

Importancia la correcta aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor en el contexto ecuatoriano

Importance of a Correct Application of the Consumer Defense Law in the Ecuadorian Context

Gisela Karina Arreaga Farias

Universidad Regional Autónoma de Los Andes
Ecuador



0000-0003-3516-4278

ub.gisellarreaga@uniandes.edu.ec

Ignacio Fernando Barcos Arias

Universidad Regional Autónoma de Los Andes
Ecuador



0000-0002-9493-7931

ub.ignaciobarcos@uniandes.edu.ec

Federico Miguel Estrella Gómez

Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Ecuador



0000-0003-1636-3407

ub.federicoestrella@uniandes.edu.ec

Fecha de enviado: 22/03/2021

Fecha de aprobado: 30/03/2021

RESUMEN: En la legislación ecuatoriana se proclaman los derechos que tienen todos los ciudadanos al acceso a bienes y servicios de calidad en condición de consumidores. En el contexto de la ley, se materializa la obligación de los comerciantes y proveedores a informar adecuadamente sobre las capacidades y los límites de las mercancías que ofrecen. Esta investigación tiene el objetivo presentar una serie de acciones que constituyen premisas a tener en cuenta en la protección al consumidor. La metodología aplicada fue paradigmática cualitativa, para solventar los problemas de carácter jurídico social con las evidencias obtenidas de la valoración de testimonios y documentos. Se proponen una serie de acciones que constituyen premisas de la Defensoría del Pueblo, apoyadas en el testimonio de que los usuarios puedan tenerlas en cuenta para la protección el consumidor. Como trabajo futuro se plantea la realización de un estudio sobre el acceso y los costos en función de promover una acción judicial en materia de protección al consumidor.

PALABRAS CLAVE: Ley de la defensa al consumidor; ciudadanos; servicios de calidad; defensoría pública; inaplicabilidad.

ABSTRACT: In Ecuadorian legislation, the rights that all citizens have to access to quality goods and services as consumers. In the context of the law, the obligation of merchants and suppliers to adequately inform about the capabilities and limits of the goods they offer is materialized. The purpose of this research is to present a series of actions that constitute premises to be taken into account in consumer protection. The methodology applied was qualitative paradigmatic, in order to solve the problems of a social legal nature with the evidence obtained from the evaluation of testimonies and documents. A series of actions are proposed that constitute premises of the Ombudsman's Office, supported by the testimony that users can take them into account for consumer protection. As a future work, a study on access and costs in terms of promoting a legal action in consumer protection matters is proposed.

KEYWORDS: Law of defense to the consumer; citizens; quality services; public defender; inapplicability.

Lo estipulado en la Constitución de la República (Asamblea Constituyente del Ecuador, 2008) –por ser un estado de derechos y obligaciones– está enmarcado en el cumplimiento de principios básicos y fundamentales del derecho a la vida de toda persona; así como a la prestación de todo tipo de servicio básico –vivienda, salud y educación–. De tal manera, no puede evadirse la obligación de crear entidades para vigilar los organismos que están directamente encargados de la prestación de estos servicios a la colectividad en general, sin que esto pueda perjudicar a la sociedad ecuatoriana. A pesar de existir las normas constitucionales, muchas entidades se burlan del pueblo y no cumplen con sus funciones.

Según los tratadistas Cobeta y Nuere (2016), en relación con la importancia de los sistemas estatales, el estado está obligado a regular y vigilar las instituciones que están bajo su propia administración porque, de esa manera, pueden estar al tanto de todas y cada una de las necesidades de los consumidores, y brindarles su debida protección.

Se ha determinado que un organismo oficial tiene, desde su creación, el fundamental trabajo de evitar que el poder ejercido por los diferentes actores económicos esté por encima de los intereses comunes creados con este fin, al representar el Defensor del Pueblo y el protector de los derechos humanos.

El Defensor del Pueblo está destinado a velar por los derechos de los usuarios o consumidores que sienten ese derecho vulnerado.

Desarrollo

El Programa Andino de Derechos Humanos (Universidad Andina Simón Bolívar, 2010) hace referencia a la importancia del nacimiento de los

organismos de control que desempeñan sus funciones al servicio de los más necesitados; este es el caso de algunos países de Latinoamérica como Colombia, Chile y Argentina. Los nombrados «Defensor del Pueblo» están directamente vinculados con precautelar los intereses del pueblo, ya que todas las personas consumidoras o no entran en este primer plano de la situación de necesidad de defensa de los derechos que la Constitución y la ley les merece (Morales, 2017).

En este contexto, cabe destacar que, según la Ley de Defensa del Consumidor (Congreso Nacional del Ecuador, 2000), se indica en el artículo 81 que el Defensor del Pueblo puede actuar bajo mediación para intervenir en conflictos entre usuarios y proveedores de bienes y servicios sin que esto desacredite otras acciones judiciales por parte de los ciudadanos.

