



Universidad del Azuay

Facultad de Ciencias Jurídicas

Escuela de Derecho

**EL ROL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO Y
SU EFICACIA EN LA DEFENSA DEL
CONSUMIDOR**

Autor:

Sofia Domenica Brito Verdezoto

Director:

Dr. Santiago Manuel Jaramillo Malo

Cuenca – Ecuador

2024

DEDICATORIA

A mis padres Magno e Inés, por ser mi guía y mi ejemplo constante e incondicional, a mi hermana Emilia por su compañía y palabras de aliento en cada paso de este camino, y a mi querida Chabela, quien llenó mis días con su ternura y lealtad.

AGRADECIMIENTOS

A toda mi familia, por ser un pilar fundamental y gran soporte a lo largo del camino.

Al Dr. Santiago Jaramillo por su apoyo constante, su paciencia y su valiosa guía durante el desarrollo de esta investigación.

Al Dr. Santiago Vega, por significativas aportaciones y por compartir generosamente su conocimiento.

RESUMEN

El desarrollo del presente trabajo de titulación tiene como objetivo principal conocer la eficacia del Defensor del Pueblo en los derechos del consumidor en el sistema ecuatoriano. A través de un enfoque cualitativo, se hace una breve referencia a la historia de los derechos del consumidor, posteriormente se analiza la figura de la Defensoría con su representante el Defensor del Pueblo, sus atribuciones, competencias, el alcance de la figura, se estudian resoluciones emblemáticas de la Defensoría del Pueblo y se realiza una comparación con la legislación argentina. Se estudia también las limitaciones legislativas y administrativas que enfrenta la institución en Ecuador. Basándose en los resultados, se propone recomendaciones para fortalecer las facultades de la Defensoría del Pueblo en Ecuador, con la implementación de estas contribuiría a un sistema de protección del consumidor más robusto y eficaz.

Palabras clave: consumidor, defensor del pueblo, defensa del consumidor, derechos del consumidor, relación de consumo.

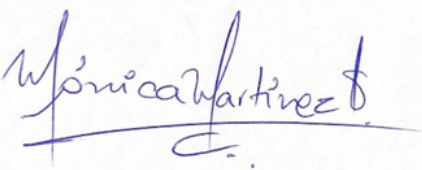
ABSTRACT

This thesis evaluates the effectiveness of the Ombudsman in safeguarding consumer rights within Ecuador's legal framework. Adopting a qualitative approach, the study provides a brief historical overview of consumer rights and an in-depth analysis of the Ombudsman's Office, its representative (the Ombudsman), powers, competencies, and scope. It reviews significant resolutions issued by the institution and conducts a comparative analysis with Argentine legislation.

The research also explores the legislative and administrative challenges that limit the Ombudsman's effectiveness in Ecuador. Based on these findings, recommendations are proposed to enhance the institution's capacity to protect consumer rights. If implemented, these measures could contribute to a stronger and more effective consumer protection system in Ecuador.

Keywords: consumer, ombudsman, consumer protection, consumer rights, consumer relationship

Approved by

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

Lcda. Mónica Martínez Sojos, Mgt.

Cod. 29598

ÍNDICE DE CONTENIDO

Resumen	iv
Abstract	v
Índice de Contenido.....	vi
Introducción.....	1
1. Reseña histórica de la defensa del consumidor.....	3
1.1. Concepto de consumidor.....	5
1.2. Derechos de los consumidores	6
1.3. Obligaciones de los consumidores	12
2. El defensor del pueblo en la defensa del consumidor.....	17
2.1 . Regulación de la defensoría del pueblo en el sistema ecuatoriano	17
2.2 . Competencia y atribuciones de la Defensoría del Pueblo.....	19
2.3. Los procesos de Defensa del Consumidor en la Legislación comparada.	21
3. La eficacia de el defensor del pueblo en defensa del consumidor en la legislación ecuatoriana.....	25
3.1. Eficacia de la Defensoría del Pueblo en la defensa del consumidor.....	28
3.2. Jurisprudencia del Ecuador de la defensa del consumidor.....	32
3.3. Análisis de casos	39
3.4. Conclusiones	46
Referencias	48

INTRODUCCIÓN

La defensa de los derechos de los consumidores ha evolucionado a través de los años convirtiéndose así en un elemento esencial en los sistemas jurídicos modernos. En las relaciones de consumo por el crecimiento de los mercados se volvió difícil esta defensa para los consumidores, a pesar de grandes cambios y mejoras siguen existiendo desafíos que se sigue evidenciando la desventaja al consumidor frente a empresas o proveedores de servicio y los consumidores. Por lo que se ha intentado implementar varios sistemas jurídicos, sistemas o instituciones para la protección y promoción de los derechos del consumidor, siendo estos la parte más débil en la relación de consumo, requiriendo mecanismo de protección que garanticen sus derechos.

En Ecuador la institución que se encarga de la protección de los derechos del consumidor es la Defensoría del Pueblo cuyo representante, es el Defensor del Pueblo desempeña un rol importante para poder llegar a tener una relación equilibrada entre las partes de la relación de consumo, de la misma manera en el sistema legal de Argentina es la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje en Consumo, junto con varias instituciones se encargan alrededor de todo el país en la protección de los derechos de los consumidores.

En esta investigación se centra con una pregunta sobre la eficacia de la institución en la defensa del consumidor, si realmente es efectiva al momento de intervenir como protector de los consumidores y dar soluciones que sean eficaces y con celeridad. Se analizará también si la educación brindada a los consumidores sobre cada uno de sus derechos es adecuada y hasta qué punto sus competencias, atribuciones del Defensor logra influir en las relaciones de consumo y si las mismas pueden sancionar conductas abusivas por parte de las empresas y proveedores.

Se analizará el rol de la Defensoría del Pueblo, mediante una metodología cualitativa, evaluando la eficacia a través de un estudio exhaustivo de sus atribuciones y competencias para saber el área de desenvolvimiento de la institución, y la gestión de los casos que llegan a la mencionada institución, esto gracias a una recopilación de datos que nos brinda la página web de la Defensoría del Pueblo. Además, analizar casos emblemáticos y sus resoluciones que ilustran la práctica de la institución, la comparación con el sistema legal de Argentina nos permitirá contrastar nuestro modelo con otros, para que de esta manera poder tener un análisis completa la eficacia de la institución.

El objetivo no solo es evidenciar los logros de la institución sino, también identificar los desafíos que todavía tienen, o las áreas que se deben mejorar como lo es la celeridad en la resolución de los conflictos, y la limitada capacidad para imponer sanciones fuertes. Al abordar estas áreas se busca promover un modelo más eficiente, más rápido en la protección de los derechos de los consumidores, y así poder obtener una relación de consumo equilibrada entre las partes involucradas. Finalmente, se presentarán conclusiones y recomendaciones orientadas a fortalecer y que mejore la eficacia de la Defensoría del Pueblo en su rol crucial como garante de los derechos de los consumidores.

CAPÍTULO 1

1. RESEÑA HISTÓRICA DE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Para conocer de mejor forma los derechos del consumidor es necesario hablar de sus inicios, pues los contratos de servicios y productos eran celebrados con fundamento en el Código Civil, por lo que los términos estaban bajo una situación de desventaja para los consumidores frente a los empresarios que prestan el servicio u ofertan el producto (Favela, 2000).

Este cambio de situación de desventaja para el consumidor, empezó con la Revolución Industrial a principios del siglo XVIII ya que marcó una diferencia en varios aspectos tanto económico, social y jurídico. A pesar de estas transformaciones, aún no existían normativas legales que ofrecieran una protección efectiva a los consumidores, quienes se encontraban en una posición vulnerable frente a las prácticas comerciales desleales y la falta de información adecuada. (Flores, 2006). En esta evolución de derechos del consumidor se puede identificar secciones fundamentales:

Primer período: En esta etapa no se le consideraba al consumidor como parte de un grupo, por lo tanto, estaba en un estado totalmente de vulnerabilidad, existían varios factores que impedían su reconocimiento, como por ejemplo la Revolución Francesa, con su énfasis en los principios de igualdad y libertad, promovía la idea de que todos los ciudadanos eran iguales ante la ley. Esta visión, aunque progresista en muchos aspectos, no reconocía la situación particular de desventaja en la que se encontraban los consumidores, quienes enfrentaban prácticas comerciales desleales y una falta de protección jurídica adecuada.

Período de transición: La Comisión Federal de Comercio de 1914 empieza a poner temas sobre la competencia desleal, lealtad comercial, lucha contra los monopolios, entre otros que llega de cierta manera a dar una protección a los consumidores de manera indirecta, lo que genera varios movimientos sociales, políticos, económico que aportan al surgimiento de el derecho de consumidor.

Tercer período: Aparecen las primeras normativas específicas para proteger al consumidor. El presidente John F. Kennedy, el 15 de marzo de 1962, proclamó derechos fundamentales: Derecho a ser informado, Derecho a la seguridad, Derecho a escoger, y Derecho a ser escuchado.

Fase final: En esta etapa, los derechos del consumidor no solo son reconocidos, sino que también se establecen sus deberes para un consumo equilibrado, en el momento actual existen varios sistemas jurídicos que por la necesidad de un mejor desarrollo económico han adaptado políticas y sanciones para la debida efectividad de estos. Asi evidenciando una gran evolución en el tema de consumidores (Favela, 2000)

Para Favela (2000) es importante el aporte de la Carta Europea de Protección de los Consumidores de 1973 en la cual se reconocen otros derechos como: 1. Derecho a la protección y a la asistencia de consumidores, 2. Derecho a la reparación del daño, 3. Derecho a la información y a la educación, 4. Derecho de los consumidores a organizarse asociaciones y a ser representados en diversos medios.

En varias legislaciones el consumidor incluye a toda persona ya sea física o jurídica que adquiera bienes o servicios sin buscar volverlo a poner en el mercado. En Ecuador la protección de los derechos del consumidor tiene rango consitucional y se regula por la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2000). La Constitución de la República del Ecuador de 2008 en su artículo 52 establece los mecanismos para garantizar la efectividad de los derechos y las obligaciones de estos en materia de defensa del consumidor:

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

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

Es importante mencionar que la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2000) en su primer artículo establece el principio indubio pro-consumidor lo que significa que las normas se deben aplicar a favor del consumidor.

Art. 1.- Ámbito y Objeto.- Las disposiciones de la presente Ley son de orden público de interés social, sus normas por tratarse de una Ley de carácter orgánico, prevalecerán sobre las disposiciones contenidas en leyes ordinarias. En caso de duda en la interpretación de esta Ley, se la aplicará en el sentido más favorable al consumidor.

El objeto de esta Ley es normar las relaciones entre proveedores y consumidores, promoviendo el conocimiento y protegiendo los derechos de los consumidores y procurando la equidad y la seguridad jurídica en dichas relaciones entre las partes.

De igual manera se debe destacar que el respeto a los derecho del consumidor es uno de los principios fundamentales del comercio conforme lo establecen el Art. 3 literal j, y el Art. 13 literal g, del Código de Comercio Por lo tanto, el fin de la norma es la protección de los derechos de todas las personas que adquieran el servicio o producto, para evitar regresar a la relación de desequilibrio que existía antes. A continuación se analizará en el concepto de consumidor o usuario para lograr una mejor comprensión del tema.

1.1. Concepto de consumidor

Para comprender mejor quienes son consumidores es preciso conceptualizar el acto de consumo. Lasarte menciona que según (Marina, 2021) “Acto Jurídico que permite al consumidor entrar en posesión de un bien o disfrutar de un servicio, se caracteriza también por ser un acto material consistente en utilizar el bien o el servicio, objeto de contrato”.

Es así que podemos entender un acto de consumo como aquel, en el que una persona utiliza o disfruta un bien o servicio que implica una transacción patrimonial a otra persona que es la que presta el servicio o suministra el producto.

Una vez comprendido el concepto de acto de consumo, es crucial definir quien es el consumidor. La etimología de la palabra consumidor proviene del latín *consumere* que está compuesto por varios prefijos *con* que significa junto-*sub* debajo- *emere*- comprar-*dor*- el que hace la acción, es así como *consumere* significa: el que compra, agota, desgasta. Sumando a esto la real academia española define a la palabra consumidor como aquel que consume, o “esa persona que adquiere productos de consumo o utiliza ciertos servicios” (Española, 2024).

Desde el punto de vista económico se entiende como consumidores a quienes “(...) compren o adquieren el producto o el servicio ya elaborado y quienes le dan uso al mismo”. (Equipo editorial, 2021). En este sentido esta definición no solo abarca a quienes realizan la compra, sino también a son quienes disfrutan o utilizan el bien adquirido, lo que implica una noción mas amplia que trasciende la mera transacción económica. Desde esta perspectiva, el papel del consumidor es crucial para el ciclo económico, ya que su

demanda impulsa la producción y distribución de bienes y servicios. Las características del consumidor según el economista Javier Sánchez Galán son: Consumir bienes o servicios, Satisfacer sus necesidades con esos bienes o servicios, Se encuentra en la fase final del proceso productivo, Es un componente esencial dentro de la cadena de producción, Desempeña un papel crucial en la sociedad de consumo (Galán J. S., 2016).

