



Universidad del Azuay

Facultad de Ciencias Jurídicas

Escuela de Derecho

“La reparación e indemnización de daños y perjuicios por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios”

**Trabajo de graduación previo a la obtención del título de Abogado de los
Tribunales de Justicia de la República del Ecuador**

Autor: Carlos Andrés Ochoa Merchán

Director: Dr. Jose Serrano González

Cuenca, Ecuador

2008

Agradecimientos

Deseo expresar mi profundo agradecimiento al Doctor José Serrano, distinguido caballero, inteligente maestro y apreciado amigo, director de este presente trabajo; por sus siempre oportunos concejos, su incondicional apoyo y su valiosa guía.

A la Universidad del Azuay, institución que me abrió las puertas y en cuyas aulas me beneficié de los conocimientos impartidos por tan nobles maestros que con abnegación y entrega me infundieron sus enseñanzas y me alentaron en mi afán de superación

A mis padres, amigos y compañeros.

Mis gracias sinceras a mi esposa Ana Caridad Cordero por su apoyo, comprensión e infinita entrega, por su persistencia y su constante preocupación, a ella agradezco y dedico este trabajo.

RESUMEN

Los derechos de los consumidores muchas veces por desconocimiento de la comunidad o quizá por la deficiente difusión que se ha dado a ellos, se han venido vulnerado por parte de quienes nos brindan bienes y servicios; nuestra legislación vigente, reconoce estos derechos y los garantiza, sancionando civil y penalmente a quienes son responsables por la violación de aquellas normas; en el desarrollo de este trabajo se realizó un análisis de aquellos derechos y obligaciones que nos corresponden como consumidores, no solo con el objeto de conocer nuestros derechos, sino también para aplicarlos responsablemente, se realizó un estudio comparado con otras legislaciones y he destacado similitudes entre ellos, se efectuó un examen detallado de nuestro derecho a la reparación e indemnización de daños y perjuicios por la deficiencia o mala calidad de los bienes y servicios, y del procedimiento que debe efectuarse para obtener éxito en este proceso.

INTRODUCCIÓN

En vista que la mayor parte de los ciudadanos ecuatorianos somos víctimas permanentes, ya sea de una manera individual o colectiva, de constantes abusos de toda clase por parte de quienes nos brindan un servicio, ya sean estas personas naturales o jurídicas, y estas a la vez, públicas o privadas, es indispensable realizar un estudio a través del cual los ciudadanos tengamos la posibilidad de reclamar nuestros derechos como usuarios o consumidores.

Derechos que nos amparan y que se encuentran reconocidos en los diferentes cuerpos legales vigentes en el Ecuador, como es, la Ley Orgánica de la Defensa del Consumidor, la cual regula de una forma específica, los intereses de los consumidores y usuarios y las relaciones de consumo en general, o nuestra Carta Magna, la cual abarca la normativa referente a este tema, tanto en el Capítulo II De los Derechos Civiles, en el artículo 23 Numeral 7, al reconocer y garantizar el derecho a disponer de bienes y servicios de optima calidad, así como de una forma más puntual, en el Capítulo V, del mismo cuerpo legal, De los Derechos Colectivos, sección 3a De los Consumidores, los cuales los analizaremos más adelante en el capítulo primero con mayor detenimiento.

Sin embargo, la mayor parte de los ciudadanos ecuatorianos, sin tratar de generalizar; cuando cuyos derechos e intereses han sido vulnerados por el Estado o por quien presta sus servicios, el afectado opta por no demandar basado en percepciones del poder institucional de la contraparte, de la administración de justicia y de las condiciones para mantener un litigio, es decir mantienen una cultura de la no demanda cuando se trata de reclamar la deficiencia de un servicio o la mala calidad de los productos.

De ello, este trabajo enfoca la necesidad de realizar un estudio a través del cual les permita conocer a los ciudadanos, sobre los derechos del consumidor y la posibilidad de hacer efectivas las garantías a las cuales tenemos derecho, cuando los bienes o servicios a los cuales accedemos han sido defectuosos o de mala calidad y estos a la vez nos han provocado múltiples consecuencias a las cuales no estamos supuestos y nos han producido un perjuicio, es decir, el derecho a la reparación e indemnización de daños y perjuicios que tenemos los ciudadanos como consumidores.

De todo lo antes dicho, la elaboración de este trabajo de investigación y la posibilidad que éste nos brinda, conlleva un paso muy importante para convertirse en un ciudadano crítico, seguro, solidario y activo, que participe en el movimiento por el cambio de actitudes de los ecuatorianos.

CAPITULO I

DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN GENERAL

1.1 Antecedentes.

“Los derechos del consumidor, como conjunto de derechos que se confieren especialmente a los consumidores en sus relaciones de consumo con los proveedores de bienes y servicios, han sido reconocidos solo a partir de la mitad del siglo XX.

Con anterioridad, tales derechos se hacían derivar de los contratos que los consumidores celebraban con los proveedores, con base en el código de comercio o el código civil, los cuales en términos generales no otorgaban una protección específica a los consumidores y se basaban en el principio de la autonomía de la voluntad o de libertad de estipulaciones.

El consumidor, con su poca información sobre los bienes y servicios del mercado y sobre sus derechos y obligaciones, debía enfrentar solo sus relaciones de consumo con proveedores que contaban con mayor información y experiencia.

Sin embargo, desde la primera mitad del siglo XX se manifestaron los primeros movimientos de los consumidores, que reclamaron nuevas regulaciones sobre cuestiones específicas, particularmente en los Estados Unidos de América.

El movimiento inicial se desarrolló en la primera década del siglo XX y fue provocado, entre otros factores, por el aumento de los precios, los escritos polémicos de Upton Sinclair y los escándalos relativos a las sustancias farmacéuticas. Este movimiento culminó con la aprobación de la ley sobre la Genuinidad de las Sustancias Alimenticias y Farmacéuticas de 1906; de la ley sobre inspección de la Carne del mismo año, y con la creación, en 1914, de la Comisión Federal para el Comercio.

La segunda propuesta de los consumidores tuvo lugar sobre la mitad de la década de los

años treinta y fue motivada por un desmesurado incremento de los precios al consumidor en plena depresión económica, el escándalo de la sulfanilamida y la huelga de las amas de casa de Detroit.

Las protestas culminaron con las reformas para fortalecer la ley sobre la Genuinidad de las Sustancias Alimenticias y Farmacéuticas y con la ampliación de los poderes normativos de la Comisión Federal para el Comercio, para combatir las actividades y las prácticas ilícitas o fraudulentas.

Por último el tercer movimiento de los consumidores se inició a la mitad del decenio de los sesenta, y es el resultado de una compleja convergencia de circunstancias, de las cuales una de las más importantes es el contraste entre las prácticas habituales del comercio y los intereses a largo plazo de los consumidores.

Los orígenes de este movimiento son consecuencia de diversos factores, entre los que se mencionan, el escándalo de la talidomida, el aumento de los precios y la acción de los medios de comunicación masiva.

En marzo de 1962 el presidente Jhon F Kennedy propuso el derecho a ser informado como un derecho fundamental de los consumidores, en la directiva que formulo al Consejo de Consulta de los Consumidores, y el cual ha sido la base para muchas batallas en defensa de los intereses de los consumidores.

Las cuestiones que se han debatido sobre este tema comprenden, entre otros aspectos, el derecho a conocer el verdadero costo de los intereses en las operaciones a crédito; el costo real por unidad de productos de diversas marcas en competencia; los ingredientes fundamentales de un producto; las cualidades nutritivas de los productos alimenticios, las fechas de elaboración de los productos, así como sus respectivas fechas de caducidad, etcétera.

En la década de los sesenta, el movimiento de los consumidores se extiende también a los países europeos. Surgen asociaciones privadas de consumidores; se imprimen revistas y artículos en defensa de los consumidores; aparecen la primeras transmisiones radiofónicas y televisivas dedicadas a la información y a la educación de los

consumidores; se realizan congresos, debates sobre la posición del consumidor y sus derechos, y, en fin, se crean organismos administrativos para la tutela de los intereses de los consumidores en Francia, Inglaterra, Suecia y Holanda.”¹

1.2 Nociones básicas.

Aunque nuestro ordenamiento Jurídico no presenta una definición exacta de lo que es el derecho del consumidor, algunos doctrinarios como Juan M Farina, define a éste, como “El conjunto orgánico de normas que tienen por objeto la tutela de quienes contratan para la adquisición de bienes y servicios destinados, en principio, a la satisfacción de necesidades personales.”²

Sin tratar de dar una definición de lo que es el derecho del consumo, este podría caracterizarse, como aquel que regula los intereses de los consumidores y usuarios y las relaciones de consumo en general.

De esta forma, el derecho del consumo comprende, tanto la regulación de conductas entre quienes producen, comercializan bienes o prestan sus servicios por un lado y quienes los adquieren finalmente por el otro.

