos más destacados del sistema brasileño es la existencia de tribunales especializados en defensa del consumidor, conocidos como Juizados Especiais Cíveis, que se encargan de resolver rápidamente las disputas de consumo, garantizando un acceso más directo a la justicia (Aguilar, 2015).

Estos tribunales permiten que los consumidores presenten sus casos de manera ágil, sin la necesidad de abogados en algunos casos, y con un enfoque en la mediación y conciliación, lo que reduce significativamente los tiempos de resolución. Además, los jueces en estos tribunales están capacitados específicamente en derecho del consumidor, lo que asegura una comprensión más profunda de los principios que rigen esta rama del derecho. Este modelo ha demostrado ser altamente efectivo para garantizar la protección de los derechos de los consumidores en Brasil (Delgado, 2018).

La experiencia brasileña destaca la importancia de contar con un sistema especializado que no solo conozca las particularidades del derecho del consumidor, sino que también esté diseñado para ser accesible y eficiente.

En este sentido, Ecuador podría beneficiarse de adoptar un enfoque similar al brasileño, creando tribunales especializados que reduzcan la carga de los jueces penales y ofrezcan una mayor protección a los consumidores.

#### **3.4.2 Argentina. – La Justicia Nacional en lo Comercial y los Tribunales Especializados en Defensa del Consumidor:**

En Argentina, la Ley de Defensa del Consumidor, promulgada en 1993, también establece un marco robusto para la protección de los consumidores. A nivel jurisdiccional, los casos de defensa del consumidor son conocidos por los Tribunales de Justicia Nacional en lo Comercial, que tienen una sección específica dedicada a los derechos del consumidor. Además, existen oficinas de conciliación y mediación que actúan como primera instancia en la resolución de controversias de consumo (Martínez, 2016).

Uno de los aspectos más innovadores del sistema argentino es la etapa obligatoria de mediación antes de iniciar un proceso judicial. Este mecanismo ha permitido resolver una gran cantidad de casos sin la necesidad de acudir a un tribunal, lo que reduce la carga judicial y ofrece soluciones más rápidas a los consumidores. En los casos que llegan a los tribunales, los jueces comerciales tienen una formación especializada que les permite aplicar los principios del derecho del consumidor de manera efectiva y equitativa (Bohoslavsky, 2018).

El enfoque argentino también destaca la importancia de mecanismos alternativos de resolución de conflictos, como la mediación, que pueden ser replicados en Ecuador para mejorar el acceso a la justicia y reducir los tiempos de espera en la resolución de casos de defensa del consumidor.

#### **3.4.3 Comparación con Ecuador. – Deficiencias y Lecciones Aprendidas:**

Al comparar los sistemas de Brasil y Argentina con el ecuatoriano, se pueden identificar varias áreas en las que Ecuador podría mejorar mediante la creación de una jurisdicción especializada en defensa del consumidor. A diferencia de estos países, donde existen tribunales especializados y mecanismos alternativos de resolución de conflictos, en Ecuador los consumidores deben recurrir a la jurisdicción penal para resolver sus controversias, lo que resulta en un proceso más lento y menos protector.

Los modelos brasileño y argentino ofrecen lecciones clave para Ecuador:

- **Especialización de los jueces:** La formación específica en derecho del consumidor permite a los jueces comprender mejor las particularidades de las relaciones de consumo y aplicar los principios del derecho del consumidor de manera más efectiva.

- **Mecanismos alternativos de resolución de conflictos:** La mediación y conciliación previas a la judicialización reducen la carga de los tribunales y ofrecen soluciones más rápidas a los consumidores.
- **Acceso a la justicia:** La creación de tribunales especializados en defensa del consumidor facilita el acceso a la justicia, especialmente para consumidores que no tienen los recursos para enfrentar largos procesos judiciales.