Podemos definir al consumidor según la rama económica entonces como aquel sujeto que adquiere bienes o utiliza servicios para satisfacer sus necesidades personales, sin la intención de revenderlos. Además, los consumidores actúan como la última etapa en el proceso de distribución, así determinando en última instancia el éxito de un producto en el mercado. Debido a que su comportamiento, preferencias y decisiones de compra influyen directamente en las estrategias comerciales.

En nuestra legislación podemos encontrar un concepto de consumidor en el artículo 2 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2000):

Art 2.- Consumidor.- Toda persona natural o jurídica que como destinatario final adquiera utilice o disfrute bienes o servicios, o bien reciba oferta para ello. Cuando la presente ley mencione al Consumidor, dicha denominación incluirá al Usuario.

En marco legal de Argentina encontramos en la Ley Nro. 26.361 en su artículo 1 en la parte pertinente que se le considera al consumidor a cualquier persona física o jurídica que obtiene o utiliza bienes o servicios, ya sea de forma gratuita o por medio de un pago, como destinatario final, en beneficio propio o para su grupo familiar o social. Esto incluye también la adquisición de derechos en modalidades como compartido, clubes de campo, cementerios privados y otras figuras similares. Además se reconoce como consumidor o usuario a quien, sin ser parte directa de una relación de consumo, adquiera o emplea bienes o servicios como destinatario final, beneficiándose personalmente o a su grupo familiar o social. A manera de conclusión, el consumidor, ya sea persona física o jurídica, actúa de manera esencial dentro de la cadena económica al ser el último destinatario de los bienes o productos que adquiere. Además, tiene la potestad de ejercer derechos y obligaciones, los cuales se desarrollarán a continuación.

1.2. Derechos de los consumidores

Tras haber comprendido el desarrollo histórico de los derechos del consumidor y la conceptualización de quiénes son consumidores o usuarios, sabiendo que los primeros

adquieren bienes y los segundos contratan servicios, es pertinente en este apartado examinar algunas legislaciones que se rigen por los principios y derechos fundamentales mencionados anteriormente. La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2000) CITAR COMO LIBRO en Ecuador menciona los derechos del consumidor los cuales son :

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

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

10. Derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a la adecuada prevención sanción y oportuna reparación de su lesión;

11. Derecho a seguir las acciones administrativas y/o judiciales que correspondan; y,

12. Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá notar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado. (Ley Organica de Defensa del Consumidor 2000)

En el marco normativo de Argentina en su Constitución Nacional (1994).en el capítulo segundo menciona que:

El Art. 42 manda que los consumidores y usuarios de bienes y servicios tiene derechos en las relaciones de consumo, incluyendo la protección de su salud, seguridad e interes económicos; el acceso a información veraz y adecuada; la libertad de elección y a recibir un trato equitativo y digno. Las autoridades tienen la responsabilidad de garantizar estos derechos, promoviendo la educación para el consumo, defendiendo la competencia frente a distorsiones en el mercado, supervisando los monopolios, asegurando la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y fomentando la creación de asociaciones de consumidores y usuarios.

Además, la legislación deberá implementar procedimientos eficaces para prevenir y resolver conflictos, así como establecer marcos regulatorios para los servicios públicos bajo competencia nacional, con la participación necesaria de los asociaciones de consumidores, usuarios y las provincias interesadas en los organismos de control. Al igual que en la normativa ecuatoriana citada, en el caso argentino Ley Nro 24.240 de Defensa del Consumidor (1993) establece el principio de *indubio pro- consumidor* en su artículo 3. En el marco Argentino los derechos del consumidor se encuentran detallados en los primeros capítulos de la Ley, los más relevantes son:

Artículo 4. Información (...)

El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con claridad

necesaria que permita su comprensión (Ley N 24.240 de Defensa del Consumidor Nacional, 1993).

Artículo 5. Protección al Consumidor

Las cosas y servicios deben ser suministrados o prestados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales de uso, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los consumidores o usuarios. (Ley N 24.240 de Defensa del Consumidor Nacional, 1993)

En estos artículos se hace alusión a el derecho a la publicidad de el producto o servicio

Artículo 7. Oferta

La oferta dirigida a consumidores potenciales indeterminados, obliga a quien la emite durante el tiempo en que se realice, debiendo contener la fecha precisa de comienzo y de finalización, así como también sus modalidades, condiciones o limitaciones.

La revocación de la oferta hecha pública es eficaz una vez que haya sido difundida por medios similares a los empleados para hacerla conocer.

La no efectivización de la oferta será considerada negativa o restricción injustificada de venta, pasible de las sanciones previstas en el artículo 47 de esta ley. (Ley N 24.240 de Defensa del Consumidor Nacional, 1993)

Artículo 8. Efectos de la publicidad

Las precisiones formuladas en la publicidad o en anuncios, prospectos, circulares u otros medios de difusión se tienen por incluidas en el contrato con el consumidor y obligan al oferente.

En los casos en que las ofertas de bienes y servicios se realicen mediante el sistema de compras telefónicas, por catálogos o por correos, publicados por cualquier medio de comunicación, deberá figurar el nombre, domicilio y número de CUIT del oferente. (Ley N 26.361 de Modificación de la ley Defensa del Consumidor Nacional, 2008)

Además el incumplimiento de la oferta le concede derechos al consumidor en el artículo 10 bis

Artículo 10 bis. Incumplimiento de la obligación

El incumplimiento de la oferta o del contrato por el proveedor, salvo caso fortuito o fuerza mayor, faculta al consumidor, a su libre elección a:

- a) Exigir el cumplimiento forzado de la obligación, siempre que ello fuera posible;
- b) Aceptar otro producto o prestación de servicio equivalente;
- c) Rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo pagado, sin perjuicio de los efectos producidos, considerando la integridad del contrato.

Todo ello sin perjuicio de las acciones de daños y perjuicios que correspondan.
(Ley N 24.240. Ley de Defensa del Consumidor Nacional, 1993)

Asi también en el Artículo 8 Bis habla sobre el trato digno y las prácticas abusivas

Artículo 8 bis. Trato digno. Prácticas abusivas

Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias. No podrán ejercer sobre los consumidores extranjeros diferenciación alguna sobre precios, calidades técnicas o comerciales o cualquier otro aspecto relevante sobre los bienes y servicios que comercialice. Cualquier excepción a lo señalado deberá ser autorizada por la autoridad de aplicación en razones de interés general debidamente fundadas.

En los reclamos extrajudiciales de deudas, deberán abstenerse de utilizar cualquier medio que le otorgue la apariencia de reclamo judicial.

Tales conductas, además de las sanciones previstas en la presente ley, podrán ser pasibles de la multa civil establecida en el artículo 52 bis de la presente norma, sin perjuicio de otros resarcimientos que correspondieren al consumidor, siendo ambas penalidades extensivas solidariamente a quien actuare en nombre del proveedor. (Ley N 24.240. Ley de Defensa del Consumidor Nacional, 1993)

Sobre la responsabilidad del proveedor de proporcionar la información de los posibles defectos en los productos o servicios encontramos el artículo 9 que menciona que:

Artículo 9. Cosas Deficientes Usadas o Reconstituidas

Cuando se ofrezcan en forma pública a consumidores potenciales indeterminados cosas que presenten alguna deficiencia, que sean usadas o reconstituidas debe indicarse las circunstancias en forma precisa y notoria. (Ley N 24.240. Ley de Defensa del Consumidor Nacional, 1993)

Sobre las garantías legales sobre cosas muebles no consumibles del consumidor en el artículo 9 de la Ley Nro. 26.361 señala, en lo pertinente, que:

(...) la garantía legal tendrá vigencia por TRES (3) meses cuando se trate de bienes muebles usados y por SEIS (6) meses en los demás casos a partir de la entrega, pudiendo las partes convenir un plazo mayor. En caso de que la cosa deba trasladarse a fábrica o taller habilitado el transporte será realizado por el responsable de la garantía, y serán a su cargo los gastos de flete y seguros y cualquier otro que deba realizarse para la ejecución del mismo. (Ley N 26.361. Modificación de la Ley de Defensa del Consumidor Nacional, 2008)

Se puede concluir que, en ambas legislaciones, los consumidores están protegidos en sus derechos fundamentales de consumo, además que promueven un comercio justo y transparente. Estos derechos están respaldados por varios cuerpos normativos, en Argentina por su Constitución y por su Ley N 24.240. Ley de Defensa del Consumidor y sus modificaciones. Por otro lado en Ecuador a más de estas dos se rigen también por la Ley Orgánica de Defensoría del Pueblo. A través de estos marcos normativos, el Estado busca garantizar los derechos y obligaciones para establecer una relación equilibrada entre el proveedor y el consumidor.

El análisis comparativo resalta la relevancia creciente de los derechos del consumidor en el contexto actual, subrayando su papel crucial en la protección de los intereses y el bienestar de los ciudadanos en un mundo cada vez más globalizado. A través de esta perspectiva, se pone de manifiesto el esfuerzo continuo que se realiza a nivel internacional para adaptar las normativas y regulaciones a las necesidades cambiantes de los consumidores, quienes demandan mayor transparencia, seguridad y equidad en sus relaciones con los proveedores.

1.3. Obligaciones de los consumidores

En el marco de la relación de consumo, no solo es fundamental la protección de los derechos de los consumidores sino que, también resulta indispensable el cumplimiento de sus obligaciones. Este conjunto de derechos y deberes busca promover un equilibrio ya mencionado anteriormente entre el proveedor y el consumidor, en este subcapítulo, se analizará las principales obligaciones de los consumidores en la legislación Ecuatoriana y Argentina, conforme a las leyes respectivas aplicables. Este análisis permitirá comprender cómo ambos marcos normativos abordan la responsabilidad de los consumidores y que mecanismos legales aplican para el cumplimiento de los mismos, además de las semejanzas que pueden existir entre las normativas.

En la Ley Organica de Defensa del Consumidor Ecuatoriana 2000, en el artículo 5 menciona las obligaciones:

Art. 5.- Obligaciones del Consumidor.- Son obligaciones de los consumidores:

1. Propiciar y ejercer el consumo racional y responsable de bienes y servicios;
2. Preocuparse de no afectar el ambiente mediante el consumo de bienes o servicios que puedan resultar peligrosos en ese sentido;
3. Evitar cualquier riesgo que pueda afectar su salud y vida, así como la de los demás, por el consumo de bienes o servicios lícitos; y,
4. Informarse responsablemente de las condiciones de uso de los bienes y servicios a consumirse.

Las obligaciones del consumidor en la legislación de Ecuador no solo mencionan la importancia de la conducta que deben tener frente a la información que proporciona el proveedor, también fomentan y promueven un consumo responsable y ético. Esto implica no solo cumplir con la legalidad, sino también considerar el impacto de sus decisiones de compra en el entorno y la sociedad. El principio de "*la cuna a la tumba*" aplicado en el Derecho Ambiental con el Informe de Nuestro Futuro Común 1987, que nos dice que los proveedores deben asumir su parte de responsabilidad en todo el ciclo de vida de sus productos, desde su producción hasta su disposición final, conllevando no solo a obtener beneficios para el consumidor y proveedor, sino a tomar conciencia del impacto ambiental en el proceso de producción. Según el foro mencionado sobre Derecho Ambiental, esto implicaría que los proveedores deberan:

1. Desarrollar y ofrecer productos sostenibles: Los proveedores están obligados a diseñar y fabricar productos que minimicen el impacto ambiental, utilizando materiales reciclables o biodegradables y reduciendo las emisiones contaminantes.
2. Proporcionar información clara sobre la disposición final: Es deber de los proveedores informar a los consumidores sobre cómo desechar adecuadamente los productos al final de su vida útil para minimizar su impacto ambiental.
3. . Promover el reciclaje y la reutilización: Los proveedores pueden facilitar la devolución de productos usados o fomentar el reciclaje, integrando prácticas de economía circular.

Como podemos apreciar para nuestra legislación es un compromiso compartido proveedores y consumidores deben garantizar un equilibrio entre el desarrollo económico y la protección del medio ambiente. Incluso en el capítulo cinco de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2000), se expresa sobre las obligaciones del proveedor las cuales se encuentran como la obligación de brindar al consumidor información que sea veraz, suficiente, clara, completa y proporcionada a tiempo respecto a los bienes o servicios que ofrece, de manera que el consumidor pueda tomar una decisión adecuada y razonable al respecto. El artículo 18 indica que todo proveedor debe entregar el bien o prestar el servicio de manera puntual y eficiente, según lo pactado previamente con el consumidor, no se permitirá ningún cambio en el precio, costo o de reposición que no hayan sido acordados previamente entre las partes. El artículo 28 indica que la responsabilidad es solidaria de los fabricantes, importadores y distribuidores.