Todo ello con la finalidad de fortalecer la protección de los intereses económicos de los consumidores, pero al mismo tiempo, procurando una total armonía entre los sujetos que intervienen en dichas relaciones de consumo.

Esta protección se fundamenta principalmente, en las características que revisten las contrataciones de consumo en la sociedad actual.

Como sabemos, desde que el hombre existe, se ha visto en la obligación de satisfacer sus

¹ Ovalle Favela, José, DERECHOS DEL CONSUMIDOR, Universidad Nacional Autónoma de México, México D.F.- México, 2000. Pág. 3

² Farina Juan M, CONTRATOS COMERCIALES MODERNOS, Editorial Astrea, Buenos Aires – Argentina, 1993. Pág. 259

requerimientos tanto vitales como suntuarios, sin poder llegar a compensar totalmente sus necesidades, debido a que estos requerimientos, conforme el ser humano los va satisfaciendo, estos van aumentando proporcionalmente, hoy es el vestido, mañana será la vivienda y con ésta surgirán nuevas necesidades, convirtiéndose esto, en un círculo vicioso que no culmina nunca.

Vivimos en una sociedad consumista y más aun en esta época en la que nos vemos acribillados de inagotables propagandas publicitarias que nos inducen a comprar muchas veces artículos que ni siquiera los necesitamos, pero que de igual forma los adquirimos, una manifiesta influencia de los medios de comunicación en las decisiones de los consumidores, todo esto dentro del marco de los procesos de integración y de una acelerada globalización de las relaciones comerciales, socioculturales, con impactos diversos en los hábitos de consumo.

Es en esta sociedad, donde el dinero resulta universalmente conocido y usado, casi como si fuera un elemento connatural del hombre y en donde la noción de compraventa la conocemos todos. (La entrega de una cosa por una suma de dinero.)

Nuestro Código Civil en el Art.1732 define la compraventa y dice:”Compraventa es un contrato en que una de las partes se obliga a dar una cosa, y la otra a pagarla en dinero.

El que contrae la obligación de dar se llama vendedor, y el que contrae la de pagar el dinero, comprador. El dinero que el comprador se obliga a dar por la cosa vendida se llama precio.”³

Y es justamente, en virtud del contrato de compraventa, mientras el comprador está obligado a pagar el precio convenido (Art.1811 C.C), recíprocamente el vendedor se obliga tanto a transferir la propiedad sobre la cosa vendida como a proceder a su saneamiento (Art.1764 C.C) para los efectos que aquí nos interesan, esta última obligación del vendedor se traduce en el deber de responder por los vicios de la cosa, llamados **Vicios Redhibitorios**, esto es, aquellos “defectos ocultos de la cosa cuyo dominio, uso o goce se transmitió por título oneroso, existentes al tiempo de la

³ Código Civil, Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito – Ecuador 2005

adquisición, que la hagan impropia para su destino”,⁴ “no sirva para su uso natural, o solo sirva imperfectamente, de manera que sea de presumir, que de haberlos conocido el comprador, no los hubiere comprado, o lo hubiera comprado a menor precio.”⁵

De esta manera en consonancia con la mayoría de las legislaciones extranjeras, nuestro derecho privado impone al vendedor el deber de asumir una garantía por la calidad de la cosa vendida, obligación ésta, que es un simple desarrollo del principio de conmutatividad del contrato de compraventa, según el cual, el comprador al pagar el precio que le es exigido, tiene derecho a esperar que la cosa comprada reúna las calidades esperadas y valga lo que paga por ella.

Ante esta situación, nuestra legislación en el Artículo 1800 del C.C le otorga al comprador insatisfecho el derecho a exigir la rescisión del contrato o la reducción del precio pagado, según lo pareciere, por medio de la llamada acción redhibitoria o *quantum minoris*.

Adicionalmente tendrá ése comprador, no solo derecho a la restitución o rebaja del precio, sino también a exigir la indemnización de perjuicios, en todos los casos, en los que el vendedor ha obrado de mala fe. Tal como se encuentra tipificado en Art. 1801 de nuestro C.C, en cuanto el vendedor conocía de los vicios o haya debido conocerlos en razón de su oficio o profesión y nos los declaró.

En consecuencia, tomando como punto de partida lo antes mencionado, el Derecho del Consumidor no puede ser entendido como un comportamiento delimitado rígidamente por un estatuto especial de consumo y restringido a las relaciones de este tipo, pues tiene una marcada interrelación con otros derechos ya que se integra claramente con disposiciones de carácter civil, mercantil, y de procedimiento, como ya lo iremos viendo.

⁴ Cabanellas de Torres, Guillermo, *Diccionario Jurídico Elemental*, Editorial Heliasta, Buenos Aires – Argentina, 2001.

⁵ *Código Civil*, Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito – Ecuador 2005

1.3 Ámbito de aplicación de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

Las disposiciones a las que hace mención la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor son:

1) De orden público, es decir, que establece una prohibición rigurosa o aquella que impone una obligación ineludible, (entiende que las leyes de orden público son aquellas íntimamente relacionadas con la paz pública, seguridad social, la moral y buenas costumbres). Dicho en otras palabras, las leyes fundamentales y básicas que forman el núcleo sobre el que está estructurada la organización social.

En éste sentido, las leyes de orden público tienen absoluto carácter territorial; es decir, que son obligatorias para cuantos habiten en el territorio sometido a la autoridad que las dicta.

2) De interés social, a lo que podemos definir como el beneficio, provecho o utilidad que se propaga a la conveniencia de la colectividad sobre los particulares.

3) Sus normas por tratarse de una Ley **de carácter orgánico**, prevalecen sobre las disposiciones contenidas en leyes ordinarias, ya que son dictadas con carácter complementario de la constitución, por ordenar ésta, la formación de una ley especial, así pues, en caso de duda en la interpretación de esta Ley, se la aplicará en el sentido más favorable al consumidor, siendo su objeto regular las relaciones entre proveedores y consumidores, promoviendo el conocimiento y defendiendo los derechos de los consumidores procurando la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones entre las partes.

1.4 Definiciones

Es necesario conocer algunas de las definiciones que nos da la ley orgánica de defensa del consumidor (LO-Dcon), a fin de comprender de mejor manera, los términos que usaré frecuentemente a lo largo del presente trabajo.

“Consumidor: Toda persona natural o jurídica que como destinatario final, adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios, o bien reciba oferta para ello. Cuando se mencione al consumidor, dicha denominación incluirá al usuario.

Proveedor.- Toda persona natural o jurídica de carácter público o privado que desarrolle actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución, alquiler o comercialización de bienes, así como prestación de servicios a consumidores, por lo que se cobre precio o tarifa. Esta definición incluye a quienes adquieran bienes o servicios para integrarlos a procesos de producción o transformación, así como a quienes presten servicios públicos por delegación o concesión.

Oferta.- Práctica comercial consistente en el ofrecimiento de bienes o servicios que efectúa el proveedor al consumidor.

Publicidad Engañosa.- Toda modalidad de información o comunicación de carácter comercial, cuyo contenido sea total o parcialmente contrario a las condiciones reales o de adquisición de los bienes y servicios ofrecidos o que utilice textos, diálogos, sonidos, imágenes o descripciones que directa o indirectamente, e incluso por omisión de datos esenciales del producto, induzca a engaño, error o confusión al consumidor.

Servicios Públicos Domiciliarios.- Se entiende por servicios públicos domiciliarios los prestados directamente en los domicilios de los consumidores, ya sea por proveedores públicos o privados tales como servicios de energía eléctrica, telefonía convencional, agua potable, u otros similares.

Derecho de Devolución.- Facultad del consumidor para devolver o cambiar un bien o servicio, en los plazos previstos en la Ley, cuando no se encuentra satisfecho o no

cumple sus expectativas, siempre que la venta del bien o servicio no haya sido hecha directamente, sino por correo, catálogo, teléfono, Internet, u otros medios similares.”⁶

1.5 Enumeración y breve referencia a los derechos y obligaciones del consumidor.

1.5. 1 Derechos

Todos quienes adquirimos bienes o servicios necesariamente estamos en la obligación de tener conocimiento o por lo menos una noción básica tanto de los derechos cuanto de las obligaciones que tenemos como consumidores, todo ello, a fin de evitar ser objeto de abusos por parte de quienes son nuestros proveedores.

La constitución en su Capítulo V sección tercera protege los derechos de los consumidores e indica que establecerá mecanismos de control de calidad, así como los procedimientos de defensa del consumidor y la reparación e indemnización por deficiencias, daños y mala calidad de bienes y servicios prestados; así como establece la obligación que el Estado tiene de no interrumpir los servicios públicos a excepción de la interrupción causada por catástrofes, caso fortuito o fuerza mayor, también, sancionará la violación a los derechos del consumidor vigentes en Ecuador y nos dice además, que los proveedores serán responsables civil y penalmente por la prestación de sus servicios.