### **3.5 Recomendaciones para la Creación de una Jurisdicción Especializada en Defensa del Consumidor en Ecuador.**

Con base en el análisis realizado, es evidente que Ecuador podría beneficiarse de la creación de una jurisdicción especializada en defensa del consumidor. A continuación, se detallan algunas recomendaciones clave para la implementación de esta jurisdicción:

#### **3.5.1 Capacitación y Especialización de Jueces:**

Una de las principales recomendaciones es la capacitación especializada de los jueces en materia de defensa del consumidor. Esto implicaría crear programas de formación continua para los jueces actuales y futuros, asegurando que comprendan plenamente los principios del derecho del consumidor y puedan aplicarlos de manera justa y efectiva.

La formación debe enfocarse en los derechos fundamentales de los consumidores, las normas de publicidad engañosa, la protección contra cláusulas abusivas y los mecanismos de reparación de daños (Farias, 2021).

#### **3.5.2 Creación de Tribunales Especializados:**

Es fundamental la creación de Unidades Judiciales especializadas en defensa del consumidor, que estén compuestas por jueces capacitados en esta área.

Estas deberían funcionar en las principales ciudades del país, con la posibilidad de ampliar su jurisdicción a otras áreas según las necesidades de los consumidores. La especialización permitiría una mejor resolución de los casos, con un enfoque en la protección del consumidor y la reparación de los daños causados.

#### **3.5.3 Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos:**

Otra recomendación clave es la implementación de mecanismos alternativos de resolución de conflictos, como la mediación y la conciliación, que deberían ser obligatorios antes de iniciar un proceso judicial.

Estos mecanismos permitirían resolver una gran cantidad de controversias de manera rápida y eficiente, sin necesidad de recurrir a los tribunales. Además, garantizarían un proceso más accesible y menos costoso para los consumidores.

#### **3.5.4 Reformas Legislativas:**

Finalmente, se requiere una reforma legislativa que modifique la actual Ley Orgánica de Defensa del Consumidor para incluir la creación de tribunales especializados y establecer mecanismos alternativos de resolución de conflictos como obligatorios. Esta reforma también debería incluir disposiciones para la capacitación de jueces y la mejora de los procedimientos judiciales en defensa del consumidor.



## **CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN.**

En este capítulo se discuten los principales hallazgos obtenidos en el análisis normativo y empírico, con el objetivo de identificar las deficiencias del sistema judicial ecuatoriano en la protección de los derechos del consumidor y proponer soluciones viables. Se aborda la necesidad de una jurisdicción especializada en defensa del consumidor, comparando el sistema ecuatoriano con los de otros países latinoamericanos que han implementado con éxito tribunales especializados en esta área.

### **4.1 Comparación con Otros Sistemas Judiciales en América Latina:**

El análisis comparativo de los sistemas judiciales de Brasil y Argentina, en contraste con el sistema ecuatoriano, muestra claramente que la especialización en la resolución de controversias de defensa del consumidor es una de las claves para garantizar una protección efectiva de los derechos de los consumidores.

#### **4.1.1 Brasil. – Un Modelo Eficiente de Tribunales Especializados:**

Como se analizó, el sistema brasileño de Juizados Especiais Cíveis (tribunales especializados en consumo) es un ejemplo exitoso de cómo la especialización judicial puede mejorar significativamente el acceso a la justicia para los consumidores. En Brasil, estos tribunales permiten resolver disputas de consumo de manera rápida y eficiente, con jueces que están capacitados específicamente en derecho del consumidor.

Una de las principales ventajas del sistema brasileño es que los consumidores pueden acudir a estos tribunales sin necesidad de contar con un abogado, lo que reduce los costos y facilita el acceso a la justicia, especialmente para los consumidores con menos recursos. Además, la estructura de los Juizados Especiais se centra en la conciliación y mediación, lo que permite resolver una gran cantidad de casos sin llegar a juicio, reduciendo así la carga sobre el sistema judicial (Aguar, 2015).

Comparativamente, en Ecuador, los consumidores deben recurrir a la jurisdicción penal para resolver sus controversias, ya que lo prolonga innecesariamente.