También, se debe informar a los consumidores sobre el precio final de los bienes y servicios, el precio debe estar claramente visible para que el consumidor pueda ejercer su derecho a elección antes de realizar la compra, los precios deben marcar la moneda legal. Del mismo modo los artículos 20,22,24,25 y 26 establecen varias obligaciones, entre las cuales destacan: solicitar la reposición del bien o reducción del precio si el producto tiene defectos o vicios ocultos; garantizar la reparación gratuita de los bienes, respaldada con el artículo 24 que obliga a los proveedores de servicios a utilizar repuestos nuevos, salvo acuerdo en contrario; también los proveedores deben asegurar la disponibilidad de repuestos y servicios técnicos durante la vida útil de los productos; y finalmente, para

efectos de reposición, se considera un bien como todo, aunque este compuesto por partes, permitiendo su reemplazo por piezas iguales para garantizar su funcionalidad.

En comparación con la Legislación Argentina Nro. 24.240 Ley de defensa del consumidor (1993), al analizar diversos artículos, se puede sintetizar lo siguiente:

1 Leer y comprender los contratos: es responsabilidad del consumidor leer y comprender las condiciones y terminos antes de adquirir el producto o servicio, esto es como los derechos de cancelacion o las garantías del producto y la política de devolución.

2 Uso adecuado de los bienes y servicios: Deben utilizar los productos y servicios adquiridos de acuerdo a su propia naturaleza y las instrucciones proporcionadas, evitando cualquier uso que pueda causar daños o alterar el producto.

3 Cumplimiento de las condiciones del contrato: Los consumidores deben respetar las condiciones establecidas en el contrato de consumo, incluyendo términos de uso, garantías, y otros acuerdos específicos establecidos en los contratos.

4 Devolución en caso de desistimiento: En caso de hacer uso de el derecho de desistimiento, los consumidores deben devolver el producto en las mismas condiciones en que lo recibieron.

5 Conservación de documentos: los consumidores deben conservar facturas, contratos y otros documentos relacionados con sus compras y contrataciones, ya que pueden ser necesarios para realizar reclamos o ejercer sus derechos.

Del mismo modo, es importante mencionar que, en la legislación Argentina, las obligaciones de los proveedores están establecidas en la Ley Nro. 24.240 y su modificatoria, la Ley Nro. 26.361. Entre las principales obligaciones, se destacan: la de proporcionar informar de manera clara y detallada sobre las características esenciales de los productos o servicios, incluyendo su precio, claridad y riesgos asociados para todos los que la ley considera consumidores; en el artículo 40 introduce el concepto de responsabilidad solidaria entre todos los intervinientes de la cadena de producción y de comercialización esto implica fabricantes, distribuidores y vendedores; artículo 25 durante el período de garantía el proveedor debe repararlo o sustituir el bien sin costos adicional para el consumidor, las reparaciones deben realizarse sin demoras injustificadas, el proveedor debe asegurarse de que el producto reparado sea entregado en condiciones óptimas. Es obligación entregar un comprobante o factura que refleje la compra o prestación del servicio, a fin de proteger al consumidor en caso de reclamos. Por último,

en el artículo 27 y según modificatoria Ley Nro. 26.361 artículo 11 se establece que las empresas deben registrar un libro de reclamos para que los consumidores o usuarios puedan indicar algún problema.

Después de examinar las obligaciones tanto en la normativa ecuatoriana en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2000) y Argentina de acuerdo con la Ley Nro. 24.240 (1993) como en la Ley Nro 26.361(2008) podemos llegar a varias conclusiones que son importantes para las obligaciones del consumidor:

- Importancia de la información y el uso adecuado del bien, producto y/o servicio.

Una de las principales obligaciones de los consumidores en ambas jurisdicciones es informarse adecuadamente sobre los productos y servicios que adquieren y utilizarlos de acuerdo con las instrucciones proporcionadas. Esta obligación es crucial para evitar malentendidos y problemas que puedan surgir del uso incorrecto de los bienes y servicios.

- Cumplimiento de los términos de pago.

Tanto en Ecuador como en Argentina, el cumplimiento de los términos de pago acordados es una obligación esencial para los consumidores, garantizando una relación óptima y continua entre el proveedor y el consumidor.

- Participación en la protección de sus derechos.

Las legislaciones enfatizan la importancia de que los consumidores sean proactivos en la protección de sus derechos. Esto incluye la responsabilidad de reportar defectos o problemas de manera oportuna y utilizar los mecanismos legales disponibles para resolver disputas.

- Incentivo del consumo responsable

Las obligaciones del consumidor están dirigidas a incentivar un consumo responsable y ético. Esto no sólo se refiere a cumplir con la normativa vigente, sino también a tomar en cuenta el impacto de sus decisiones de compra en el medio ambiente y la sociedad.

Una vez analizadas las obligaciones del consumidor entre las dos legislaciones es pertinente hacer un análisis comparativo, las obligaciones de los proveedores en la legislación Argentina, tanto en la Ley Nro. 24.240 y la Ley Nro. 26.361, establecen varias obligaciones similares, como el exigir información clara y detallada sobre los productos y servicios, asegurando que los consumidores puedan tomar una decisión informada.

La introducción de la responsabilidad solidaria entre todos los actores de la cadena de producción refuerza la necesidad de que fabricantes, distribuidores y vendedores asuman la responsabilidad ante cualquier defecto, además de estipular el período de garantía que obliga a los proveedores a reparar o reemplazar bienes sin costos adicionales, garantizando un servicio eficiente. Estas disposiciones buscan promover el cumplimiento de los estándares de calidad y responsabilidad, contribuyendo a un entorno comercial más justo.

Es así que al tomar decisiones de compra responsables y siendo conscientes de los derechos, los consumidores pueden influir positivamente en las prácticas empresariales, incentivando a las empresas a actuar de manera más ética. Esta cultura de responsabilidad social implica no solo el respeto por el medio ambiente, sino también la consideración de aspectos como el respeto a los derechos laborales, la justicia social y el apoyo a empresas que practican el comercio justo. Al asumir esta responsabilidad, los consumidores no solo ejercen un control significativo sobre el mercado, sino que también contribuyen al bienestar general de la sociedad.

CAPÍTULO 2

2. EL DEFENSOR DEL PUEBLO EN LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR

2.1. Regulación de la defensoría del pueblo en el sistema ecuatoriano

La Defensoría del Pueblo es una figura que tiene por objetivo la tutela y protección de los Derechos Humanos que abarcan los derechos del consumidor, sus orígenes provienen de la figura sueca denominada *ombudsman* cuya primera presencia fue en la Constitución Sueca de 1809, que surgió por la separación de funciones del gobierno entre el rey, el parlamento y tribunales (Aguirre, 2021).

Según la RAE *ombudsman* significa alto funcionario público encargado de proteger derechos fundamentales de los ciudadanos, Esta figura representa una institución autónoma que es elegido por cada Estado y este ofrece servicios gratuitos a la ciudadanía, con un enfoque accesible, sin formalidades ni exigencias jurídicas estrictas, facilitando el acceso de los ciudadanos a la protección de sus derechos.

Al *Ombudsman* se le designaban atribuciones y competencias, como: la supervisión de actividades del gobierno, la correcta aplicación de leyes, la denuncia de actividades irregulares e incumplimiento de funcionarios, así como dar seguimiento a las denuncias y reclamos de los ciudadanos (Aguirre, 2021).

La influencia de esta figura sueca fue sustancial debido a que migro a varios países de Europa, hasta Latinoamérica como Guatemala por el año 1985, Colombia, El Salvador, México, Costa Rica, Argentina, Ecuador, Brasil, Bolivia, entre otros que se le conoce como Defensor del Pueblo que cumple con roles similares a los de el *Ombudsman* (Aguirre, 2021).

En Ecuador según la Constitución del 2008, la figura de Defensoría del Pueblo goza de personalidad jurídica, autonomía administrativa y financiera de conformidad con el artículo 214 de este cuerpo. De manera similar el Artículo 215 de el mismo cuerpo normativo, establece varias de las funciones de la Defensoría del Pueblo, es relevante mencionar la función relacionada con el tema del consumidor, la cual se encuentra en el numeral 3 que manifiesta que:

“ (...) 3. Investigar y resolver, en el marco de sus atribuciones, sobre acciones u omisiones de personas naturales o jurídicas que presten servicios públicos” (Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, 2019).

En la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo (2019) en su artículo 1 menciona que:

Objeto. - Esta Ley tiene como objeto establecer a la Defensoría del Pueblo como la Institución Nacional de Protección y Promoción de los Derechos Humanos y la Naturaleza, desarrollar sus principios, enfoques y competencias, definir su estructura principal, y asegurar su independencia, autonomía y representación plural. (Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, 2019)

En este contexto el ejercicio de las funciones de la Defensoría del Pueblo se basa en una serie de principios fundamentales que garantizan su eficacia y legitimidad, los cuales están descritos según el artículo 4 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo (2019):

Independencia: esta figura no dependen de otras instituciones y funciones del Estado para la protección de los Derechos Humanos y la naturaleza;

Autonomía: tiene la capacidad de tomar de decisiones con autodeterminación y soberanía tanto en política como administrativa, utilizando sus propios mecanismos normativos, administrativos, financieros y organizacionales;

Pluralismo: la aceptación y el respeto de las diferentes posiciones o pesamientos de los diferentes grupos sociales, asegurando su participación tanto dentro como fuera de la institución;

Igualdad y no discriminación: promueve y protege el ejercicio de los derechos en igualdad de condiciones, respetando la diversidad, evitando cualquier tipo de discriminación sea temporal o permanente;

Plurinacionalidad: reconoce la existencia de múltiples pueblos, etnias, nacionalidades dentro del territorio y respetando esa coexistencia;

Progresividad y no regresividad: El Estado es el que debe y tiene la responsabilidad de avanzar progresivamente para la realización de los derechos humanos y de la naturaleza e impedir cualquier retroceso para el pleno disfrute de los derechos reconocidos previamente;

Interdependencia: Se considera que todos los derechos reconocidos previamente estan interrelacionados y poseen la misma importancia;

Informalidad, gratuidad y celeridad: Esta institución debe actuar de manera rápida, eficaz, y sin costo en todas las etapas del proceso, con el objetivo de utilizar los procedimientos simplificados que aseguren el cumplimiento de los derechos;

Desconcentración: Las funciones se distribuyen de manera equitativa en el territorio, con la finalidad de acercar la gestión a las personas y colectivos aliviando así la carga administrativa central.

Una vez mencionado los principios por los que se rige es fundamental también acotar los fines, mismos que se encuentran en el artículo 3 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo (2019) entre los cuales se destacan los siguientes:

- 1.- Actuar como autoridad ética en la defensa de los derechos humanos y de la naturaleza;
- 2.- Evitar las vulneraciones de los derechos humanos y de la naturaleza;
- 3.- Fomentar la divulgación, educación, asesoramiento y la supervisión en materia de derechos humanos y de la naturaleza.
- 4.- Salvaguardar y proteger los derechos humanos y de la naturaleza.

2.2. Competencia y atribuciones de la Defensoría del Pueblo

La competencia de la defensoría del pueblo en cuanto a la defensa de los derechos del consumidor tiene rango constitucional conforme ya fue citado en el capítulo anterior (artículo 215, Constitución de la Republica). En materia de derechos del consumidor la competencia de la Defensoría del Pueblo se encuentra en la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo (2019) en el capítulo primero artículo 6 que básicamente podemos resumir en las siguientes:

- Patrocinar y defender de oficio a solicitud, apoyar las garantías jurisdiccionales, acciones ciudadanas y reclamos por mala calidad de servicios públicos o privados, especialmente en casos de relevancia social o de violaciones sistemáticas;

- Dictar medidas de cumplimiento inmediato para la protección de derechos, con especial atención a casos de gran impacto social, y solicitar sanciones ante incumplimientos;
- Activar mecanismos internacionales, que den paso a procedimientos de protección de derechos humanos siempre que sea necesario;

De igual forma encontramos atribuciones en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en el artículo 81 el cual la competencia de la defensoría de pueblo radica en conocer e impulsar las quejas y reclamos que presenten los consumidores tanto en los nacionales o extranjeros, también, así como propiciar la utilización de los métodos alternativos para la solución de los conflictos.

En cuanto a las atribuciones de la defensor del pueblo si bien no encontramos que la Ley Orgánica de la Defensoria del Pueblo se concrete a la defensa del consumidor en el artículo 9 podemos resumir las mas significativas:

1.- Actuar como representante legal en asuntos judiciales, extrajudiciales en foros nacionales e internacionales relacionadas con sus competencias.