El Estado y entidades seccionales autónomas serán responsables cuando se haya ocasionado daños por su negligencia en la provisión de sus servicios a los ciudadanos usuarios.

Tal como lo dice el Artículo 4 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, “son derechos fundamentales del consumidor, a mas 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:

⁶ *Ley de defensa del consumidor, corporación de estudios y publicaciones, Art. 2*

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

La vida es un derecho inherente a todas las personas, un principio fundamental de los derechos humanos, que lo reconocen y garantiza los más diversos cuerpos legales de todo el mundo a través de convenios y tratados internacionales.

De la norma antes transcrita, se puede deducir que los productos y servicios puestos en circulación en el mercado por parte de los proveedores a disposición de los consumidores y usuarios, no impliquen riesgo alguno en su integridad, que no sean considerados peligrosos en su práctica o nocivos para la salud de quien los consume; imponiendo correlativamente, al proveedor, la obligación de respetar la salud, la seguridad y la vida de los consumidores.

Sin embargo esto no quiere decir que esté prohibido la circulación de productos deficientes o usados en el mercado, tanto es así, que se encuentra regulada dicha normativa en el Art. 12 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor al decir: “Cuando se oferten o expendan al consumidor productos con alguna deficiencia, usados o reconstruidos, tales circunstancias deberán indicarse de manera visible, clara y precisa, en los anuncios, facturas o comprobantes.”⁷

Como así también cuando se traten de productos cuyo uso resulten potencialmente peligros para la salud o integridad física del consumidor, el Art 57 del mismo cuerpo legal y a fin de precautelar la seguridad y la salud de los consumidores nos dice: “el proveedor deberá incorporar en los mismos, o en instructivos anexos, las advertencias o indicaciones necesarias para que su empleo se efectúe con la mayor seguridad posible.

En cuanto al expendio de bebidas alcohólicas, cigarrillos y otros derivados del tabaco y

⁷ *Ley de defensa del consumidor, corporación de estudios y publicaciones, Art.12*

productos nocivos para la salud, deberá expresarse clara, visible y notablemente la indicación de que su consumo es peligroso para la salud, de acuerdo a lo que al respecto regule el Reglamento a la presente Ley. Dicha advertencia deberá constar, además, en toda la publicidad del bien considerado como nocivo.

En lo que se refiere a la presentación de servicios riesgosos, deberán adoptarse por el proveedor las medidas que resultaren necesarias para que aquella se realice en adecuadas condiciones de seguridad, informando al usuario y a quienes pudieren verse afectados por tales riesgos, de las medidas preventivas que deban usarse.”⁸

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

Evitando los monopolios, en los que se imponen los precios para con quienes los adquieren y consecuentemente, permitiendo una competencia leal en el mercado y concediendo a los consumidores la libertad a poder elegir esos productos libremente, los mismos que previamente antes de ser puestos en circulación, se suponen, deben pasar por rigurosos controles que garanticen la calidad de lo que oferta, como diríamos: un producto de primera.

3. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad;

De igual forma y con mucho mas razón si se tratan de los servicios básicos tales como la luz o el agua, obviamente no cabe la posibilidad de que estos sean, de mediana o de

⁸ *Ley de defensa del consumidor, corporación de estudios y publicaciones, Art.57*

más o menos buena calidad, imaginémonos por un momento que se diere este supuesto; que dichos servicios básicos fuesen de mediana o simplemente de mala calidad, acarrearían catastróficas consecuencias, por ejemplo una intoxicación masiva debido a una contaminación en el agua, o que tal consecutivos cortes eléctricos o aumentos en el voltaje; a más de la pérdida millonaria que tuviere el país por dejar de producir, todos quienes somos usuarios de tales servicios seríamos víctimas de ellos, al llevarnos la ingrata sorpresa que nuestros electrodomésticos simplemente ya no funcionan o están quemados.

Al respecto el Art.32 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor nos dice: “Las empresas encargadas de la provisión de servicios públicos domiciliarios, sea directamente o en virtud de contratos de concesión, están obligadas a prestar servicios eficientes, de calidad, oportunos, continuos y permanentes a precios justos”⁹

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 prestar;

La norma ha sido tipificada claramente, quienes vamos adquirir un servicio o un producto tenemos el derecho a que se nos comunique o se nos explique con la mayor claridad posible y detalladamente, acerca de los productos que estamos por adquirir, incluso a ser advertidos de los posibles riesgos que estos nos pudiesen ocasionar por el mal uso o por la mala aplicación que les demos a estos; brindando consecuentemente, una total satisfacción al consumidor al realizar sus compras, puesto que conoce con exactitud las características o elementos del producto que esta por adquirir.

⁹ Ley de defensa del consumidor, corporación de estudios y publicaciones, Art. 32

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;

Es decir, que como usuarios o consumidores tenemos la facultad de exigir de quien nos brinda bienes o servicios un trato de manera clara y evidente, en el que no quepa duda, ni ambigüedad de lo que estamos acordando, a que se nos entregue exactamente lo que nos merecemos en razón de la calidad, cantidad, precio, peso y medida.

Al ser el comercio una actividad que se encuentra abierta a la comunidad en su conjunto, no podrán dichos proveedores, discriminar a sus clientes en forma arbitraria, como tampoco podrán negar injustificadamente la venta de un bien o la prestación de un servicio, basándose en caprichos irracionales motivados en razón de nuestro sexo, raza, lengua o religión,

6. Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales;

Regla del todo clara y que nos ampara a los consumidores de todo conjunto de medios que se emplean para informar, divulgar o extender los anuncios de carácter comercial para atraer a posibles compradores, cuyo contenido sea total o parcialmente opuesto a las condiciones reales, genuinas o auténticas de los bienes ofertados, que nos induzcan a engaño, error, confusión o que sean capaz de inducir a la violencia y aprovechar la falta de madurez de los mismos o que dicha información incluya mensajes subliminales.

En lo pertinente con lo antes enunciado la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en el Art. 72 dice: “El proveedor cuya publicidad sea considerada engañosa o abusiva, según lo dispuesto en el artículo 7 de esta Ley, será sancionado con una multa de mil a

cuatro mil dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda de curso legal. Cuando un mensaje publicitario sea engañoso o abusivo, la autoridad competente dispondrá la suspensión de la difusión publicitaria, y además ordenará la difusión de la rectificación de su contenido, a costa del anunciante, por los mismos medios, espacios y horarios. La difusión de la rectificación no será menor al treinta por ciento (30%) de la difusión del mensaje sancionado.”¹⁰

7. Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos;

Al consumidor le corresponde el derecho a la educación en materia de consumo para que pueda actuar informado y sea capaz de elegir con claridad entre los bienes y servicios, siendo consiente además de sus derechos a fin de poder ejecutarlos y de sus responsabilidades para que así las cumpla.

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

Este es quizá uno de los derechos más importantes de los consumidores, puesto que una vez que han sido vulnerados nuestros derechos, en razón de que lo ofertado, por dar un ejemplo, no cumpla con las condiciones de calidad, o si el producto presenta defectos o fallas que sean responsabilidad del proveedor o por ultimo su peso y medida al igual que su cantidad son diferentes o peor aún, menor a lo ofrecido, los consumidores tenemos la facultad de exigir de quienes nos brindan un bien o servicio, la reparación del

¹⁰ *Ley de defensa del consumidor, corporación de estudios y publicaciones, Art 72*

daño, seguido de la indemnización por los daños y perjuicios causados a raíz de su incumplimiento.

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

Es decir que el Estado Ecuatoriano, incentivará y ayudará para que se dé la formación de asociaciones de consumidores a los cuales el Art. 61 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor los define como: “toda organización constituida por personas naturales o jurídicas, independientes de todo interés económico, comercial, religioso o político, cuyo objeto sea garantizar y procurar la protección y la defensa de los derechos e intereses de los consumidores; así como, promover la información, educación, representación y el respeto de los mismos” ¹¹ quienes a la vez brindaran asesoría al momento de elaborar o reformar una disposición, en los que se vean implicados los intereses de los consumidores.

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 los mismos.

Al respecto, el reglamento que regula el estatus jurídico del defensor adjunto de los consumidores y usuarios nos dice: “son atribuciones y deberes del defensor adjunto del consumidor y usuario: resolver, de conformidad con el Reglamento de Trámite de

¹¹ *Ley de defensa del consumidor, corporación de estudios y publicaciones, Art. 61*

Quejas del Consumidor o Usuario, las quejas y denuncias que se le presenten y procurar por todos los medios legales y reglamentarios a su alcance, la reparación de los daños infringidos a los consumidores o usuarios.”¹²

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

Ello, nos brinda total libertad para presentar las quejas correspondientes, cuando actos u omisiones de particulares órganos o instituciones públicas o privadas amenacen o violen nuestros derechos como consumidores, ante las autoridades competentes.

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 anotar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado.

Para efectos de lo dispuesto en el este enunciado, el Reglamento General a la Ley de Defensa del Consumidor en el Art 5. Dice: “se entenderá por libro de reclamos todo tipo de registro, ya sea en medio magnético o escrito.