Los jueces penales (jueces de controversias) no tienen la formación ni la especialización necesarias para aplicar los principios de protección al consumidor, lo que genera resoluciones insatisfactorias y desprotección para los consumidores.

#### **4.1.2 Argentina. – La Importancia de la Mediación y la Especialización:**

El sistema argentino, con su Justicia Nacional en lo Comercial y los tribunales especializados en defensa del consumidor, ofrece otro ejemplo valioso.

Los consumidores tienen acceso a tribunales comerciales especializados que están capacitados para resolver disputas de consumo, aplicando principios específicos del derecho del consumidor y priorizando la protección de la parte más vulnerable en la relación de consumo (Delgado, 2018).

Uno de los aspectos más innovadores del sistema argentino es la obligatoriedad de la mediación previa antes de acudir a los tribunales. Este mecanismo ha sido altamente eficaz para reducir la cantidad de casos que llegan a juicio, ya que muchas controversias se resuelven mediante acuerdos entre las partes, sin la necesidad de un proceso judicial formal (Bohoslavsky, 2018). En Ecuador, la ausencia de mecanismos de mediación obligatoria en casos de defensa del consumidor genera una sobrecarga innecesaria en los tribunales penales y prolonga los tiempos de resolución.

Al comparar estos sistemas con el ecuatoriano, se puede concluir que la falta de especialización en los jueces y la ausencia de mecanismos alternativos de resolución de conflictos son dos de las principales deficiencias del sistema actual.

#### **4.2 Identificación de Vacíos Legales y Normativos.**

A lo largo del análisis normativo realizado, se identificaron varias lagunas legales y normativas que afectan negativamente la protección de los derechos del consumidor en Ecuador. Estos vacíos deben ser abordados mediante reformas legislativas que permitan adaptar el sistema judicial a las necesidades específicas de los consumidores.

##### **4.2.1 Asignación de Competencia a Jueces Penales:**

Uno de los principales vacíos legales que se ha identificado es la asignación de la competencia en defensa del consumidor a los jueces penales.

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor no establece una jurisdicción especializada, lo que genera que los consumidores deban acudir a jueces penales para resolver sus controversias. Como se demostró, esta asignación ha sido ineficaz, ya que los jueces tienden a aplicar un enfoque punitivo, más adecuado para delitos, que no se ajusta a los principios de equidad y protección que rigen el derecho del consumidor (Pazmiño Freire, 2020).

Es necesario reformar la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor para incluir la creación de tribunales especializados en consumo, con jueces capacitados en esta área. Esto permitiría una resolución más justa y equitativa de las controversias, garantizando que los derechos de los consumidores sean protegidos de manera adecuada.

#### **4.2.2 Ausencia de Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos:**

Otro vacío identificado es la falta de mecanismos alternativos de resolución de conflictos, como la mediación y la conciliación, que son muy eficaces en otros sistemas judiciales de la región. En Ecuador, la mayoría de los casos de defensa del consumidor se judicializan, lo que genera una sobrecarga en los tribunales y retrasa la resolución de los casos.

La implementación de un sistema de mediación obligatoria previa a la judicialización permitiría resolver muchas controversias de manera rápida y amigable, evitando que lleguen a los tribunales. Además, estos mecanismos alternativos serían más accesibles para los consumidores, quienes muchas veces no cuentan con los recursos necesarios para enfrentar un proceso judicial largo y costoso.

#### **4.3 Propuesta de Creación de una Jurisdicción Especializada en Defensa del Consumidor.**

Con base en los análisis normativos y empíricos, se propone la creación de una jurisdicción especializada en defensa del consumidor en Ecuador. Esta jurisdicción debería estar compuesta por jueces que reciban formación específica en derecho del consumidor y que comprendan los principios de protección al consumidor, como el principio pro-consumidor, la equidad en las relaciones de consumo, la protección contra cláusulas abusivas, entre otros.