2.- Presentar informes anuales de gestión ante la Asamblea Nacional del Ecuador, el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, y la sociedad civil.

3.- Supervisar y dirigir los procesos internos de la institución para cumplir su mandato de manera ágil, eficiente y eficaz.

En resumen las competencias y atribuciones de la Defensoria del Pueblo estan diseñadas para la protección, promoción y defensa de los derechos humanos y de la naturaleza tanto nacional como internacional, incuyendo aquellos relacionados con la defensa del consumidor. La Defensoría no solo vela por el cumplimiento de la normativa vigente y la representación de los ciudadanos, sino que también juega un papel crucial en la defensa de los derechos de los consumidores. Lo cual se evidencia su capacidad para intervenir en casos de vulneración de derechos en la prestación de servicios, garantizar la transparencia y equidad en las relaciones de consumo, y promover un entorno donde se respeten y protejan los derechos de todos los ciudadanos como consumidores

2.3. Los procesos de Defensa del Consumidor en la Legislación comparada.

Los procesos de defensa del consumidor constituyen una herramienta esencial para la protección de los derechos de los consumidores, reconocidos por la ley, para permitirles a los consumidores acceder a mecanismos de resolución de conflictos de manera ágil y eficientes. En Argentina, los procesos de defensa del consumidor se encuentran regulado en varias normativas, principalmente por la Ley N 24.240 de Defensa del Consumidor y la Ley 26.993, que establece el Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo (COPREC).

El objetivo principal del sistema, tal como se establece en su artículo 1 BIS, es una instancia previa, facultativa y gratuita destinada a la resolución de posibles conflictos que pueden surgir entre consumidores y proveedores. Este mecanismo ofrece a ambas partes una oportunidad para resolver de manera ágil sin la necesidad de recurrir a instancias judiciales, lo cual facilita la protección de los derechos del consumidor, cabe destacar, que la participación en este proceso es obligatoria para los proveedores, quienes están legalmente obligados a someterse a este mecanismo cuando se plantea una controversia.

Para iniciar un proceso de reclamo, es fundamental tener en cuentas las posibles limitaciones establecidas en la normativa vigente. No es posible presentar un reclamo cuando los conflictos se encuentren vinculados con entes estatales, es decir, cuando la disputa involucra instituciones gubernales o cualquiera de sus dependencias. Tampoco procede un reclamo cuando se haya celebrado la relación de consumo en el extranjero, ya que, en estos casos, las leyes aplicables serían las del país donde ocurrió la transacción. Asimismo, están excluidas las acciones contra entidades de Defensa del Consumidor y reclamos a profesionales liberales como abogados contadores entre otros profesionales de libre ejercicio a menos que por efectos de la publicidad que realicen en la oferta de sus servicios.

La Ley N26.993, promulgada en 2014, establece un Sistema Electrónico de Resolución de Conflictos, para proteger los derechos del consumidor. Este proceso comienza cuando se presenta un reclamo ante el Servicio de Conciliación en las Relaciones de Consumo (COPREC) siempre que cumpla con las condiciones establecidas por la ley y el monto reclamado no supere los 55 salarios mínimos vitales y móviles, Si el reclamo es aceptado, se designa un conciliador siguiendo uno de los métodos estipulados en el artículo 7 de la ley:

1.- Por sorteo que se realizara en un plazo de 3 días desde la presentación del reclamo

2.- Por acuerdo entre las partes

3.- Por sugerencia del consumidor

Una vez designado el conciliador con posibilidad de que sea gratuita o particular a elección de las partes, se les citará a audiencia dentro de un plazo de 10 días contados desde la designación del conciliador. La audiencia debe ser de forma presencial o por vía electrónica. Si el proveedor no se presenta se entenderá que la etapa de conciliación ha concluido. En tal caso, el proveedor tiene un plazo de 5 días para motivar su inasistencia en caso de no justificar se aplicará la sanción de 1 salario mínimo según lo dispuesto en el artículo 16.

Si las partes llegan a un acuerdo, este se homologará ante autoridad correspondiente dentro de 5 días posteriores, otorgándoles la misma fuerza ejecutoria que una sentencia judicial, siempre que la autoridad lo apruebe. En caso de imposibilidad de alcanzar un acuerdo se emitirá un acta de imposibilidad de conciliación, y se resolverá de acuerdo con el procedimiento que esta misma ley lo expide.

En el capítulo segundo de la Ley N26.993 (2014), se detalla el procedimiento para los reclamos del consumidor a partir de la imposibilidad de la conciliación. Según el artículo 31, los reclamos deben presentarse mediante un formulario que incluya una breve descripción de los hechos que generaron el daño y estimar la compensación económica que se está solicitando, la cual no puede superar el límite que es 15 salarios mínimos vitales y móviles de Argentina como lo establece el artículo 27 de la misma ley.

Además, se debe acompañar el reclamo con las pruebas de las sirvan para probar el daño generado y el documento que confirme la conciliación concluida o sin acuerdo o porque el proveedor no se presentó. El reclamo deberá ser enviado al domicilio del proveedor. Si hay una imposibilidad en la identificación del domicilio del proveedor, se deberá realizar la notificación utilizando cualquier fuente disponible que contenga un domicilio registrado del proveedor.

Dentro de los tres días de la citación, se convocará a una audiencia dentro de los diez días, con la notificación debida copia del reclamo formulado, esta audiencia a diferencia de la de conciliación será pública y será grabada, en esta audiencia será la prueba producida dentro de la misma audiencia. El funcionario informará al proveedor o

prestador sobre los antecedentes del caso y lo escuchará, ya sea de manera personal o a través de un representante invitándolo a presentar su defensa en ese momento.

El auditor en las relaciones de consumo emitirá una resolución definitiva, tras haber escuchado a las partes y practicadas las pruebas presentadas durante la audiencia. En el caso de ser posible hacerlo en ese momento, el auditor deberá dictarla dentro de los cinco días posteriores a la audiencia, la resolución se notificará personalmente a las partes durante la misma audiencia, garantizando así una comunicación oportuna y efectiva, para las partes.

A manera de conclusión sobre el proceso de reclamos en Argentina en el ámbito de la defensa del consumidor el sistema de reclamos en Argentina prioriza la conciliación como medio alternativo para la resolución de conflictos, buscando así evitar procedimientos judiciales largos y costosos. La Dirección Nacional de Defensa del Consumidor permiten a las partes alcanzar acuerdos de manera rápida y eficaz, además uno de los pilares del sistema de reclamos es su carácter gratuito, lo que facilita que los consumidores de todas las clases sociales puedan ejercer su derecho a reclamar sin incurrir en gastos judiciales. Los procesos de reclamos en Argentina es una herramienta clave para la protección de los derechos del consumidor. Si bien es accesible, gratuito y con enfoque en la conciliación, todavía puede ser perfeccionado para ofrecer una protección más efectiva frente a los abusos y mejorar la confianza de los consumidores en el sistema.

En Argentina, a diferencia de Ecuador, se establece un mecanismo de conciliación que involucra a la figura de un conciliador que debe cumplir con ciertos requisitos para que se le pueda designar para resolver las posibles controversias que surgen en el ámbito del consumo, mientras que en el Ecuador existe la figura del Defensor del Pueblo que tiene varias atribuciones por medio de varios cuerpos legales, entre una de sus más relevantes atribuciones es precisamente tratar los casos de defensa del consumidor.

Una diferencia adicional que se observa entre las dos normativas es en la legislación argentina primero se acude a una conciliación ante el organismo citado y luego en caso de que esta no resulte satisfactoria o sea imposible de llevar a cabo, con el acta de imposibilidad se recurre entonces a la vía ordinaria para resolver el conflicto que por la vía conciliatoria no se logró. Mientras que, en el Ecuador, el procedimiento ante la Defensoría del Pueblo, que también tiene una finalidad conciliatoria, de no ser posible la

misma, se emite un informe de la vulneración a los derechos del consumidor y con ello, se puede acudir a la justicia ordinaria.

Sin embargo, de acuerdo con el artículo 81 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, el consumidor puede en cualquier tiempo acudir a la instancia judicial, lo que le otorga una mayor flexibilidad en el manejo de sus reclamaciones. Esto significa que no es como Argentina, donde se establece como requisito obligatorio pasar por una instancia administrativa previa antes de llevar un conflicto a la vía ordinaria. Por lo tanto, en Ecuador el consumidor puede adoptar directamente por acudir a los tribunales si así lo considera necesario.

Empero, en lo que respecta al procedimiento, en Argentina existe un proceso reglado y claramente establecido, tal como se ha indicado anteriormente. Este procedimiento incluye una fase obligatoria de conciliación, antes de acudir a la vía judicial, lo cual proporciona un marco claro y estructurado para la resolución de conflictos entre consumidores y proveedores. Por otro lado, en Ecuador, existía un procedimiento regulado en Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, (LODC) específicamente en el artículo 82. Pese a ello, dicho artículo fue derogado en 2019 con la promulgación de la Ley Orgánica de Defensoría del Pueblo (LODP), el Defensor del Pueblo tiene la facultad discrecional de actuar en defensa de los derechos del consumidor. Esto le permite, a su criterio, promover procesos de conciliación o adoptar las medidas judiciales o administrativas que considere más adecuadas en cada caso específico. Esta diferencia normativa entre ambos países es significativa, ya que, en Argentina al momento de establecer claramente el proceso a seguir, de cierta manera se le otorga mayor seguridad jurídica a través de un proceso estandarizado y obligatorio, mientras que en Ecuador se confía en la flexibilidad y discrecionalidad del Defensor del Pueblo para decidir la vía más apropiada, que pudiera implicar que se permite una respuesta más adaptable a las particularidades de cada situación.

CAPÍTULO 3

3. LA EFICACIA DE EL DEFENSOR DEL PUEBLO EN DEFENSA DEL CONSUMIDOR EN LA LEGISLACIÓN ECUATORIANA.

En el Ecuador existen las delegaciones provinciales de la Defensoría del Pueblo el cual su representante es el Defensor del Pueblo, cuyas atribuciones constitucionales y legales, fueron detalladas en el capítulo dos, rematando las más importantes para este capítulo, es garantizar la protección y la promoción de los derechos del consumidor y usuarios, gestionado casos de una posible vulneración mediante acciones defensoriales y litigios estratégicos o incluso llevarlos a instancias judiciales altas lo que permite una visión sobre la eficacia de la figura, además de crear informes sobre la gestión de estos. La Defensoría tiene el mandato de actuar frente a la violación de los derechos incluyendo a los derechos del consumidor, aplicando ciertos mecanismos, por ejemplo:

Gestión oficiosa: de acuerdo con el Reglamento de Trámites de Casos de Competencia Defensoría del Pueblo Nro. 047 expedida en el año 2022 son acciones inmediatas, informales y directas llevadas a cabo por la Defensoría del Pueblo, cuyo objetivo es resolver de manera eficiente la vulneración de un derecho. Para ello, se emplearán los mecanismos rápidos que faciliten la solución del problema presentado. Las gestiones oficiosas ante entidades públicas o privadas involucradas en asuntos que sean de su competencia. Estas gestiones no podrán extender un plazo de treinta días, aunque de manera excepcional se podrá entender por diez días adicionales. Al finalizar las gestiones, se emitirá una providencia de archivo que detallará las acciones realizadas y sus resultados. Si los resultados no son los esperados, se procederá a modificar el trámite defensorial.

Investigaciones defensoriales: según el artículo 31 del reglamento Nro. 047, este trámite tiene como objetivo recopilar información para determinar si, existen posibles vulneraciones a los derechos humanos o de la naturaleza, siempre que las acciones urgentes y la gestión oficiosa no sean adecuadas. Para aclarar los hechos y fundamentar adecuadamente la respuesta de la Defensoría, se podrá convocar audiencias públicas, realizar reuniones de trabajo, visitas al lugar, solicitar información o llevar a cabo otras diligencias necesarias, notificando previamente a las partes involucradas. Si la investigación se relaciona con asuntos reservados por ley, se mantendrá la confidencialidad en todas las actuaciones. La investigación no podrá exceder los seis

meses, aunque este plazo podrá ser extendido excepcionalmente por decisión de la persona a cargo de la unidad.

Durante la investigación, se podrán emitir informes en cualquier momento, intermedios que requieran a las autoridades o particulares involucrados a tomar medidas a corto o mediano plazo para prevenir, detener o reparar posibles vulneraciones de los derechos. En cualquier momento si se confirma de manera objetiva una posible vulneración de derechos colectivos o de la naturaleza, se procederá con las acciones correspondientes o se ajustará la estrategia para garantizar las protecciones necesarias.