Todas las empresas y establecimientos mantendrán un libro de reclamos conforme lo dispuesto en el mencionado artículo.

Este libro deberá contener los siguientes datos: nombres completos del consumidor, su número de cédula de ciudadanía o pasaporte; RUC, si el consumidor o usuario fuere

¹² Ley orgánica de defensoría del pueblo, Reglamento que regula el estatus jurídico del defensor adjunto de los consumidores y usuarios, Corporación de estudios y publicaciones, Artículo 3 numeral 3.4.

persona jurídica; el número de teléfono o dirección, dirección electrónica, en caso de tenerla; motivo de la queja, fecha del inconveniente y el pedido del consumidor. Se otorgará constancia de la presentación del reclamo, a pedido del consumidor.

El referido libro estará a disposición de los consumidores, respecto de su propio reclamo, de la asociación de consumidores que lo solicite, respecto de un reclamo en el que interviene a solicitud de un consumidor,”¹³

1.5. 2 Obligaciones

Vinculando de una forma reciproca a proveedores y consumidores a fin de ejercer una tarea conjunta entre dichos sujetos, cabe destacar, que así como tenemos facultades para exigir derechos, de igual forma estamos en el deber legal de cumplir con las disposiciones pertinentes a nuestras obligaciones.

Ateniéndonos por lo tanto, al Artículo 5 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, son obligaciones de los consumidores:

1. Propiciar y ejercer el consumo racional y responsable de bienes y servicios.

Practicar de una forma justa y responsable el consumo de los bienes o servicios que adquirimos, es decir, que tenemos la obligación de cuidar, ser prudentes y dar un uso adecuado a dichos bienes sin abusar de ellos.

¹³ Reglamento general a la ley de defensa del consumidor, corporación de estudios y publicaciones, Art. 5

2. Preocuparse de no afectar el ambiente mediante el consumo de bienes o servicios que puedan resultar peligrosos en ese sentido

Proteger el medio ambiente es también una de nuestras obligaciones, tomando medidas protectoras al ejercer el consumo bienes o servicios que puedan ser nocivos; al respecto, nuestra Constitución Política reconoce y garantiza entre otros el derecho de la población a vivir en un medio ambiente sano y ecológicamente equilibrado, la preservación del medio ambiente, la conservación de los ecosistemas, como la prevención de la contaminación ambiental y un manejo sustentable de los recursos naturales; lo que nos involucra a todos los ciudadanos a ejercer una cultura de consumo responsable al efectuar nuestras adquisiciones, evitando la compra de productos que puedan resultar nocivos en esta sentido y eligiendo productos con envases retornables, productos reciclables, etc.

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;

Es más claro proponer un par de ejemplos al respecto, tal como es el consumo de alcohol y tabaco, productos del todo legales, pero que sin embargo debemos evitarlos ya que en lo posterior afectan no solo la salud de quien los consume sino de quienes se encuentran a su alrededor o de una forma general tomar las medidas de precaución pertinentes en cada caso para su consumo o uso.

4. Informarse responsablemente de las condiciones de uso de los bienes y servicios a consumirse.

Lo que le permite al consumidor, evitar riesgos que puedan derivarse de su uso, informándose sobre las características relevantes de los bienes y servicios, y de otros aspectos tales como, su precio y condiciones de contratación.

CAPITULO II

ESTUDIO COMPARADO DE LAS NORMAS CONSTITUCIONALES VIGENTES EN LATINOAMÉRICA CON RESPECTO A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR.

2.1 Ecuador

Artículo 92.- La Ley establecerá los mecanismos de control de calidad, los procedimientos de defensa del consumidor, la reparación e indemnización por deficiencia, daños y mala calidad de los bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos no ocasionados por catástrofes, caso fortuito o fuerza mayor, y las sanciones por la violación de estos derechos.

Las personas que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la prestación del servicio, así como por las condiciones del producto que ofrezcan, de acuerdo con la publicidad efectuada y la descripción de su etiqueta. El Estado auspiciará la constitución de asociaciones y usuarios, y adoptará medidas para el cumplimiento de sus objetivos.

El Estado y las entidades seccionales autónomas responderán civilmente por los daños y perjuicios causados a los habitantes, por su negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.

2.2 Argentina

Artículo 42.- Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno.

Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios.

La Legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previniendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas en los organismos de control.

2.3 Colombia

Artículo 78.- La Ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización.

Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios.

El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios

en el estudio de las disposiciones que les conciernen. Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos.

2.4 Panamá

Artículo 279.- El Estado intervendrá en toda clase de empresas dentro de la reglamentación que establezca la ley, para ser efectiva la justicia social a que se refiere la presente Constitución y en especial, para los siguientes fines:

Regular por medio de organismos especiales las tarifas, los servicios y los precios de los artículos de cualquier naturaleza, y especialmente los de primera necesidad.

Exigir la debida eficacia en los servicios y la adecuada calidad de los artículos mencionados en la parte anterior.

Coordinar los servicios y la producción de artículos.

La Ley definirá los artículos de primera necesidad.

2.5 Venezuela

Artículo 117.- Todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, así como a una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen, a la libertad de elección y aun trato equitativo y digno. La ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, las normas de control de calidad y cantidad de bienes y servicios, los

procedimientos de defensa del público consumidor, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos.

Una vez transcrito el texto de los Artículos Vigentes en las Constituciones de los países antes aludidos, quisiera señalar algunos de los puntos sobre los cuales nuestra normativa coincide plenamente en cuanto a la protección de los Derechos de los Consumidores; así:

- a) El estar amparados por mecanismos de control para garantizar bienes y servicios de optima calidad, así como el derecho a la reparación e indemnización por daños causados o prestación defectuosa de los mismos.**

Los distintos Estados entonces se comprometen a garantizar mecanismos de control de calidad, a los consumidores dándoles pautas para poder defender sus derechos, éstos sirven de medios alternativos para denunciar o demandar la prestación de servicios que sean de buena calidad, así como también que los productos a los que acceden, sean de excelencia.

Con estas disposiciones las personas encargadas de brindar servicios así como las que comercializan un producto en particular, están en la obligación de brindar lo mejor, ya que en su defecto los usuarios y consumidores tienen medios para hacer respetar sus derechos.

El Art. 43 de la Constitución de la Nación Argentina declara: "Toda persona puede interponer acción expedita y rápida de amparo, siempre que no exista otro medio judicial más idóneo, contra todo acto u omisión de autoridades públicas o de particulares, que en forma actual o inminente lesione, restrinja, altere o amenace, con arbitrariedad o ilegalidad manifiesta, derechos y garantías reconocidos por esta Constitución, un tratado

o una ley. En el caso, el juez podrá declarar la inconstitucionalidad de la norma en que se funde el acto u omisión lesiva.

Podrán interponer esta acción contra cualquier forma de discriminación y en lo relativo a los derechos que protegen al ambiente, a la competencia, al usuario y al consumidor, así como a los derechos de incidencia colectiva en general, el afectado, el defensor del pueblo y las asociaciones que propendan a esos fines, registradas conforme a la ley, la que determinará los requisitos y formas de su organización.”¹⁴

b) La obligación de Informar cabalmente por parte de quienes proporcionan un servicio o comercializan un bien a quienes acceden a ellos.

Esto implica la sanción que los diferentes estados imponen a la publicidad engañosa. Países como Ecuador, Argentina, Colombia y Venezuela, establecen penas civiles y muchas de las veces hasta penales, para quienes valiéndose de una difusión inverosímil y por decirlo de cierto modo hasta maliciosa engañan a los usuarios o consumidores con productos defectuosos o servicios deficientes, causando insatisfacción y perjuicios a quienes optan por los mismos.

Por ejemplo la Constitución Política del Ecuador en el Art. 242 numeral 8 señala: “Proteger los derechos de los consumidores, sancionar la información fraudulenta, la publicidad engañosa, la adulteración de los productos, la alteración de pesos y medidas, y el incumplimiento de las normas de calidad.”¹⁵

¹⁴ Constitución de la Nación Argentina.

¹⁵ Constitución Política de la República del Ecuador, Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito – Ecuador.

c) Los Consumidores pueden optar por asociaciones de consumidores o usuarios las mismas que son auspiciadas por el Estado.

El Estado por medio de esto quiere lograr que tanto usuarios y consumidores tomen conciencia y decidan denunciar por la mala calidad de un bien o un servicio.

Ya que Latinoamérica en general no tiene aún una nutrida cultura respecto a inculpar a quienes les han perjudicado ya sea por miedo a enfrentarse a instituciones estatales (en caso de prestación de un servicio) o a grandes empresas trasnacionales o nacionales (en caso de bienes), los Estados a través de estas asociaciones pretende que las personas sean capaces de manifestar su descontento, pues en muchos casos es más fácil hacerlo cuando son muchas personas las que piden la reparación de daños y perjuicios por la mala calidad de bienes o servicios.