##### **4.3.1 Ventajas de la Jurisdicción Especializada:**

La creación de una jurisdicción especializada traería múltiples ventajas, entre esas están:

- **Mayor Protección para los Consumidores:** Los jueces capacitados en derecho del consumidor estarían mejor preparados para emitir fallos que protejan los derechos de los consumidores de manera efectiva.
- **Resoluciones más rápidas:** Al estar especializados en esta área, los jueces podrían resolver los casos de manera más rápida y eficiente, reduciendo los tiempos de espera y ofreciendo soluciones más ágiles.
- **Acceso a la Justicia:** Una jurisdicción especializada también permitiría un acceso más amplio a la justicia para los consumidores, especialmente si se combinara con mecanismos alternativos de resolución de conflictos, como la mediación.

#### **4.3.2 Implementación de la Jurisdicción Especializada:**

Para implementar esta jurisdicción, es necesario que el Consejo de la Judicatura y la Asamblea Nacional del Ecuador realicen las reformas legislativas correspondientes. Además, se requiere la creación de programas de capacitación continua para los jueces, asegurando que estén debidamente formados en derecho del consumidor.

La jurisdicción especializada podría implementarse de manera progresiva, comenzando por las principales ciudades del país y ampliándose a otras regiones según la demanda, esto permitiría mejorar la protección de los consumidores sin sobrecargar el sistema judicial.

#### **4.4 Consideraciones Finales sobre la Evolución de la Justicia en Defensa del Consumidor.**

El análisis realizado en este trabajo demuestra la falta de especialización de los jueces y la ausencia de mecanismos eficientes para resolver las controversias de consumo.

Las experiencias de países como Brasil y Argentina muestran que la creación de tribunales especializados y la implementación de mecanismos alternativos de resolución de conflictos son soluciones viables que podrían mejorar significativamente la protección de los consumidores en Ecuador.

Es fundamental que Ecuador avance hacia un sistema judicial que garantice una justicia especializada y equitativa en esta rama del derecho.

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 Conclusiones Principales.**

El análisis realizado a lo largo de este trabajo de investigación ha demostrado que el sistema judicial ecuatoriano enfrenta serias limitaciones para garantizar una protección efectiva de los derechos del consumidor. Las principales conclusiones obtenidas son las siguientes:

#### **5.1.1 Inadecuación de los jueces penales para resolver controversias de defensa del consumidor:**

Uno de los hallazgos más relevantes de este estudio es la inadecuación de los jueces de la Unidad Judicial Penal para resolver controversias en materia de defensa del consumidor.

Como se evidenció, los jueces penales carecen de la especialización necesaria en derecho del consumidor, lo que genera fallos que no se alinean con los principios fundamentales de protección al consumidor. En particular, los jueces tienden a aplicar criterios estrictamente penales y punitivos, lo que desvirtúa los objetivos de justicia y equidad que debe primar en las relaciones de consumo (Pazmiño Freire, 2020).

#### **5.1.2 Falta de especialización judicial y demoras en los procesos:**

La falta de especialización judicial en derecho del consumidor no solo afecta la calidad de las resoluciones, sino que también contribuye a la prolongación de los procesos judiciales, en detrimento de los consumidores. El análisis empírico reveló que muchos casos de defensa del consumidor enfrentan demoras significativas, que pueden extenderse por más de dos años. Estas demoras no sólo violan el derecho constitucional a una tutela judicial rápida, sino que también desincentivan a los consumidores a buscar justicia (Farias, 2021).

#### **5.1.3 Comparación con otros sistemas judiciales: necesidad de una jurisdicción especializada:**

El estudio comparativo realizado, mostró que los sistemas judiciales de Brasil y Argentina han logrado mejorar la protección del consumidor mediante la creación de jurisdicciones especializadas.

En estos países, los tribunales especializados permiten una resolución más rápida y equitativa de las controversias de consumo, con jueces que están debidamente capacitados en esta materia.