Tramites sumarios: en el artículo 33 de el Reglamento Nro. 047 establece que los tramites sumarios tiene como objetivo proteger los derechos de las personas usuarias y consumidoras. En la providencia de admisibilidad, se requerirá al proveedor de bienes o servicios que, en un plazo máximo de cinco días, se pronuncie sobre los hechos alegados, envíe la información solicitada y, de ser posible, proponga una solución. Asimismo, en la misma providencia se convocará a una audiencia pública dentro de un plazo máximo de diez días, en la que la Defensoría del Pueblo fomentará un acuerdo entre las partes para resolver dicho conflicto y evitar futuras acciones legales.

Si la parte solicitante no asiste a la audiencia, se considerará que ha abandonado el trámite, y no podrá iniciar uno nuevo por la misma causa, salvo que justificar caso fortuito o fuerza mayor. El trámite concluirá con una providencia de archivo que detallará los acuerdos alcanzados y las obligaciones a cumplir, los cuales también se registrarán en el acta transaccional firmada por ambas partes. Esta providencia será emitida dentro de los tres días posteriores a la firma del acta. En caso de no llegar a un acuerdo, se elaborará un informe motivado con un análisis de los hechos y los derechos involucrados, para que la persona solicitante pueda tomar las acciones correspondientes. Este informe será firmado por el titular de la unidad y notificado mediante providencia de archivo.

Garantías Jurisdiccionales: como lo manifiesta el artículo 34 en el Reglamento Nro. 047, la Defensoría del Pueblo, de oficio o a solicitud de parte, puede interponer las garantías jurisdiccionales previstas en el ordenamiento jurídico. Todo pedido de patrocinio para estas garantías estará sujeto a un procedimiento de admisibilidad, en el cual se evaluará de manera fundamentada su pertinencia. Si se determina que la garantía jurisdiccional es pertinente, se elaborará un proyecto de demanda conforme a los requisitos y solemnidades establecidos por la Constitución y la Ley. La demanda deberá

ser aprobada y firmada tanto por el titular de la unidad competente como por el servidor o servidora designada para el caso. Durante el proceso de la garantía Jurisdiccional, la Defensoría del Pueblo brindará defensa técnica, participará en las audiencias convocadas por autoridad judicial y realizará toda diligencia necesaria para proteger los derechos presuntamente vulnerados. Una vez ejecutoriada la sentencia emitida en el marco de la garantía jurisdiccional, se procederá al archivo mediante providencia. En el caso de medidas cautelares el archivo se realizará de acuerdo como el juez lo disponga. Además, se podrán presentar solicitudes de selección de sentencia mediante el procedimiento administrativo interno cuando la Defensoría del Pueblo lo considere adecuado.

Vigilancia del debido proceso: son el seguimiento y supervisión de las acciones realizadas en un proceso administrativo o judicial como lo manifiesta el artículo 32 del Reglamento Nro. 047, este trámite puede iniciar por petición de parte o de oficio, tienen como fin asegurar el respeto al debido proceso en casos donde se sospeche una posible vulneración de derechos humanos o de la naturaleza, siempre que se pueda presumir al menos una de las siguientes circunstancias:

- 1.- Que la vulneración sea generalizada
- 2.- Que la vulneración sea sistemática
- 3.- Que la vulneración tenga relevancia social.

La vigilancia del debido proceso comenzara con una providencia de admisibilidad, que será notificada por autoridad competente sea judicial o administrativa. Si tras una primera revisión del expediente se determina que no existen los hechos denunciados, el trámite será archivado de inmediato mediante providencia. Los servidores de la Defensoría del Pueblo podrán, en cualquier momento visitar las instituciones donde se esté llevando a cabo el proceso administrativo o judicial para verificar directamente su estado. La Defensoría puede emitir informes intermedios si fuese necesario, y la vigilancia concluirá con un informe final firmado por el titular de la unidad, que será notificado a la autoridad requerida, a la persona solicitante y, si es necesario, a la otra parte procesal. Las acciones de la Defensoría del Pueblo siempre actuaran imparcialmente y dentro de los límites de sus competencias, en ningún caso actuara como parte del proceso.

3.1. Eficacia de la Defensoría del Pueblo en la defensa del consumidor

Este subcapítulo se enfocará en analizar la eficacia de la defensoría del pueblo en la defensa del consumidor, tomando como base los informes de gestión disponibles en su página web (Defensoría del Pueblo, 2023), los cuales permiten visualizar los casos ingresados, finalizados y sus porcentajes, para poder evaluar su impacto dentro del sistema legal ecuatoriano. La exigibilidad de los derechos se presenta como un pilar fundamental para la protección de los consumidores y usuarios. En este contexto durante el año 2023 en la provincia del Azuay, la institución gestionó un número considerable de casos, en especial relacionado con derechos del consumidor bajo el nombre de “trámite sumario de consumidores” se ingresaron 146 casos y finalizaron 139 que contemplan también aquellos que ingresaron en el año 2013 y que finalizaron el 2023.

Aunque, no es el foco central de este estudio, es relevante destacar brevemente que otras materias han registrado un alto porcentaje alto de ingresos de casos. Entre ellas, la gestión oficiosa con un 40,40%, el seguimiento de cumplimiento de sentencia con 23,84%, la investigación defensorial con un 6,23% y por último la vigilancia del debido proceso con un 3,84%. Si bien la gestión oficiosa tiene el mayor porcentaje de ingresos, seguida por el seguimiento de cumplimiento de sentencia y en tercer lugar el trámite sumario de consumidores. Sin embargo, los porcentajes de finalización se ven afectados debido a que las resoluciones obtenidas este año corresponden a casos iniciados en el 2013.

Por lo tanto, de todos los trámites de diferentes materias que gestiona la Defensoría del Pueblo, un porcentaje considerable está relacionado con la protección de los derechos de los consumidores, representando con un 19,34% de un 100% de los casos ingresados y un 24,78% de la resolución de los mismo. Este dato es relevante debido a que demuestra que casi una cuarta parte de las quejas y solicitudes que recibe la institución proviene de relaciones de consumo, lo que resalta la importancia de su labor. Además, el alto volumen de casos ingresados en esta materia refleja la frecuencia y el flujo con la que los consumidores acuden a la Defensoría.

En el año 2022 se gestionaron 135 trámites relacionados con la protección de los derechos de los consumidores, bajo el nombre de “trámite sumario consumidores”. Estos trámites representaron el 18,3% del total de casos gestionados por la institución, lo que refleja la relevancia de los conflictos en las relaciones de consumo en el trabajo diario de

la Defensoría. Durante el mismo periodo se concluyeron 158 casos, que incluyen tramites iniciados en el año 2013, que alcanzaron una resolución en el 2022. (Defensoria del Pueblo , 2022)

De manera superflua, cabe señalar que, en otras materias, como gestión oficiosa los porcentajes alcanzaron el 34,5%, el seguimiento de cumplimiento de sentencia con un 28%, la investigación defensorial con un 10,3% y por último la vigilancia del debido proceso con un 2,0%. No obstante, los porcentajes de finalización de todas estas áreas se ven influenciados, ya que incluyen casos ingresados en el 2013 que obtuvieron resultados en el año 2022.

En el año 2021 según el mismo informe, gestionó un total 804 casos a nivel de la provincia del Azuay. De estos los cuales un 528 fueron finalizados que comprenden casos ingresados desde el año 2013. En el ámbito de defensa del consumidor, a nivel nacional se registró un 2374 caso ingresado a nivel nacional que significa un 20.0% del total de casos gestionados por la Institución. Además, el número de casos finalizados en esa área ascendió a 2639 lo que corresponde un 25.9% del total de casos resueltos, que es relevante mencionar que dicho porcentaje se está tomando como casos resueltos que datan del 2013. (Defensoria del Pueblo , 2021)

Otras materias que han presentado un alto porcentaje en casos ingresados es la gestión oficiosa con un 30,3%, la investigación defensorial con 11,7%, y el seguimiento de cumplimiento de sentencia. Aunque los porcentajes de finalización parecen inicialmente altos, al considerar que incluyen casos iniciados en 2013 y que tuvieron la resolución en el 2021, su efectividad se cuestiona, ya que estos procesos han requerido varios años para alcanzar una resolución.

Por último, en el año 2020 la Defensoría del Pueblo gestionó un total de 730 casos que comprenden diversas materias de los cuales 428 fueron finalizados que comprenden desde los casos ingresados desde el 2013. Al centrarnos en el ámbito de la defensa del consumidor, a nivel nacional se registraron 2,144 casos ingresados, lo que representa un 17,5% del total de casos gestionados. Además, el número de casos finalizados en esta área alcanzo los 1923 que equivale un 24,9% de los casos resueltos de tramites sumarios de consumidores. (Defensoria del Pueblo, 2020)

Como conclusión de esta categoría de gestión de casos a los largos de los años 2023, 2022, 2021 y 2020 de acuerdo los informes de gestión de la Defensoría del Pueblo, es

evidente que la labor de la institución ha sido estable y sostenida con relación a la defensa de los consumidores. Los datos reflejan que esta área de protección se ha consolidado como una de las más relevantes dentro de su competencia de gestión o la que más flujo ha presentado. Particularmente los porcentajes de ingresos de casos han sido consistentes como se puede observar en el año 2020 con un 17,5%, en 2021 con un 20,0% y en el 2022, donde se alcanzó el 18,3% de los tramites y finalmente en el 2023 con un 24,78%. Si bien los porcentajes de finalización de casos es alto, este dato se debe analizarse con cautela ya que podría estar influenciado por los casos ingresados en 2013 que alcanzaron su resolución en los años 2020, 2021, 2022 y 2023.

Además, sus funciones no solo se enfocan en resolver las controversias, sino que también cuenta con un enfoque estructural que tiene por objeto reforzar su rol en la protección de los derechos de los consumidores. Este enfoque no se limita únicamente a la resolución de casos individuales, también a la promoción de los cambios de nivel social mediante una tutela y defensa los derechos del consumidor, buscando así equilibrar las posiciones de posibles de desventajas de los consumidores frente a los proveedores y empresas ya sea por incumplimientos o por defectos de los servicios o productos ofertados.

Por lo tanto, es relevante señalar que, en el ámbito de asesoramiento sobre derechos del consumidor en la provincia del Azuay durante el año 2023, se observó una menor participación en comparación con los otros trámites sumarios de los consumidores del mismo año. En total, se registraron 30 asesorías brindadas en derechos del consumidor, las cuales representaron un 5,18% del total de asesorías gestionadas por esta institución. Este porcentaje refleja una disminución en la atención de consultas específicas sobre derechos del consumidor frente a otros procedimientos administrativos atendidos por la misma entidad.

En el año 2022, en la misma provincia, se evidenció un bajo nivel de asesorías en materia de derechos del consumidor. Estas consultas ocuparon el décimo lugar entre los temas más frecuentes en los que la Defensoría del Pueblo brindo asesoramiento, lo que refleja una menor demanda en comparación con otras áreas. Durante ese año, se registraron un total de 17 asesorías sobre derechos del consumidor, lo que presento apenas el 4,3% del total de asesorías ofrecidas por la institución. Este porcentaje, inferior al registrado en otros temas.

En contraste con los años anteriores, en 2021 se registró un aumento significativo en las asesorías relacionadas con derechos del consumidor a nivel provincial. Durante ese año, las consultas sobre esta materia representaron el 20,9% del total de asesorías brindadas por la Defensoría del Pueblo en todas las provincias, situándose como el segundo tema que más atención recibió. En el 2021 se reflejó una mayor demanda de información y apoyo por parte de los consumidores, lo que convirtió al 2021 en el año con mayor enfoque en esta área. Dicho porcentaje evidencia una situación excepcional en comparación con los niveles más bajos alcanzados en 2022 y 2023.

Finalmente, en el año 2020, el informe de gestión, también conocido como rendición de cuentas, no registró un número específico de asesorías en derechos del consumidor. Esta omisión sugiere una falta de atención a esta área en comparación con otros temas gestionados por la institución.

Tras analizar los datos de asesorías en materia de derechos del consumidor durante los años 2021, 2022 y 2023, se observa una evolución significativa en la atención brindada por la Defensoría del pueblo en la provincia. En 2021, se registró un notable incremento en materia de asesorías, alcanzado un 20,9% del total a nivel provincial, lo que indicia un interés significativo por parte de los consumidores en conocer y ejercer sus derechos. Sin embargo, esta tendencia positiva no se mantuvo en los años siguientes. En 2022, las asesorías en derechos de los consumidores disminuyeron a 17 lo que representó un 4,3% del total, colocándose así en el puesto decimo entre los temas más consultados, a comparación con el año previo que se colocó en el puesto segundo. Esta disminución puede sugerir un desinterés o desconocimiento por parte de los consumidores. En 2023, se mantuvo los niveles bajos de asesorías, con solo 30 asesorías, lo que equivalió a un 5,18% del total de consultas. Este descenso sostenido en la atención a los derechos del consumidor destaca la necesidad de implementar estrategias para promover el acceso a información en esta área, garantizando de esta manera una mejor protección para los consumidores en futuras gestiones.