“Artículo 39. Es permitido formar compañías, asociaciones y fundaciones que no sean contrarias a la moral o al orden legal, las cuales pueden obtener su reconocimiento como personas jurídicas. No se otorgará reconocimiento a las asociaciones inspiradas en ideas o teorías basadas en la pretendida superioridad de una raza o de un grupo étnico, o que justifiquen o promuevan la discriminación racial.”¹⁶

d) Países como Ecuador y Argentina declaran en sus Constituciones que tanto el Estado y las entidades seccionales deben responder civilmente por negligencia en la prestación de servicios públicos deficientes.

El Art. 95.- Cualquier persona, por sus propios derechos o como representante legitimado de una colectividad, podrá proponer una acción de amparo ante el órgano de la Función Judicial designado por la ley. Mediante esta acción, que se tramitará en forma

¹⁶ Constitución Política de la República de Panamá

preferente y sumaria, se requerirá la adopción de medidas urgentes destinadas a cesar, evitar la comisión o remediar inmediatamente las consecuencias de un acto u omisión ilegítimos de una autoridad pública, que viole o pueda violar cualquier derecho consagrado en la Constitución o en un tratado o convenio internacional vigente, y que, de modo inminente, amenace con causar un daño grave. También podrá interponerse la acción si el acto o la omisión hubieren sido realizados por personas que presten servicios públicos o actúen por delegación o concesión de una autoridad pública.”¹⁷

Con esta declaración, los particulares que acceden a un servicio se sentirán respaldados ya que el Estado garantiza la responsabilidad que éste tiene en caso de brindar un servicio público deficiente.

Por tanto, los usuarios son amparados de acuerdo a la ley, tienen derecho a un reclamo justo y a que sus denuncias sean respondidas por el Estado o por las autoridades seccionales, según sea el caso.

Esto sin lugar a dudas es un gran avance en cuanto a la responsabilidad del Estado y las Entidades Seccionales, ya que éstas se obligan con los usuarios, a brindar servicios de calidad que estén acorde con las necesidades y que los mismos no sean interrumpidos sin una justificación lógica, ya que los particulares que se benefician de ellos, no solo tienen el derecho, sino mas bien la obligación de denunciar la mala prestación de un servicio, y por lo tanto el Estado y Entidades Seccionales tienen el deber de indemnizar a los usuarios por una causa no justificada se brinda un servicio defectuoso no afín con las necesidades de los particulares.

¹⁷ Constitución Política de la República del Ecuador, Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito – Ecuador.

e) La Protección de la Salud

Dentro de las constituciones de los países en estudio, todas consagran la protección a la salud, contra todo ente, o elemento que atente contra ella, pero en Argentina en el artículo citado anteriormente, se hace énfasis en que tanto usuarios como consumidores tiene derecho a la protección de la salud en la relación de consumo.

En Ecuador el Art. 35 de la Constitución Política que se refiere al Trabajo prohíbe que los trabajadores en huelga atenten y paralicen servicios públicos de salud, es decir en caso de que esto suceda el Estado debe tomar los correctivos necesarios aplicando las sanciones previstas en la Ley.

“Se reconoce y garantiza el derecho de los trabajadores a la huelga y el de los empleadores al paro, de conformidad con la ley.

Se prohíbe la paralización, a cualquier título, de los servicios públicos, en especial los de salud, educación, justicia y seguridad social; energía eléctrica, agua potable y alcantarillado; procesamiento, transporte y distribución de combustibles; transportación pública, telecomunicaciones. La ley establecerá las sanciones pertinentes.”¹⁸

Los usuarios y consumidores tienen por lo tanto, derecho a que los productos que consuman, sean adecuados y que no contengan componentes nocivos para su salud; así los envases deben especificar tanto los ingredientes como el valor nutricional que poseen para así evitar cualquier conflicto, por poner un ejemplo hace algún tiempo una persona demandó a la cadena de comida rápida Mc. Donalds por su sobrepeso ya que en las hamburguesas que ellos vendían no se especificaba el valor calórico que contenía siendo indemnizado millonariamente.

¹⁸ Constitución Política de la República del Ecuador, Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito – Ecuador, Art. 35, numeral 10.

f) Control de Monopolios y Libertad de Elección

El Estado garantiza a los consumidores el hecho de que puedan escoger libremente un producto; es decir se compromete a controlar que no solamente una marca comercialice un bien en particular, sino que el consumidor pueda y tenga la opción de elegir lo que más le conviene de acuerdo a la necesidad destinada a satisfacerse.

El hecho de que solamente un sector del mercado económico sea el único vendedor o productor que oferta el bien o servicio que la demanda requiere para cubrir sus necesidades, no pudiendo existir ningún otro tipo de producto sustituto o alternativo, no puede ser concebido ya que sería totalmente equivocado, pues se tendría la libertad en cuanto a precios, así como a calidad y cantidad, por lo que el Estado como medida de protección al usuario o consumidor garantiza que no existirán monopolios.

Esta medida se da tanto para proteger a los particulares de los abusos que puedan generarse como también para dar libertad de elección, con lo cual se obliga a las empresas productoras de bienes a ser más competitivas, a ofrecer productos de excelente calidad y a no incrementar los precios.

g) Regular las tarifas de los productos especialmente de primera necesidad y de los servicios públicos.

Es Estado, por medio de sus entes especiales (INEN, Instituto Ecuatoriano de Normalización, en el caso del Ecuador), está en la obligación de controlar los precios de los productos que se encuentran en el mercado, esto con el fin de evitar el abuso a los consumidores y además para evitar la especulación.

En el caso de la prestación de un servicio, y en el Ecuador específicamente, el usuario no tiene la posibilidad de elección ya que estos son brindados por entes estatales, pero esto no quiere decir que el Estado tiene la potestad para subir o bajar precios, es más la mayoría de servicios públicos son subsidiados por él, no en su totalidad pero si en un gran porcentaje.

La Constitución Política de la República del Ecuador, consagra en el Art. 249: "Será responsabilidad del Estado, la provisión de servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, fuerza eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, facilidades portuarias y otros de naturaleza similar. Podrá prestarlos directamente o por delegación a empresas mixtas o privadas, mediante concesión, asociación, capitalización, traspaso de la propiedad accionaria o cualquier otra forma contractual, de acuerdo con la ley. Las condiciones contractuales acordadas no podrán modificarse unilateralmente por leyes u otras disposiciones.

El Estado garantizará que los servicios públicos, prestados bajo su control y regulación, respondan a principios de eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, continuidad y calidad; y velará para que sus precios o tarifas sean equitativos."¹⁹

Como conclusión de las normas constitucionales anteriormente estudiadas, puedo decir que los distintos Estados están en la obligación de proteger a los usuarios y consumidores de los abusos de que puedan ser víctimas por parte de quienes comercializan o distribuyen bienes o servicios, creando mecanismos de control y sancionando civil o penalmente de ser el caso cuando estos los incumplan, es decir indemnizando a quienes han visto menoscabados sus derechos.

Además los Estados garantizan a los usuarios y consumidores una información veraz, la posibilidad de asociaciones particulares que accedan a bienes y servicios para denunciar abusos, protección a la salud, control en precios, y de monopolios.

¹⁹ Constitución Política de la República del Ecuador, Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito – Ecuador.

CAPITULO III

DE LA REPARACIÓN E INDEMNIZACIÓN PAR DAÑOS CAUSADOS AL CONSUMIDOR

3.1 Reparación e indemnización de daños al consumidor

Este derecho es una manifestación del principio general de Derecho en virtud del cual nadie está obligado a sufrir un daño patrimonial o moral, sin que se le indemnice convenientemente por ello.

La reparación e indemnización de daños causados al consumidor es la posibilidad cierta y efectiva de que todo consumidor afectado económica o moralmente por la infracción de sus derechos sea resarcido por el proveedor de bienes o servicios que lo perjudicó, siempre que no exista por parte del consumidor una conducta negligente, arriesgada o fuera de los parámetros de seguridad informados tanto por las autoridades competentes como por parte de los mismos proveedores.

Para lo cual se establece un procedimiento especial y breve, además de la opción de recurrir a la tribuna del consumidor para que ésta entidad efectúe gestiones que permitan una solución amistosa antes de llegar a juicio.

En virtud de este derecho, cuando el producto presenta defectos o fallas que sean responsabilidad del proveedor, la normativa da al consumidor la posibilidad de optar entre la reparación gratuita, el cambio de producto o la devolución del dinero pagado.

Dicho en otras palabras, no es más que el derecho que tenemos los consumidores a recibir una compensación por defectos en los productos ofrecidos o sencillamente por servicios insatisfactorios o de mala calidad, con el objeto de posibilitar el efectivo resarcimiento, que por lo general, se lo realiza en forma pecuniaria.