Esta comparación subraya la necesidad urgente de reformar el sistema ecuatoriano para implementar una jurisdicción especializada que pueda ofrecer una mayor protección a los consumidores.

#### **5.1.4 Ausencia de Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos:**

Otra conclusión importante es la ausencia de mecanismos alternativos de resolución de conflictos, como la mediación y la conciliación, en el sistema ecuatoriano.

Estos mecanismos, ampliamente utilizados en otros países, permiten resolver una gran cantidad de controversias de consumo sin necesidad de llegar a juicio, lo que reduce la carga sobre el sistema judicial y ofrece soluciones más rápidas y accesibles a los consumidores (Delgado, 2018).

### **5.2 Recomendaciones.**

En función de las conclusiones anteriores, se presentan las siguientes recomendaciones para mejorar la protección de los consumidores en Ecuador:

#### **5.2.1 Creación de una Jurisdicción Especializada en Defensa del Consumidor:**

La recomendación principal de este trabajo es la creación de una jurisdicción especializada en defensa del consumidor en Ecuador. Esta jurisdicción debe estar compuesta por jueces que reciban una formación específica en derecho del consumidor, asegurando que comprendan los principios fundamentales de esta rama del derecho y puedan aplicar las normativas de manera justa y equitativa.

La creación de tribunales especializados permitiría resolver de manera más eficiente las controversias de consumo, con un enfoque en la protección del consumidor, en lugar de aplicar criterios estrictamente penales o formales. Además, los jueces especializados estarían mejor capacitados para identificar y sancionar prácticas comerciales abusivas, garantizando que los consumidores reciban la reparación adecuada por los daños sufridos.

#### **5.2.2 Implementación de Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos:**

Se recomienda también la implementación de mecanismos alternativos de resolución de conflictos, como la mediación y la conciliación, como procedimientos obligatorios previos a la judicialización de los casos de defensa del consumidor.

Estos mecanismos permitirían resolver muchas controversias de manera rápida y eficiente, sin necesidad de acudir a los tribunales, lo que reduciría la carga de trabajo del sistema judicial y ofrecería soluciones más accesibles a los consumidores.

La mediación y conciliación obligatoria han demostrado ser exitosas en países como Argentina y Brasil, donde han contribuido a reducir significativamente el número de casos que llegan a juicio. Estos mecanismos también fomentan la participación activa de las partes en la búsqueda de soluciones, lo que puede generar una mayor satisfacción con los resultados obtenidos (Bohoslavsky, 2018).

### **5.2.3 Reforma Legislativa:**

Para implementar las reformas propuestas, es necesario realizar una reforma legislativa que modifique la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y la Ley Orgánica de la Función Judicial para incluir la creación de tribunales especializados y la introducción de mecanismos alternativos de resolución de conflictos.

Esta reforma debe ser impulsada por el Consejo de la Judicatura y la Asamblea Nacional del Ecuador, en consulta con expertos en derecho del consumidor y representantes de la sociedad civil.

La reforma también debe incluir disposiciones para la capacitación continua de los jueces en derecho del consumidor, asegurando que los operadores de justicia cuenten con los conocimientos y herramientas necesarias para garantizar una protección efectiva de los consumidores.

### **5.2.4 Mejoras en la Formación Judicial:**

Es fundamental mejorar la formación de los jueces en derecho del consumidor, tanto para los jueces que actualmente ejercen en la jurisdicción penal como para aquellos que integrarán la futura jurisdicción especializada.

Se recomienda la creación de programas de capacitación continua sobre los principios del derecho del consumidor, los derechos de los consumidores y las prácticas comerciales abusivas, con un enfoque en la interpretación y aplicación del principio pro-consumidor.

Además, estos programas deben incluir formación en técnicas de mediación y conciliación, lo que permitiría a los jueces manejar de manera más efectiva las controversias de consumo, priorizando la protección del consumidor y la resolución rápida de los conflictos.