A manera de cierre de este subcapítulo es importante tras el análisis hacer varias puntualizaciones que son pertinentes, la comparación entre los tramites sumarios y las asesorías brindadas por la Defensoría del Pueblo, se evidenció que, en la resolución de conflictos, especialmente en lo que respecta a la promoción y tramitación de los casos relacionados con los derechos de los consumidores se ha mantenido un notable registro de casos que se ingresaron, alcanzando un porcentaje elevado.

Sin embargo, en términos de la resolución de conflictos como se proporciona en los informes que contemplan casos ingresados desde el año 2013 y que alcanzaron su resolución en los años mencionados, por lo que el porcentaje de finalización contemplan varios casos anteriores y su efectividad se ve afectada, ya que se evidencia un estancamiento en los procesos, para alcanzar su resolución después de varios años. Asimismo, asesorías ha mostrado un panorama menos favorable en los años posteriores. En el 2022 y 2023, el número de asesorías se mantuvo en niveles bajos, lo que indica que, aunque se están resolviendo casos de cierta manera efectiva, aun persiste la necesidad de fomentar una mayor concienciación y acceso a información sobre derechos del consumidor.

Se han analizado varios porcentajes para evaluar su eficacia. Aunque el número de casos ingresados es notablemente alto, y los porcentajes de casos finalizados pueden parecer igualmente positivos a primera vista, la realidad es diferente al examinar más de cerca los informes de los años 2020,2021,2022 y 2023. Al considerar que el porcentaje de finalización abarca procesos iniciados en el 2013 y que lograron una resolución en los años analizados, se pone de manifiesto que el proceso no es tan ágil ni efectivo como se podría esperar.

La prolongada duración necesaria para llegar a una resolución sugiere la existencia de demoras significativas que a criterio personas deben ser investigadas. Por lo tanto, la eficiencia de la institución en la defensa de los derechos de los consumidores no es la mejor y tiene varios retos y desafíos por alcanzar. Asimismo, los porcentajes de asesorías igual reflejan que los consumidores no tienen una buena acogida en la búsqueda de información sobre sus derechos. Por lo tanto, es imperativo que la institución desarrolle estrategias efectivas para fomentar la educación y la concienciación, asegurando así que los consumidores estén debidamente informados y empoderados.

3.2. Jurisprudencia del Ecuador de la defensa del consumidor

Es esencial destacar la función que emplea la jurisprudencia en el derecho, ya que constituye una fuente esencial para la interpretación y aplicación de normas jurídicas. La jurisprudencia no solo se limita a ser un conjunto de decisiones judiciales, sino que es un estudio reflectivo y continuo que direcciona a los tribunales en la correcta aplicación de las leyes. A través de estudios de casos similares los jueces pueden adoptar las decisiones

y normas generales para los casos y así garantizando que se haga justicia de manera coherente y uniforme.

Por lo que la jurisprudencia desempeña un rol fundamental en temas de protección al consumidor, debido a que su papel es interpretar y aplicar las normas con un estudio reflectivo como se mencionó anteriormente, en el tema de esta investigación se buscan proteger a los consumidores frente a prácticas abusivas. Las decisiones de los tribunales no solo que resuelven los casos individuales, sino que también sientan precedentes importantes para la correcta aplicación de las normas o para ratificar la correcta aplicación de los diferentes cuerpos que apoyan la protección de los derechos del consumidor. Un ejemplo de jurisprudencia que ratifica la correcta aplicación de normas en materia de derechos del consumidor en Ecuador es la sentencia No. 1664-17-EP¹.

Antecedentes del caso:

En el año 2007, el señor Edwin Rodrigo Jaramillo Ordoñez (consumidor) propuso una acusación particular seguido del debido informe aportado por la Defensoría del Pueblo, en contra del representante legal y gerente nacional de servicio técnico de la Empresa Maquinarias y Vehículos S.A. MAVESA debido a que presentó publicidad engañosa sobre un camión que pertenecía al consumidor Edwin Jaramillo Ordoñez posteriormente en el año 2016 el juez de la Unidad de Contravenciones de Pichincha falló a favor del consumidor (Edwin Jaramillo Ordoñez).

En la sentencia se condenó a la empresa MAVESA por contravenir el Artículo 75 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor que dicha condena implicaba una multa de USD \$ 500 debido a que se encontraban ineficaces los servicios proporcionados, además de asumir todos los gastos que se generen por la reparación del vehículo del consumidor, la entrega del bien en perfecto estado de funcionamiento y con la debida garantía además de cubrir los daños y perjuicios generados por todo el tiempo que el vehículo permaneció fuera de servicio y costas procesales.

En el año 2016 MAVESA presentó el recurso de aclaración el cual fue rechazado en el año 2017 por el juez de primera instancia, en el mismo año MAVESA interpuso el recurso de apelación y la Unidad Judicial Penal con sede en la parroquia Carcelén del Distrito Metropolitano de Quito desecho el recurso de apelación y confirmo la sentencia.

1

http://esacc.corteconstitucional.gob.ec/storage/api/v1/10_DWL_FL/e2NhenBldGE6J3RyYW1pdGUUnLCBldWlkOic0N2E1ZmNkMS1jNGVILTQzMtQtYjVhZi0wZjZjOGVjZjI2YzUucGRmJ30=

Por último, el 21 de junio de 2017 MAVESA mediante su procurador judicial presentó una acción extraordinaria de protección en contra del fallo emitido por la jueza de la Unidad Judicial Penal con sede en la parroquia Carcelén.

La pretensión de la parte accionante MAVESA solicita que se declare la vulneración de tres derechos constitucionales, el primero Derecho a la Defensa por falta de motivación en principio por no enunciar todas las normas jurídicas en las que debe tomar en cuenta al momento de dictar la resolución, y en un segundo lugar a la falta de la valoración de pruebas aportadas por la compañía y por último al debido proceso y seguridad jurídica, por lo mencionado su pretensión fue que se deje sin efecto las sentencias de primera y segundo instancias. Por su parte la autoridad judicial la jueza de la Unidad Judicial Penal respondiendo a la pretensión de la compañía se expresó de manera clara en cada uno de los argumentos que presento el accionante.

Primero en la supuesta falta de motivación, para emitir su fallo tomo en consideración y enuncio todas las normas para llegar a su resolución, así mismo en cuanto valoración de la prueba indica que tuvo como antecedente el informe presentado por la Defensoría del Pueblo en el cual se indica la vulneración de derechos de los consumidores en específico el artículo 4 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, y las demás pruebas aportadas por la parte accionante de la acción extraordinaria de protección como las facturas de mantenimiento de los camiones, se confirmó que el consumidor realizaba los mantenimientos requeridos en el periodo indicado y que eran los técnicos de dicha compañía tenían que advertir o sugerir sobre un nuevo sometimiento de mantenimiento con el fin de evitar el daño del motor.

Además, explica que con respecto a la vulneración del derecho del debido proceso y a la defensa asegura que no habría ocurrido debido a que en la audiencia de juzgamiento se resolvió sobre dichas alegaciones cuando se presentó el recurso de apelación. Y finalmente sobre la seguridad jurídica manifestó que la vigencia de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor se encontraba desde el 2010 y la relación del proveedor (MAVESA S.A.) y el consumidor (Edwin Jaramillo Ordoñez) empezó desde el 2007 hasta el 2015 era debidamente aplicable las normas anunciadas para la resolución.

La decisión de la Corte Constitucional en base a la revisión del fallo emitido por Jueza de la Unidad Judicial Penal con sede en la parroquia Carcelén del Distrito Metropolitano de Quito conforme a las pruebas presentada por la parte de la compañía a

más del informe previo de la Defensoría del Pueblo valoradas y sentado una conclusión de las mismas, además que se contó con la asistencia y las correctas normas aplicables al caso decidió que no se vulneró ningún derecho alegado por la compañía MAVESA S.A. y se desestime la acción extraordinaria de protección de la compañía.

Este fallo no solo que favoreció al consumidor de dicha sentencia, sino que sentó un precedente importante para futuros casos similares, reafirmando el derecho de los consumidores a recibir servicios básicos de óptima calidad y la información adecuada sobre los mantenimientos debidos, además de la protección de la publicidad engañosa o abusiva de la parte que provee el producto o el servicio, que se encuentran en el artículo 4 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y que el presente caso se vulneró el mencionado derecho.

En conclusión, el análisis de esta sentencia muestra como el sistema judicial puede actuar como un garante de los derechos del consumidor, también sumando la importancia de presentar reclamos o quejas ante la Defensoría del Pueblo y así poder llegar a una instancia judicial en la que se resuelva la controversia, imponiendo sanciones cuando las empresas no cumplen con sus obligaciones. Este fallo sirve como un desarrollo de una jurisprudencia sólida en defensa del consumidor, enviando un mensaje importante claro a las empresas sobre la importancia de actuar con responsabilidad y transparencia en las relaciones comerciales.

Sumando a esto es importante referirse a otra sentencia constitucional sobre el debido proceso en materia de Derechos del Consumidor signado con el Nro. 1403-14-EP/20², la Corte Constitucional abordó la presunta vulneración de los derechos constitucionales debido a una falta de notificación a la sentencia, falta de competencia por parte del comisario que resolvió y por último que el domicilio del demandando no era el correcto debido a que se citó en su sucursal.

Para comprender el presente caso es necesario mencionar ciertos antecedentes, el 30 de mayo de 2012 se presentó un reclamo por el consumidor (José Rafael Santana) ante la institución de la Defensoría del Pueblo en la ciudad de Manta, debido a que la compañía (Electroéxito) le perjudicó reportándolo a la Central de Riesgos como deudor por la supuesta compra de un artefacto que nunca realizó, en ese contexto le afectó al

2

http://esacc.corteconstitucional.gob.ec/storage/api/v1/10_DWL_FL/e2NhcNBlDGE6J3RyYW1pdGUUnLCBldWlkOidkYzY1OTM4Ni05MjZLTQ1MzQtYTNhZi1hZGNmOWFmZjFkMDUucGRmJ30=

consumidor en su vida laboral y comercial. La Defensoría del Pueblo en el año 2013 emitió informe motivado al comisario Nacional de Policía del cantón Manta y la supuesta vulneración a los derechos del consumidor, con la que se sustanciación del proceso contravencional.

La contravención se fijó por el asunto de haber entregado información inadecuada, la cual fue resuelta por el Comisario Nacional Primero de Policía del Cantón Manta, en sentencia se ordenó el pago de daños y perjuicios que comprendía el pago de \$23.000 dólares, y por otro lado el pago de los honorarios del abogado del denunciante \$1.500, en la misma línea el Comisario expreso que este proceso no admite contradicción ni debate dado que los fundamentos legales se presentaron en el proceso original, como lo estipulaba las normas vigentes. Finalmente, en 2014 el representante legal de la compañía ELECTROÉXITO propuso una acción extraordinaria.

De manera resumida la pretensión del accionante fueron la vulneración de varios derechos constitucionales establecidos en los artículos 3, numeral 1; artículo 11, numeral 4 artículo 66 numerales 15 y 16; y artículo 76 numeral 7, literal k; que en concreto alegaba en su acción una falta de notificación a la sentencia, falta de competencia por parte del comisario que resolvió y por último que el domicilio del demandando no era el correcto debido a que se citó en su sucursal. Por lo que la corte analizó cada uno de los presuntos derechos violados.

En respuesta falta de competencia por parte de la jueza Daniela Salazar manifestó que revisando el proceso emitido por el comisario dicho hecho se resolvió en la audiencia y al amparo de del ordenamiento jurídico sin vicios por parte del juzgador el comisario de la ciudad de Manta, alegando que se le citó debidamente según lo manda el artículo 4 de la ley de compañías sobre sucursales, y que además según el código de procedimiento penal vigente en el año 2014 los jueces competente para conocer acciones de daños y perjuicios eran los mismos que conocieron el proceso contravencional tal y como lo disponía el artículo 391 de dicho cuerpo.

Sobre la vulneración al derecho a la defensa la Corte se pronunció que para alegar dicha vulneración se debe dejar sin defensa como sujeto procesal, es decir que no haya podido comparecer al proceso o a una diligencia dentro del mismo, o cuando ha comparecido que no conto con el tiempo suficiente para preparar una defensa adecuada,

o que no haya podido presentar pruebas que fueran relevantes para el proceso del cual se está ventilando.

Se le notificó al proveedor demandado con la fecha de la diligencia que en el presente caso era la audiencia de conciliación, si bien el proveedor no compareció a la misma, sin embargo, su defensa presentó un escrito en el cual se expresó su domicilio en la ciudad de Cuenca y no en la de Manta, por lo que conocía de la demanda, además el accionante si compareció a la audiencia dentro del proceso por daños y perjuicios que se realizó en el año 2014, para sustentar la contestación formulada y solicito declaratoria de la nulidad de todo lo actuado desde la primer sentencia.