Al respecto Ley de Defensa del Consumidor de una forma muy clara en el Art.71 manifiesta: “Los consumidores tendrán derecho, además de la indemnización por daños y perjuicios ocasionados, a la reparación gratuita del bien y, cuando no sea posible, a su reposición o a la devolución de la cantidad pagada, en un plazo no superior a treinta días, en los siguientes casos:

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

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

caso restituir lo pagado.”²⁰

A continuación en el Artículo 75 enuncia las sanciones correspondientes en caso de servicios defectuosos: “Cuando los servicios prestados sean manifiestamente defectuosos, ineficaces, causen daño o no se ajusten a lo expresamente acordado, los consumidores tendrán derecho, además de la correspondiente indemnización por daños y perjuicios, a que le sea restituido el valor cancelado. Además, el proveedor de tales servicios, será sancionado con una multa de cincuenta a quinientos dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda de curso legal, sin perjuicio de las demás acciones a que hubiere lugar.”²¹

Y por último el Art. 87 nos dice “La sentencia condenatoria lleva implícita la obligación del sentenciado de pagar daños y perjuicios al afectado, costas y honorarios. El cobro de daños y perjuicios se lo hará de conformidad con lo que dispone el artículo 391 del Código de Procedimiento Penal”²² “Art. 391.- El juez que sentencie una contravención es también competente para conocer de la acción correlativa de daños y perjuicios, la que se sustanciará en juicio verbal sumario y en cuaderno separado. De la sentencia que dicte en este juicio no habrá recurso alguno.”²³

²⁰ *Ley de defensa del consumidor, corporación de estudios y publicaciones, Art 71*

²¹ *Ley de defensa del consumidor, corporación de estudios y publicaciones, Art.75*

²² *Ley de defensa del consumidor, corporación de estudios y publicaciones, Art 87*

²³ *Código de Procedimiento Penal, corporación de estudios y publicaciones Art. 391*

CAPITULO IV

DE LA RESPONSABILIDAD

Al sentirnos perjudicados o defraudados no solamente en materia de consumo, sino indistintamente en todas las ramas del derecho, antes de seguir cualquier acción legal, para que nuestra reclamación sea eficaz y surta sus efectos, es decir que esta llegue a un buen término, debemos tener en cuenta antes que nada, que dicha reclamación sea dirigida contra la persona legalmente responsable.

Por lo tanto, la responsabilidad es el primero de los conceptos que debemos conocer a la hora de obtener una protección eficaz de nuestros derechos.

El diccionario jurídico elemental de Guillermo Cabanellas nos da una definición al respecto y dice: “**Responsabilidad.**- obligación de reparar y satisfacer por uno mismo o, en ocasiones especiales, por otro, la pérdida causada, el mal inferido o el daño originado. / Deuda moral. / Deber de sufrir las penas establecidas para los delitos o faltas cometidas por dolo o culpa. / Capacidad para aceptar las consecuencias de un acto consciente y voluntario.”²⁴

Al respecto nuestra Ley Orgánica de Defensa del Consumidor nos dice: “Serán solidariamente responsables por las indemnizaciones civiles derivadas de los daños ocasionados por vicio o defecto de los bienes o servicios prestados, los productores, fabricantes, importadores, distribuidores, comerciantes, quien haya puesto su marca en

²⁴ CABANELLAS DE TORRES Guillermo, Editorial Heliasta, Buenos Aires- Argentina, 2001, pág.352

la cosa o servicio y, en general, todos aquellos cuya participación haya influido en dicho daño.

La responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan. Tratándose de la devolución del valor pagado, la acción no podrá intentarse sino respecto del vendedor final.

El transportista solo responderá por los daños ocasionados al bien con motivo o en ocasión del servicio por él prestado.”²⁵

Por último a lo antes dicho, acota el reglamento general a ley LDC y dice: ”De conformidad con lo previsto en el Art. 28, habrá solidaridad en la responsabilidad de pago de las indemnizaciones civiles por daños causados por vicio o defecto de los bienes y servicios prestados, entre todos aquellos que intervengan en la cadena de producción y distribución. Se liberará a quien demuestre en juicio que la causa del daño le ha sido ajena.”²⁶

Hasta aquí las normas son del todo claras pero sin embargo para una mejor comprensión de lo hasta aquí citado cabe decir, que cuando se habla de una responsabilidad solidaria debemos entender el hecho de que el consumidor pueda exigir a cualquiera de los sujetos antes citados en dicho artículo a que pague la totalidad de la suma, sin perjuicio del derecho al recurso que éste puede invocar contra los demás que intervengan en la cadena de producción y distribución.

Si bien la responsabilidad de los proveedores está íntimamente relacionada con las

²⁵ Corporación de estudios y publicaciones, Ley orgánica de defensa del consumidor Art. 28

²⁶ Corporación de estudios y publicaciones, Reglamento general a la ley orgánica de defensa del consumidor Art. 27

obligaciones que estos tienen con los usuarios, a fin de proteger la salud y la seguridad, de los consumidores y usuarios nuestra legislación prevé que los productores estén obligados a comercializar únicamente productos seguros, dicho de otra manera, cualquier producto suministrado en el marco de una actividad comercial y destinado al uso y consumo, no deben implicar riesgo alguno con la utilización del producto, en condiciones normales o razonablemente previsibles.

Obligaciones de Medios y de Resultados

“Las obligaciones se clasifican habitualmente como de medios y de resultados, y esto tiene una gran importancia a la hora de determinar la responsabilidad civil. El incumplimiento, que es uno de los requisitos básicos para que la responsabilidad se produzca, dependerá de la clase de obligación.

Cuando una norma o un contrato obligan a una persona a alguna cosa determinada, sea ésta una acción o una abstención (hacer o no hacer algo), esta obligación es considerada de resultado. Tal es el caso de un transportista que se obliga a llevar determinada mercancía a un destino en particular. Aquí la responsabilidad es prácticamente automática, pues la víctima sólo debe probar que el resultado no ha sido alcanzado, no pudiendo entonces el demandado escapar a dicha responsabilidad, excepto si puede probar que el perjuicio proviene de una causa ajena, por ejemplo, que se debe a un caso fortuito o de fuerza mayor.

Por otra parte, en aquellos casos en que una norma o un contrato sólo obligan al deudor a actuar con prudencia y diligencia, la obligación es considerada de medios. Este es el caso de la obligación que tiene un médico respecto a su paciente: el médico no tiene la obligación de sanarlo, sino de poner sus mejores oficios y conocimientos al servicio del

paciente, es decir, de actuar en forma prudente y diligente. En estos casos, la carga de la prueba le corresponde a la víctima o demandante, quien deberá probar que el agente fue negligente o imprudente al cumplir sus obligaciones.

En el caso de la obligación de medios es más difícil probar la responsabilidad civil, dado que el incumplimiento no depende sólo de no haber logrado el resultado (en el ejemplo anterior, sanar al paciente), sino que habría que demostrar que pudo ser posible haberlo logrado, si el obligado hubiese actuado correctamente.

La responsabilidad civil

La responsabilidad civil consiste en la obligación que recae sobre una persona de reparar el daño que ha causado a otro, sea en naturaleza o bien por un equivalente monetario, (normalmente mediante el pago de una indemnización de perjuicios).

La responsabilidad civil puede ser contractual o extracontractual. Cuando la norma jurídica violada es una ley (en sentido amplio), hablamos de responsabilidad extracontractual, la cual, a su vez, puede ser delictual o penal (si el daño causado fue debido a una acción tipificada como delito), o cuasi-delictual o no dolosa (si el perjuicio se originó en una falta involuntaria). Cuando la norma jurídica transgredida es una obligación establecida en una declaración de voluntad particular (contrato, oferta unilateral, etcétera), hablamos, entonces, de responsabilidad contractual.

Objetivo de la responsabilidad civil

El objetivo principal de la responsabilidad civil es procurar la reparación, que consiste en restablecer el equilibrio que existía entre el patrimonio del autor del daño y el patrimonio de la víctima antes de sufrir el perjuicio. La responsabilidad civil posee un aspecto preventivo, que lleva a los ciudadanos a actuar con prudencia para evitar comprometer su responsabilidad; y un aspecto punitivo, de pena privada.

El rol preventivo es discutible en realidad, toda vez que un sistema de responsabilidad basado en factores subjetivos de atribución no favorece la prevención. Más aún. Los sistemas de responsabilidad basan su forma institucional en un daño causado y sistemas realmente preventivos son de carácter residual o subsidiario. Así, algunos propugnan que son los duros términos de los sistemas objetivos de responsabilidad los que, en base a una sanción difícilmente excusable, favorecen realmente la prevención.

Diferencia con la responsabilidad penal

Es importante distinguir la responsabilidad civil de la responsabilidad penal, ya que esta última tiene por finalidad designar a la persona que deberá responder por los daños o perjuicios causados a la sociedad en su totalidad, no a un individuo en particular. A la vez, todas estas especies de responsabilidad jurídica deben distinguirse de la responsabilidad moral, en la cual los responsables no responden de sus actos ante la sociedad, sino ante su propia conciencia o ante Dios.