### **5.3 Reflexiones Finales.**

El derecho del consumidor es una rama jurídica fundamental para garantizar la equidad en las relaciones de consumo y proteger a los ciudadanos frente a prácticas abusivas o desleales. En Ecuador, aunque existe un marco normativo que protege los derechos de los consumidores, su aplicación ha sido deficiente debido a la falta de especialización de los jueces y la ausencia de mecanismos alternativos de resolución de conflictos.

La creación de una jurisdicción especializada en defensa del consumidor, combinada con reformas legislativas que introduzcan mecanismos alternativos de resolución de conflictos y mejoras en la formación judicial, sería un paso crucial para fortalecer la protección de los consumidores en Ecuador. Esta reforma permitiría garantizar una tutela judicial efectiva y equitativa, alineada con los principios constitucionales y los derechos fundamentales de los consumidores.



## Bibliografía

- Aguiar, W. N. (2015). *Juizados Especiais Cíveis no Brasil: Experiência e eficiência na proteção do consumidor*. *Revista Brasileira de Direito do Consumidor*, 47(2), 123-139.
- Aguilar, W. N. (2017). *Los derechos del consumidor y su desconocimiento en la sociedad ecuatoriana*. *Prisma Social*, 454-482.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Registro Oficial No. 449. Recuperado de <https://www.asambleanacional.gob.ec/es/constitucion-de-la-republica-del-ecuador>
- Bohoslavsky, J. P. (2018). *Derecho del consumidor en América Latina: Desafíos y soluciones jurídicas*. Buenos Aires: Editorial La Ley.
- Cordero, S. (2018). *La competencia judicial en Ecuador: Análisis doctrinal y normativo*. *Iuris Dictio*, 17(1), 25-45.
- Corte Constitucional del Ecuador. (2021). *Sentencia No. 9-17-CN/21*. Quito, Ecuador. Recuperado de <https://www.corteconstitucional.gob.ec>
- Couture, E. J. (1960). *Fundamentos del derecho procesal civil*. Buenos Aires: Depalma.
- Delgado, A. R. (2018). *Jurisdicción y competencia en los tribunales especializados en defensa del consumidor en Argentina*. *Revista Jurídica de Buenos Aires*, 10(3), 59-74.
- Fariás, G. K. (2021). *Importancia de la correcta aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor en el contexto ecuatoriano*. *Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 56-61.
- *Ley Orgánica de Defensa del Consumidor*. (2000). Registro Oficial No. 26, 22 de julio de 2000.
- *Ley Orgánica de la Función Judicial*. (2009). Registro Oficial Suplemento No. 544, 9 de marzo de 2009.
- Martínez, S. M. (2016). *Mediación obligatoria y defensa del consumidor: Análisis de la experiencia argentina*. *Revista de Derecho Procesal*, 56(4), 85-101.
- Pazmiño Freire, P. (2020). *La jurisdicción y competencia en defensa del consumidor en Ecuador*. *Revista Ecuatoriana de Derecho Procesal*, 8(2), 67-89.
- Terán, P. C. (2019). *La defensa del consumidor en el Ecuador de espaldas a los principios internacionales de protección*. *Iuris Dictio*, 17-32.
- Velásquez, F. (2007). *Teoría General del Proceso*. Bogotá: Editorial Temis.
- Corte Constitucional de Ecuador (2015). *Sentencia número 152-15-SEP-CC dentro del caso número 0709-14-SE*.
- Corte Constitucional de Ecuador (2014). *Sentencia número 055-14-SEP-CC dentro del caso número 1794-11-EP*.
- Corte Constitucional de Ecuador (2014). *Sentencia número 052-14-SEP-CC dentro del caso número 1155-11-EP*.

- *Corte Constitucional de Ecuador (2013) Sentencia número 044-13-SCN-CC dentro del caso número 0169-12-CN*
- *Terán, P. C. (2019). La defensa del consumidor en el Ecuador. De espaldas a los principios internacionales de protección. Iuris Dictio, 17-32.*