Si bien no se sentó razón de notificación de la sentencia en el mismo momento, si fue efectuada de manera posterior mediante una providencia la notificación, por último, también se hizo mención que dentro del mismo proceso de contravención no se interpuso el recurso de apelación, pese a aquello se tampoco se podía interponer el recurso de apelación en la sentencia del año 2014, por lo expuesto según el artículo 391 del Código de Procedimiento Penal que estaba en vigencia en ese año.

A manera de conclusión, la Sentencia la Corte Constitucional, tras analizar el caso desestimo la acción extraordinaria de protección propuesta por la compañía que impugna la sentencia de primer instancia (el comisario) que favorecía al consumidor ya que se verificó la vulneración del artículo 4 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y se le condenó con el artículo 75 del mismo cuerpo, concluyendo que el consumidor fue injustamente reportado a la central de riegos por la adquisición de un artefacto que nunca compro y que se pudo comprobar mediante el informe de la Defensoría del Pueblo y facturas.

El tribunal determinó que no se vulneró ningún derecho constitucional alegado por la compañía, así ratificando la decisión del comisario, para el enfoque de esa investigación es un aspecto calve en el desarrollo del proceso fue activo de la Defensoría del Pueblo, la cual asumió a representación del consumidor y llevo la queja ante jueces y tribunales competentes. La Defensoría argumento que no solo se había dañado injustamente la reputación crediticia del consumidor, sino que también se había afectado su capacidad de acceso a servicios financieros como lo hizo referencia en la queja ya que no pudo comprar sus vehículos.

Todo a raíz de la información inexacta proporcionada por la empresa, el fallo final ordenó la inmediata corrección de los datos en la central de riesgos y reconoció la importancia de la protección del derecho del consumidor a ser informado de manera precisa y veraz. Además, sentó un precedente al destacar la responsabilidad de las empresas en el manejo adecuado de la información financiera de los consumidores y aseguro la relevancia de los mecanismos de defensa institucionales, como la Defensoría del Pueblo, en la defensa de estos derechos.

Este último fallo es importante pues como podemos observar aquí no hay una demanda por la prestación de un servicio o la adquisición de un bien defectuoso, sino por proporcionar erróneamente información sobre un consumidor en la centra de riesgos, sobre una supuesta compra que nunca se efectuó. Esta situación pone de relieve la eficacia de la gestión de la Defensoría Pueblo, que no solo actúa en defensa de los derechos de los consumidores en lo relativo a bienes y servicios, sino también en la corrección de irregularidades por parte de proveedores, protegiendo la integridad financiera y reputacional de los ciudadanos, este tipo de acciones enfatiza el papel de la Defensoría en la defensa integral del consumidor, abordado problemas que van más allá del consumo material para incluir la protección de la información y los derechos que se vinculan con el mismo.

El análisis de la jurisprudencia en materia de derechos del consumidor revela la importancia de los tribunales en la protección efectiva de estos derechos. En los dos primeros casos estudiados, los tribunales fallaron a favor de los consumidores, reconociendo su derecho a recibir productos y servicios de calidad, así como su derecho a una reparación adecuada ante la vulneración de sus derechos. En ambos casos, las empresas fueron condenadas a compensar los daños causados, estableciendo precedentes clave en la interpretación de la legislación de protección al consumidor. Estos fallos refuerzan el principio de equidad en las relaciones de consumo, destacando la obligación de las empresas de actuar con transparencia y responsabilidad.

La jurisprudencia refleja una tendencia a proteger activamente a los consumidores cuando se vulneran sus derechos fundamentales en instancias inferiores, y la con el estudio de los recursos interpuestos solo se volvió a ratificar los fallos de las anteriores e inferiores instancias, y si se puede evidenciar las funciones de la Defensoría del Pueblo en cuanto a los consumidores protegiendolos y llevandolos a Órganos Jurisdiccionales de mayor jerarquía para su estudio.

3.3. Análisis de casos

El presente capítulo se enfocará en el análisis de casos concretos que se evidencian la labor de la Defensoría del Pueblo en la protección de los derechos de los consumidores en Ecuador. El estudio de casos permite no solo comprender las dinámicas de la defensa del consumidor, sino también resaltar los desafíos y oportunidades que enfrenta la Defensoría en su función como lo es el tiempo de resolución que si bien se finalizan de acuerdo al informe generalmente de manera satisfactoria. De acuerdo con los informes de gestión que se encuentra en la página web de la Defensoría del Pueblo, en los cuales permite el estudio de los presentes casos:

En la sección de casos emblemáticos de la Delegación Provincial Cotopaxi del informe de rendición de cuentas del año 2021, se menciona varios casos sobre la defensa de los derechos de los consumidores (Defensoría del Pueblo, 2021):

Caso 1:

Como antecedentes tenemos que la operadora Movistar no proporciono el servicio adquirido por un consumidor además proporciono información no veraz de créditos, por lo que dicha usuaria se dirigió a la Defensoría del Pueblo y esta institución se realizó mediante un trámite defensorial para resolver dicha controversia.

Los derechos que fueron vulnerados son varios entre ellos, que se encuentran en el artículo 4 numeral 2 que expresa recibir servicios adecuados y de óptima calidad la consumidora tenía derecho a recibir los servicios por los cuales pago y que dichos servicios se encuentren en un buen estado, numeral 4 derecho a la información clara y veraz, al no recibir los servicios, es probable que no se haya brindado la información adecuada sobre el estado de su contratación, lo que afecta a su capacidad para tomar la decisión, numeral 8 derecho a la reparación de daños, este derecho busca que los consumidores sean indemnizados por los daños sufridos.

La resolución del caso por medio de la Defensoría del Pueblo permitió por un lado la declaración de la vulneración de los derechos de la consumidora mencionados, y mediante un trámite defensorial se consiguió la devolución de USD 246,87, y la rectificación de su historial en el buró de crédito de la consumidora, logrando así que la operadora subsane los inconvenientes causados por el inexistente servicio pagado.

Caso 2:

En la provincial de Cañar en el mismo informe se encontró otro caso el cual como antecedentes tenemos que un consumidor hizo un reclamo a la Corporación Nacional de Electricidad CNEL y ARCONEL, en dicho reclamo fue fundamentado en una excesiva facturación a lo que dichas instituciones ni dieron respuesta alguna, por lo que acudieron a la Defensoría del Pueblo para resolver dicho conflicto y que pudieran dar una respuesta.

En este caso, se vulneraron los siguientes derechos del consumidor de acuerdo con la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, el artículo 4 numeral 5, que garantiza el derecho a recibir un trato equitativo y transparente particularmente en lo relacionado con la cantidad, precio y medida de los bienes y servicios contratados. Además de infringir con las obligaciones de proveedor, según el numeral 4 del mismo artículo, la negativa del CNEL y ARCONEL al atender el reclamo sugiere una posible falta de información sobre el origen de la facturación excesiva. Los consumidores tienen derecho a entender cómo se calcula el costo de los servicios que adquieren.

Derecho a reclamar y ser escuchado como lo señala en el numeral 12 del artículo 4 de la misma normativa, la falta de respuesta inicial por parte de las entidades prestadoras del servicio vulnera el derecho del consumidor a prestar un reclamo y recibir una solución justa y oportuna, en esa misma línea vulnera el artículo 35 de manifiesta que los reclamos deben ser resueltos en un tiempo establecido por la misma ley. Derecho a la reparación de daños, numeral 8 del artículo 4, derecho a recibir un pago por el perjuicio que se creo para los consumidores.

La resolución que ofreció la Defensoría del Pueblo a través de una gestión oficiosa se protegió los derechos de los consumidores. Como resultado, se convocó a las empresas CNEL y ARCONEL para la solución de esta controversia, teniendo como respuesta, una emisión de una nota de crédito por el valor de USD 267,51 por el perjuicio creado por parte de los proveedores por la omisión a una respuesta pronta.

Caso 3:

En el año 2023 en el informe de rendición de cuentas, en la provincia de las Galápagos, en la sección b) casos emblemáticos, como antecedentes una ciudadana acudió a la Defensoría del Pueblo, por un mal servicio proporcionado por un servicio de transporte de carga que operaba desde el Ecuador continental hasta las Islas Galápagos cuyo nombre es TRANSNAVE, él envió luego al destino, pero la carga se encontraba en

un mal estado, deteriorada por lo tanto no aceptó ni retirarla ni recibirla. (Defensoría del Pueblo, 2023)

Los derechos vulnerados que se observan son: artículo 4 numeral 3 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, recibir bienes y servicios de optima calidad, la empresa TRANSNAVE no garantizo que la carga fuera entregada en condiciones adecuadas, lo que evidentemente afecto a recibir su servicio en buen estado por la cual la consumidora pago. Derecho a la reparación e indemnización por daños, al intentar entregar la carga en mal estado, se incumplió con la obligación de garantizar que el bien llegara en condiciones optimas como lo expresa el numeral 8 de la misma ley.

La resolución de la Defensoría del Pueblo, convoco a las partes para una propuesta de conciliación, ya que la institución tiene como atribuciones según el artículo 81 enfocar una solución por medio de solución de conflictos alternativos como lo es la mediación, después de escuchar la queja de la usuaria, a través de un trámite sumario se logró esta conciliación entre las partes, por un lado la empresa reconoció el valor de USD 622 por la indemnización por la mala calidad y estado que se llegó la mercadería de la consumidora y no pudo utilizarla.

Caso 4:

En el mismo informe de redición de cuentas en la Delegación Provincial del Guayas, se menciona casos emblemáticos como este caso, los antecedentes la empresa CNEL- Unidad de Negocios Guayaquil recibió un reclamo por parte de una consumidora, por un registro extraño de consumo eléctrico que el monto ascendía a USD 5.508,74 que claramente superaba su consumo mensual promedio. La empresa alego que el reclamo se debía a un error en la lectura, no se ofreció una explicación técnica sobre el incremento en la medición. El consumidor recurrió a la Defensoría del Pueblo en la provincia del Guayas para que realicen los tramites e inspecciones pertinentes.

Los derechos vulnerados son artículo 4 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor numeral 3, el usuario tiene derecho a que se le cobre únicamente por el servicio efectivamente consumido, la empresa CNEL no proporciono una explicación técnica adecuada sobre el incremento en la medición, lo que vulnera el derecho del consumidor a recibir información clara y comprensible sobre los servicios prestados. Derecho a reclamar en el numeral 12, el peticionario presento un reclamo formal que

inicialmente fue desestimado sin un análisis detallado, lo que evidencia que se vulnero el derecho a ser escuchado a sus quejas.

La resolución de la Defensoría del Pueblo fue convocar a las partes, se inició una investigación, se realizó la audiencia para resolver los conflictos, en la audiencia CNEL reconoció la anomalía y emitió una nota de crédito por USD 5.487,53 a favor del peticionario, corrigiendo así el error, y la debida explicación de la mal información, una explicación técnica de todo lo ocurrido.

Análisis/ Opinión personal:

Para el análisis de los casos planteados, es importante mencionar que si bien la resolución se obtuvo en el año 2021 y 2023 correspondientes, se desconoce la fecha del inicio del reclamo por lo que dificulta saber la eficacia de la institución que actúa como protector del consumidor, logrando así una solución positiva al problema planteado por el consumidor, en la resolución de cada uno de los casos se puede deducir que los proveedores actuaron de manera abierta a la solución del conflicto de manera ágil y menos litigiosa, ya que sabemos que el defensor del pueblo no tiene esta potestad para adoptar medidas coercitivas ni tiene jurisdicción para dictar sentencias, por lo que todas estas compensaciones económicas y rectificaciones crediticias se restableció de cierta manera el equilibrio de derechos.

Si bien varias de estas empresas o de proveedores se encuentran obligados bajo el Art. 4 numeral 12 a tener canales para que sus consumidores puedan ejercer su derecho de ser escuchados y sus reclamos también, la defensoría es aquí cuando su papel de protector es relevante debido a que si bien estos mecanismos internos que proporcionan los proveedores dieron negativas a las quejas, la defensoría es quien debe impulsar a que se resuelva en protección de los consumidores, siendo estos los más indefensos en la cadena de producción, y evaluando en un primer lugar si los canales que proporcionan los proveedores son los propicios para poder evidenciar la existencia de la vulneración de los derechos y por otra parte si estos canales buscan escuchar a los consumidores y dar una solución ágil y eficaz.

También existe la posibilidad de acudir a instancias judiciales si existe la vulneración de los derechos y la defensoría mediante sus distintos mecanismos no ha podido dar una solución al conflicto, redactando el informe y esta puede ser utilizada como prueba en la instancia judicial que el consumidor decida acudir para que el juez que

tiene potestad y jurisdicción coercitiva y pueda aplicar debidamente los artículos y normativa que protege al consumidor.