Para la responsabilidad penal los daños o perjuicios tienen un carácter social, pues son

considerados como atentados contra el orden público lo suficientemente graves como para ser fuertemente reprobados y ser erigidos en infracciones.

Las sanciones penales tienen una función esencialmente punitiva y represiva, y sólo buscan la prevención de manera accesoria (ya sea a través de la intimidación y la disuasión, o a través de la rehabilitación del culpable, de su reeducación o de su reinserción social).

La responsabilidad civil intenta asegurar a las víctimas la reparación de los daños privados que le han sido causados, tratando de poner las cosas en el estado en que se encontraban antes del daño y restablecer el equilibrio que ha desaparecido entre los miembros del grupo.

Por estas razones, la sanción de la responsabilidad civil es, en principio, indemnizatoria, y no represiva”²⁷

Exoneración y limitación de la responsabilidad

Se liberará totalmente de responsabilidad alguna a quien demuestre en juicio que la causa del daño le ha sido ajena, tal como lo dice el enunciado final del art. 27 del reglamento; además será de responsabilidad del consumidor, el adecuado uso de bienes y servicios que presenten cierto nivel de riesgo y sobre cuyas características haya sido informado por el proveedor.

²⁷ Wikipedia la responsabilidad civil .www. Wikipedia.com

En cuanto a las acciones civiles que puede plantear el usuario, estas prescriben en un plazo de doce meses, contados a partir de la fecha en que se ha recibido el bien o terminado de prestar el servicio y en el caso que se hubiere otorgado garantía por un plazo mayor al antes señalado, se estará a este, par los efectos de la prescripción

CAPÍTULO V

DE LA COMPETENCIA Y EL PROCEDIMIENTO

La competencia se la define como la atribución legal de un determinado asunto a un determinado órgano judicial, para efectos de nuestro estudio, dicha atribución se la faculta a la Defensoría del Pueblo y es ella quien conoce y se pronuncia sobre los reclamos y las quejas referidas anteriormente.

La Constitución Política del Ecuador en su Art. 2 en el literal b) se delega a “la Defensoría del Pueblo, defender y excitar, de oficio o a petición de parte, cuando fuere procedente, la observancia de los derechos fundamentales individuales o colectivos que la Constitución Política de la República, las leyes, los convenios y tratados internacionales ratificados por el Ecuador garanticen”²⁸

El Defensor del Pueblo es la autoridad competente para la realización de investigaciones ya sea de oficio a petición de parte, ya sea que los hechos hayan provenido de particulares como del sector público.

Nuestra Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en su Art. 84 ha previsto que corresponde en primera instancia conocer y resolver sobre las infracciones tipificadas en esta ley al Juez de Contravenciones de la respectiva jurisdicción, y, en caso de apelación, el Juez de lo Penal de la respectiva jurisdicción.

²⁸ Constitución Política del Ecuador, Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito - Ecuador

Al respecto es indispensable señalar que el Consejo de la Judicatura, órgano al que corresponde llenar las vacantes de jueces de Contravenciones, aún no lo ha hecho, por lo que sería aplicable la disposición transitoria primera que confiere competencia a los Intendentes y Subintendentes de Policía y los Comisarios Nacionales para conocer y juzgar las infracciones contempladas en la presente Ley.

5.1 El arbitraje en materia de consumo

El Sistema Arbitral de Consumo consiste en un procedimiento extrajudicial voluntario para la resolución de una controversia planteada entre un empresario y un consumidor, cuyo fallo, denominado laudo, tiene la misma eficacia de una Sentencia Judicial.

El Sistema puede caracterizarse por cuatro notas determinantes:

RAPIDEZ, es tramitado en un período muy breve, máximo 4 meses desde la designación del Centro Arbitral.

EFICACIA, su resultado es idéntico al de una sentencia judicial y no existe límite máximo o mínimo de la cuantía reclamada.

VOLUNTARIEDAD, ambas partes se someten libremente al sistema para quedar vinculadas a las resoluciones.

EJECUTIVIDAD, los laudos son de obligado cumplimiento para ambas partes, igual que una sentencia judicial.

¿Quiénes intervienen?

De una parte los consumidores y de otra los empresarios que importen, suministren o les faciliten bienes o servicios

5.2 Ámbito de Aplicación

El Sistema Arbitral de Consumo se aplicará a las quejas y reclamaciones de los consumidores y usuarios con relación a sus derechos legalmente reconocidos.

El convenio arbitral deberá expresar la voluntad inequívoca de las partes a someter la solución de todas las cuestiones litigiosas o de alguna de estas cuestiones, surgidas o que puedan surgir de relaciones jurídicas determinadas, sean o no contractuales, a la decisión de uno o más árbitros, así como expresar la obligación de cumplir tal decisión únicamente no podrán ser objeto de arbitraje de consumo los siguientes supuestos:

- Las cuestiones sobre las que ya exista resolución judicial firme.
- Aquellos en las que las partes no tengan poder de disposición.
- En los que deba intervenir por imperativo legal el Ministerio Fiscal.
- Cuando concurra intoxicación, lesión, muerte o existan indicios racionales de delito.

Este procedimiento se inicia con la formalización de una solicitud de arbitraje, tras lo cual se dará traslado al empresario, si no existe una oferta pública de adhesión para que manifieste o no su conformidad al sometimiento.

Una vez aceptada la solicitud se citará a las partes para una audiencia, donde podrán manifestar cuanto estimen conveniente, no siendo en ningún caso necesario la intervención de abogado ni procurador, pudiendo concurrir las partes por sí mismas. Seguidamente el Centro acordará las pruebas que estime pertinentes, bien por propia iniciativa o de las partes, siendo costeadas por la Administración las acordadas de oficio, esto es por el Colegio.

El procedimiento finaliza con un laudo, que como una sentencia judicial resuelve el conflicto y tiene eficacia de cosa juzgada.

Si las partes llegaran a un acuerdo por sí mismas a lo largo del procedimiento, éste será recogido en un laudo, denominado conciliatorio.

5.3 Del Procedimiento

El trámite lo puede iniciar cualquier persona, en forma individual o colectiva, que considere que ha sido directa o indirectamente afectado por la violación o inobservancia de los derechos fundamentales del consumidor, establecidos en la constitución política de la república e invoque legítimamente un derecho que haya sido vulnerado, el cual será dirigido al Defensor del Pueblo, ante quien se presentara una queja misma que podrá ser formulada por escrito o verbalmente; en este segundo caso, el funcionario competente de la defensoría dispondrá que, por secretaria se la reduzca a escrito, la que procurara que cumpla los requisitos establecidos en la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y en el Reglamento de Trámite de Quejas.

Recibida la queja, se procede a su trámite o al rechazo de la misma; según el Art.17 de la Ley orgánica de defensoría del pueblo se rechazarán las quejas anónimas, las que revelan mala fe, carencia de pretensión o fundamentos, y aquellas cuyo trámite irroguen perjuicio a derechos de terceros.

Una vez admitida la queja, se procede a su inmediata investigación sumaria, admitiéndose cualquier medio de prueba conforme a derecho.

Luego se corre traslado con el contenido de la queja a los presuntos responsables de las acciones u omisiones a fin de que se les notifique y contesten la misma en un plazo de ocho días, bajo prevención de lo dispuesto en la parte final del Art.19 del mismo cuerpo legal, la misma que dice: “la falta de contestación será tomada como aceptación de la queja, debiéndose en todo caso investigar sobre sus fundamentos.”

Formulada la contestación por parte de los presuntos responsables, el Defensor del Pueblo, puede convocar a una Audiencia Pública para que las partes involucradas formulen las alegaciones que consideren pertinentes, o con el objeto de promover y acordar la solución de la queja sometida a su consideración.

Posterior a ello, se deja constancia resumida en un acta escrita, misma que es firmada por el funcionario y de quien actúe como su Secretario. Concluida la investigación, se procede a emitir una resolución motivada sobre dicha queja, pudiendo desechar o acogerla total o parcialmente, la cual inmediatamente es notificada a las partes interesadas.

Ya una vez agotado el procedimiento anterior, según el Art. 83 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, determina “en caso de que las partes no hayan llegado a un acuerdo, la Defensoría del Pueblo elaborará un informe en base del cual solicitará a las autoridades competentes la iniciación del respectivo proceso investigativo del que se podrá desprender la imposición de las sanciones establecidas en la presente Ley, así como la exigencia de que se dé cumplimiento a la obligación pendiente.

El informe emitido por la Defensoría del Pueblo será apreciado por el juez de acuerdo a su sana crítica. El Defensor del Pueblo podrá acudir ante el Juez de Contravenciones de su respectiva jurisdicción a fin de solicitar el inicio del respectivo proceso”

CAPITULO VI

CASO PRÁCTICO

En el archivo de la Intendencia de Policía de la ciudad de Cuenca, reposa uno de pocos trámites que han agotado las instancias posibles, para exigir el cumplimiento de nuestros derechos como usuarios; Para efecto de una mejor comprensión, me referiré primero a los antecedentes que dieron pie para que se configure este ilícito:

A mediados del mes de junio del año 2004, los padres de familia de las alumnas del sexto curso del Colegio María Auxiliadora, contrataron a través de la Agencia de Viajes y Turismo “TURISA Cia. Ltda.” un paquete turístico a la ciudad de Cartagena de Indias – Colombia, en el cual se incluía entre otros servicios y actividades:

- Una Rumba en Chiva
- Visita a la Isla Rosario con almuerzo incluido.
- Paseo en carroza
- Una cena de gala en el restaurante San Pedro, y
- Tour de compras con transporte incluido

El costo total del paquete turístico por persona fue de USD. 536,00 sin que se incluyan las tasas aeroportuarias tanto de Ecuador como Colombia.

El cual fue programado para que se lleve a cabo del once al dieciséis de julio del año dos mil cuatro.

Una vez cancelados los valores a la agencia de viajes, cuando las alumnas del colegio, se encontraban en la ciudad de Cartagena se llevaron la ingrata sorpresa, que no se había contratado el tour de compras ofrecido, la rumba en chiva, el paseo en carroza, ni la visita a la Isla Rosario, la cual debo señalar, fue cambiada a última hora, por un paseo

a la Isla Barú, donde además tuvieron que pagar el impuesto de muelle.

Motivo suficiente por el cual, debieron incurrir en gastos no planificados por ellas, causándoles un perjuicio de \$ 140,00. (Ciento cuarenta dólares), a cada una de las estudiantes durante su corta estadía.

Con estos antecedentes, de regreso en la ciudad de Cuenca, las alumnas, al haberse visto realmente perjudicadas por parte de quien en un principio les ofreció un viaje de placer; a través de la Señora Azucena Ordoñez Maruri, en calidad de representante de los padres de familia de las 31 estudiantes afectadas, resolvieron presentar en primera instancia una queja formal ante la Defensoría del Pueblo a fin de que se haga valer sus derechos, siendo esta queja aceptada a trámite e ingresada con el número 304-04.

En páginas a adjuntas, las cuales constan como anexos a este trabajo se desprenden copias simples de la queja presentada ante la defensoría del pueblo, con la que se dio inicio al procedimiento, de los autos emitidos por la Defensoría del Pueblo, de la contestación que se dio la queja, del Informe que presentó la Comisionada de la Defensoría del Pueblo al Intendente de Policía del Azuay (Encargado), la denuncia presentada por una parte de los representantes ante el Intendente General de Policía del Azuay, de la Audiencia Oral de Juzgamiento, y de la correspondiente Sentencia emitida por dicha Autoridad.

Luego de haberse corrido traslado con el contenido de la queja a la Sra. Carmen Moreno, Gerente y como tal, representante legal de la Agencia de Viajes, a fin de que en el término de ocho días ejerza su derecho a la legítima defensa; contestando ésta dentro del término previamente establecido, manifestando que se ha cumplido cabalmente con lo contratado y con lo cancelado por los clientes, luego de ello, el comisionado de la Defensoría del Pueblo, quien actúa como juez entre las partes, procedió a convocar a las mismas, señalando lugar, fecha y hora a fin de que se lleve a cabo una audiencia con el objeto de promover y acordar la solución, sin perjuicio de que se pueda proponer una mediación o conciliación, en los términos del Art. 21 del Reglamento de Quejas de la

Defensoría del Pueblo, misma que no pudo concretarse por falta de disposición para aquello por parte del abogado de la agencia de viajes y de su gerente, quienes comparecieron a la diligencia y luego procedieron a abandonarla antes de que ésta concluyera; al no llegar a un acuerdo entre las partes, la defensoría procedió a elaborar un informe de los hechos hasta entonces gestionados a la Intendencia de Policía, a fin de que se inicie el respectivo proceso investigativo en contra de la Agencia de Viajes.

Siendo ésta derivada, en una denuncia que fue presentada ante el Intendente de Policía, a la cual, se sumaron quince padres de familia más.

Siendo esta vez el intendente, quien convocó a la Sra. Espinoza (Jefe Counter Internacional de la Agencia de Viajes), a la Sra. Moreno (Gerente de la Agencia de Viajes) y al procurador común de los demandantes a una Audiencia Oral de Juzgamiento; donde tuvo lugar la contestación y exposición de los hechos y fundamentos por ambas partes.

Una vez concluida la diligencia la Intendencia General de Policía del Azuay, mediante sentencia emitida el 08 de Abril del 2005 Administrando Justicia en Nombre de la República y por Autoridad de la Ley, declaró con lugar el juzgamiento y como autora de la infracción del Art.75 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor a la Agencia de Viajes Turisa Cia. Ltda., ordenando a la infractora la devolución de USD \$ 140,00 a cada padre de familia (16) en un plazo no superior a treinta días y el pago de una multa de USD \$ 300,00, que fuere depositada en la cuenta única del Tesoro Nacional.

De acuerdo al caso analizado las normas transgredidas fueron:

- Art. 17 de la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, el mismo que habla de la información verás que se le debe brindar al consumidor.
- Art. 18 Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, que dice que se debe prestar un servicio oportuno y eficiente por parte del proveedor.

- Art. 19 Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, obliga al proveedor a dar los valores finales.
- Art. 21 Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, entregar facturas.
- Art. 4 numerales 3,4,5,6,8 que habla de los derechos fundamentales del consumidor.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Al final de este trabajo, luego de haber realizado un análisis de los aspectos más relevantes de la Ley Orgánica de la Defensa del Consumidor, de la información que se recopiló para el desarrollo de este trabajo y del caso que se adjuntó con el objeto de enseñar el procedimiento que se lleva a cabo en estos procesos; de todo ello, es fácil advertir:

- La imperceptible difusión que se ha dando a nuestros derechos como usuarios y consumidores.
- El notable conformismo en nuestro entorno
- El considerable grado de ignorancia que tenemos los ciudadanos con respecto a ellos.

¿Porqué no exigir bienes y servicios que se encuentren en óptimas condiciones?

¿Porqué simplemente nos encontramos satisfechos con todo aquello que nos brindan nuestros proveedores?

- Porque estamos acostumbrados a no demandar puesto que nos basamos en percepciones erróneas, contra el poder institucional de quienes se encuentran a cargo de la administración de justicia.
- simplemente por no nos encontramos en condiciones económicas para mantener un litigio.

Como se desprende de este estudio:

- El trámite y su procedimiento es simple, económico y expedito.

RECOMENDACIONES

- Una mayor apertura de los medios y de las Autoridades competentes para que se lleve a cabo la difusión de estos derechos.
- Es necesario cambiar nuestros conceptos, que participemos de una forma activa manifestando la inconformidad que nos ha generado, el hecho de recibir aquello que no nos merecemos en virtud de lo que hemos pagado.
- Exigir de nuestros proveedores, bienes y servicios de óptima calidad.
- Busquemos información y asesoramiento en lo pertinente a nuestros derechos, estos se encuentran garantizados y tenemos facultad para exigir el cumplimiento de ellos.

BIBLIOGRAFIA

ALTERINI ATILIO ANIBAL, LOPEZ CABANA ROBERTO M, La Responsabilidad, Homenaje al profesor doctor Isidro H Goldenberg, Editorial Abeledo Perrot, Buenos Aires - Argentina, 1995.

QUINTERO DE PRIETO BEATRIZ, Teoría básica de la indemnización, Manual de responsabilidad civil, Editorial Leyer, tercera edición, Bogotá - Colombia, 2000

PRECIADO AGUDELO DARIO, Indemnización de Perjuicios, responsabilidad Civil Contractual, Extracontractual y Delincuencial, Tomo I y II, Ediciones Librería del Profesional, segunda edición, Bogotá –Colombia, 1997.

CABANELLAS DE TORRES GUILLERMO, Diccionario Jurídico Elemental, Editorial Heliasta S.R.L., Buenos Aires – Argentina, 2001.

CHAVEZ GARDENIA Y GARCES MIRIAM, El Derecho a la Reparación, Fundación Regional de Asesoría en Derechos Humanos INREDH., Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer CEPAM, Quito - Ecuador, 2000.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ECUADOR, Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito – Ecuador.

OVALLE FAVELA, JOSÉ, Derechos del Consumidor, Universidad Nacional Autónoma de México, México D.F.- México, 2000.

FARINA JUAN M, Contratos Comerciales Modernos, Editorial Astrea, Buenos Aires – Argentina, 1993.

CÓDIGO CIVIL, Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito – Ecuador 2005

LEY ORGÁNICA DE DEFENSORÍA DEL PUEBLO, Reglamento que regula el estatus jurídico del defensor adjunto de los consumidores y usuarios, Corporación de estudios y publicaciones, Quito – Ecuador 2005

LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, corporación de estudios y publicaciones, Quito – Ecuador 2005