Caso 5:

En el marco argentino es importante la presentación de casos de vulneración de derechos que gestiona la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje en Consumo, en la página **web argentinagob.ar** se puede encontrar una noticia que comprende en la misma una serie de empresas que fueron sancionadas con una multa por vulnerar varios derechos de los consumidores. Para comprender de mejor manera esta serie de reclamos de varios consumidores frente prácticas abusivas y desleales por parte de las empresas, es necesario desglosar cada uno de los reclamos individuales que gestionó la Secretaría de Comercio Interior de la Nación y que mediante la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje en Consumo se estableció las penalidades.

Los consumidores denunciaron que las empresas encargadas de envíos a domicilios Pedidos Ya y Glovo por no proveer de una información clara de los servicios que prestan además de que las cláusulas y condiciones eran abusivas, que al momento de aceptar los términos no contrataban a la empresa sino a al trabajador del delivery, para evadir cualquier tipo de responsabilidad por daños que pudieran ocasionarse en la relación de consumo entre el consumidor y el trabajador de dichas empresas, por lo que se vulnero claramente los derechos de los consumidores particularmente el Art. 4 y 37 de la ley de defensa del consumidor, y la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje en Consumo ley que se mencionó en el capítulo 2 de este trabajo de investigación. Se procedió a sancionar con una multa que llego alcanzar \$2,5 millones para las dos empresas.

En otro caso la telefonía de argentina fue sancionada por no respetar los plazos de entrega de los teléfonos móviles, ni proporcionar información clara y veraz sobre la función de los chips y de las demás diligencias para obtener y hacer uso el derecho de la portabilidad numérica, además de no mencionar las garantías de cada uno de los productos que ofrecía. De forma que la sanción fue por un monto de \$5 millones por todos los incumplimientos de la empresa telefonía, de igual manera la empresa despegar fue sanciona con \$4 millones por la falta de información clara y detallada de la modificación

o cancelación de los servicios además de no tener un libro o un área específica para atender los reclamos de los consumidores.

Por último, las empresas Walmart y Fravega presentaron ofertas en referencia a precios bajo la denominación “hot sale”, las cuales consistían básicamente en supuestos precios bajos. Sin embargo, en realidad, los precios habían sido incrementados previamente, de modo que los descuentos ofrecidos resultaban ser falsos, presentado precios similares, la multa fue por \$2,5 millones, por los derechos de los consumidores vulnerados como el artículo 4 y 37 de la ley orgánica de defensa del consumidor.

Análisis/ Opinión personal:

El análisis de este caso es importante destacar que la institución a nivel nacional que se encarga de la protección de los derechos del consumidor en Argentina es el sistema de Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje en Consumo que este tiene como misión ejecutar acciones y coordinar las funciones de las superintendencias como la Servicio Nacional de Arbitraje de Consumo SNAC y la COPREC Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo. Estas entidades que regulan los procedimientos relacionados a la defensa del consumidor como se ha mencionado con anterioridad en el capítulo 2 sección 2.3 la obligatoriedad por parte de los proveedores ha asistir a la audiencia de conciliación de modo de que si esta no llegara a presentarse se le puede llegar a sancionar que dichas pueden ser económicas.

En este caso particular, se identificó claramente los derechos que fueron vulnerados establecidos en la Ley 24.240 en sus Art. 4 que exige que los proveedores brinden información veraz y completa sobre los productos o servicios Art.37 prohíbe la publicidad engañosa, que en este caso se identificó al presentar precios inflados y hacerlos parece como descuentos y por ultimo el Art 8 BIS garantiza un trato digno y equitativo, lo cual no se respetó en las relaciones expuestas. Después de la debida investigación de las instituciones, la secretaria de comercio interior que es el órgano que gestiona los reclamos de los consumidores, y aplicando los artículos de las normativas correspondientes. Vale resaltar que, en este caso, no solo se constató la vulneración de los derechos de los consumidores y se ofreció una solución, sino que también se impuso una sanción monetaria a las empresas responsables. Esta multa no solo compensaba el daño, sino que actúa como un acto de no repetición, es decir, una medida disuasoria para evitar que las empresas incurran nuevamente en este tipo de practicas desleales.

Así, se expone que el sistema argentino no solo se enfoca en la protección de los derechos del consumidor, sino que también cuenta con potestades sancionadoras claras y efectivas a diferencia del Defensor del Pueblo en Ecuador que este no cuenta con potestades sancionadoras, actúa más como un mediador entre las partes, por lo que en Argentina se refuerza el cumplimiento de sus normativas, haciendo que los proveedores enfrenten consecuencias concretas ante cualquier información.

Esta es una de las principales y más relevantes comparaciones entre los sistemas de defensa del consumidor en Ecuador y Argentina, la capacidad sancionadora de las instituciones gestoras de los problemas de los consumidores y los proveedores. El sistema de defensa del consumidor en Argentina por un lado está regido principalmente por la Ley 24.240 y que esta supervisado por la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje en Consumo y por la Secretaria de Comercio Interior, tiene un enfoque claramente sancionador, ya que puede imponer multas significativas o suspensión de actividades comerciales, la obligación de reparación de daños a los consumidores y clausura de establecimientos.

En cambio, en Ecuador, la Defensoría del Pueblo tiene un enfoque más apegado a la protección y resolución alternativa de conflictos, pero no tiene tantas potestas coercitivas o sancionadoras directas. En muchos casos, actúan como un mediador entre las empresas y los consumidores para buscar soluciones sin la intervención de la vía ordinaria es decir exponer el caso frente a un juzgador, propende una solución amistosa entre los proveedores y consumidores. Las resoluciones de la Defensoría tienden a enfocarse más en la protección de los derechos y la reparación de los daños, pero con menos énfasis en sancionar a las empresas que infringen ni énfasis en actos de no repetición como una clase de compensación para el consumidor. Por lo que en nuestro país el órgano no es facultado para imponer sanciones fuertes de manera directa.

3.4. Conclusiones

La Defensoría del Pueblo ha gestionado un gran número de casos de consumidores a lo largo de varios años en particular de los años revisados 2020, 2021, 2022 y 2023. Logrando posicionarse destacadamente en todas las áreas que dicha institución maneja y brindando una gran protección la de derechos del consumidor a primera vista. Sin embargo, al analizar los casos emblemáticos se observa que han concluido con resultados positivos hacia el consumidor, pero también se observa que la efectividad varía considerablemente debido al tiempo transcurrido desde que el consumidor acude a la institución hasta que se resuelve el caso, con ejemplos de casos ingresados en el año 2013 que han requerido varios años para llegar a una solución.

En cuanto a las atribuciones y competencia de la Defensoría del Pueblo representada por el Defensor de Pueblo, tiene la obligación de patrocinar y defender sea de oficio o por petición a los consumidores cuando hayan recibido un mal servicio o producto por parte de los proveedores. Aunque la ley ecuatoriana le otorga ciertas potestades y poderes, se evidencia que estas no son las más adecuadas al momento de proteger al consumidor de manera efectiva, ya que carecen de fuerza coercitiva: no pueden imponer sanciones fuertes, dictar medidas coercitivas o emitir sentencias con carácter vinculante. Así, cuando un proveedor decide no llegar a la audiencia de conciliación, o no llegar a un acuerdo el Defensor solo puede redactar un informe, que sirve como prueba en el caso de que el consumidor decida acudir a instancias judiciales.

La falta de un procedimiento específico en cuanto a las quejas y la resolución de controversias de los consumidores en la normativa Ecuatoriana también contribuye a la limitada efectividad de la institución en la protección y la promoción de los derechos del consumidor. Al comparar con la ley Argentina, esta carencia se hace evidente, ya que dicha normativa cuenta con un procedimiento y una audiencia conciliatoria que para el proveedor es obligatorio la asistencia y su inasistencia se podrá sancionar con multas económicas e incluso en ciertos casos cerrar temporalmente el establecimiento. La ausencia de estas sanciones en Ecuador afecta en el desempeño de la Defensoría y la demora en la solución de los conflictos, lo que repercute en la confianza del consumidor al recurrir al Defensor del Pueblo para la protección de sus derechos.

Tras el análisis previo sobre las limitaciones que enfrenta la Defensoría del Pueblo en su rol como protector de los consumidores es evidente que existen áreas en las que la puede fortalecer para alcanzar la efectividad que buscan los consumidores. A continuación, se presentan una serie de recomendaciones que busca mejorar el modelo de defensa del consumidor y formar una protección más robusta de los derechos del consumidor.

En primer lugar, otorgar a la Defensoría mayores facultades sancionadoras podría mejorar su eficacia, permitiéndole imponer sanciones que pongan un alto a las conductas abusivas, además de examinar los canales de reclamos que se obliga a los proveedores a tener para resolver las quejas y reclamos por parte de los consumidores, si estos canales son eficaces para resolver los reclamos de los consumidores. En ese mismo sentido la colaboración interinstitucional con otras entidades reguladoras y organismos de control contribuiría a consolidar un sistema de defensa más eficaz. En un segundo lugar, mejorar la rapidez para solucionar los problemas ya sea con un procedimiento previsto en el sistema ecuatoriano, o ya se imponiendo un límite para la resolución de conflictos.

En conjunto, estas recomendaciones buscan no solo mejorar la capacidad de la Defensoría del Pueblo para responder a las demandas de los consumidores, sino también consolidar su rol como una institución eficaz en la protección de sus derechos. Al fortalecer sus facultades sancionadoras, el control de los canales y la colaboración de otros organismos se aspira a contribuir un modelo de defensa más robusto y eficaz en la promoción de los derechos del consumidor. Implementar estos cambios no solo beneficia al consumidor, ya que al momento de implementar estas recomendaciones promueve un mercado más justo y equilibrado, sin la intervención de terceros para la solución de conflictos.

REFERENCIAS

- Argentina.gob.ar (31/8/2024) Ley N ° 24.240. Ley de Defensa del Consumidor.
Recuperado de Argentina.gob.ar:
<https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-24240-638/texto>
- Castañón León, N. (Coord.). (2000). La Constitución de 1917 y el constitucionalismo en América Latina (1.^a ed.). Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Jurídicas.
<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/1/56/tc.pdf>
- Corte Constitucional del Ecuador. Caso No. 1403-14-EP. (16 de septiembre de 2020).
- Corte Constitucional del Ecuador. Caso No. 1664-17-EP. (10 de noviembre de 2021).
- Defensoría del Pueblo. (2020). Rendición de cuentas 2020.
<https://www.dpe.gob.ec/rendicion-de-cuentas-2020/>
- Defensoría del Pueblo. (2021). Rendición de cuentas 2021.
<https://www.dpe.gob.ec/rendicion-de-cuentas-2021/>
- Defensoría del Pueblo. (2022). Rendición de cuentas 2022
<https://www.dpe.gob.ec/rendicion-de-cuentas-2022/>
- Defensoría del Pueblo. (2023). Rendición de cuentas 2023
<https://www.dpe.gob.ec/rendicion-de-cuentas-2023/>
- Flores-Real,M.,J. (2006). El derecho de consumo.*Dialnet*.(11),83-94. ISSN 1888-0525.
Dialnet-ElDerechoDeConsumo-2320080.pdf
- Gallego-Burín, Marina Rojo. (2021). Los fundamentos históricos del derecho del consumo. *Ius et Praxis*, 27(1), 37-56. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-00122021000100037>
- Jácome,M.C.,(2021) Defensoría del Pueblo del Ecuador en la Administración Pública [Trabajo de maestría en Derecho Administrativo y Contratación Pública]
Universidad Andina Simón Bolívar

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8209/1/T3595-MDACP-Gallardo-El%20rol.pdf>

Ovalle Favela, J. (2000) *Derecho del Consumido*. Universidad Nacional Autónoma de México <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/1/56/tc.pdf>

Pérez, M. (2018). Análisis comparativo de la protección al consumidor en América Latina. Revista de Derecho de la Universidad Católica de Santiago de Chile, 34(5), 45-60. RDUCSC.2018.no.34_5.pdf

Raffino, Equipo editorial, Etecé (5 de agosto de 2021). Consumidor. Enciclopedia Concepto. Recuperado el 31 de agosto de 2024 de <https://concepto.de/consumidor/>.

Registro Oficial Suplemento, (30/8/2024) CÓDIGO DE COMERCIO. Recuperado de Z-ONE, Lexis S.A.: <https://zone.lexis.com.ec>

Registro Oficial Suplemento, (30/8/2024) LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Recuperado de Z-ONE, Lexis S.A.: <https://zone.lexis.com.ec>

Registro Oficial Suplemento, (31/8/2024) LEY ORGÁNICA DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO. Recuperado de Z-ONE, Lexis S.A.: <https://zone.lexis.com.ec>

Registro Oficial, (31/8/2024) CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR. Recuperado de Z-ONE, Lexis S.A.: <https://zone.lexis.com.ec>

Sánchez, J, S. (2016. 02 de marzo). Consumidor. Economipedia <https://economipedia.com/definiciones/consumidor.html>