Sin embargo, la propia ley manifiesta que, una vez agotada la vía de la mediación, se debe elaborar un informe para las autoridades competentes y, de ser necesario, impulsar las acciones ante un juez de contravenciones conforme al territorio.

En el Plan Nacional de Desarrollo (2017-2021) (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017), objetivo 5, se detalla: «consolidar la transformación de la justicia y fortalecer la seguridad jurídica de las personas, respetando sus derechos», lo que significa garantizar sus derechos desde cualquier punto de vista, en relación como lo que preceptúa la Constitución de la República del Ecuador.

Según Robledo (2020), en los últimos años, y en algunas legislaciones de Colombia, Perú y Chile, el Defensor del Pueblo tutela los derechos del consumidor; es decir, vigila que el público consumidor no sea engañado por ofertas expuestas tras falsas publicidades, así como

controla que los productos que se comercializan cumplan con los parámetros de calidad, entre otros conflictos (Moreno, 2017).

De este modo, la referida institución en el Ecuador recepta la «queja» o «reclamación» presentada por el consumidor sobre un producto o servicio, que no resulta de calidad o que no ha sido correctamente provisto. De esta manera, las funciones del Defensor del Pueblo se han visto notoriamente ampliadas con la potestad de la defensa de los derechos fundamentales, pues no solo ejerce control sobre los servicios públicos, sino que puede reclamar respeto a la prestación de los servicios y productos brindados por terceros en controversias donde un particular o institución haya vulnerado un derecho fundamental protegido en la Constitución del país y en tratados internacionales ratificados.

Como consumidor debes conocer tus derechos

Muchas de las violaciones a los derechos del consumidor son relativamente comunes y pueden determinarse mediante la respuesta afirmativa a alguna de las siguientes preguntas:

- ¿Tu proveedor de telefonía celular te llama insistentemente a cobrar deudas que jamás adquiriste?
- ¿Te cortaron tu línea de teléfono celular por una deuda que no te pertenece?
- ¿Estás cansado de los repentinos cortes de internet o televisión pagada, y la factura no fue reducida?
- ¿Tus electrodomésticos se han visto afectados por cortes de electricidad no programados?
- ¿Sientes que no tienes respuestas inmediatas y estás cansado de estos abusos?
- ¿Compraste un producto y salió defectuoso?

Como usuarios y clientes se debe conocer el derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad, a elegirlos con libertad, y a recibir información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

La Constitución de la República (Asamblea Constituyente del Ecuador, 2008), por ser un estado de derechos y obligaciones, está enmarcada en el cumplimiento de principios básicos y fundamentales del derecho a la vida de toda persona, como a la prestación de todo tipo de servicio básico –vivienda, salud y educación–, de tal manera que no puede evadirse la obligación de crear entidades para vigilar los organismos que están directamente encargados de la prestación de estos servicios a la colectividad en general, sin que estos puedan perjudicar a la sociedad ecuatoriana. A pesar de existir las normas constitucionales, muchas entidades se burlan del pueblo y no cumplen con sus funciones.

La Declaración de Derechos Humanos (Naciones Unidas, 1948), en la parte importante de su art. 19 expresa:

Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión, este derecho incluye el de no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar, y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas por cualquier medio de expresión. (Ordoqui, 2000, pp. 35-36)

Se manifiesta que el derecho que tiene toda persona a ser informado está reconocido en el Pacto de San José de Costa Rica, el cual se ha ratificado por parte de Ecuador. De ahí la importancia de que los derechos del consumidor deben informarse. Así cambia el Estado con respecto a que resulta su deber garantizar que toda la información que se le brinde al

consumidor tiene el interés de que exista un equilibrio en lo que se refiere a consumo.

Derecho de consumo

Un consumidor representa una persona u organización que demanda bienes o servicios a cambio de dinero proporcionado por el productor o el proveedor de bienes o servicios; es decir, constituye un agente económico con una serie de necesidades.

También se define como aquel que consume o compra productos para el consumo, por lo que resulta el actor final de diversas transacciones productivas (Cabanellas, 1982).

Según Stiglitz y Stiglitz (1985), el derecho del consumidor nace de un escenario de confrontación de intereses en el cual los polos se encuentran representados por los consumidores y los proveedores. Se trata de un fenómeno de conflicto humano. El Derecho de consumo, podría ocuparse de problemáticas que guarden relación con el tráfico comercial.

Por ello, a criterio de Cascajo (1991), en la llamada sociedad de consumo no puede parecer extraño que el Estado asuma, expresamente, como uno de sus objetivos, la protección de los consumidores. El respeto a la persona en esta vertiente implica la posibilidad de entenderla también con capacidad de ejercer sus derechos en cuanto agente de esa fase del proceso económico; así pues, la positivación constitucional de esta faceta del ciudadano no carece de importancia (Burneo, 2008, p. 10).

Para el tratadista es importante el hecho de reconocer la importancia de la sociedad de consumo, ya que el Estado se encarga de precautelar la protección a los usuarios o consumidores, toda vez que ellos resultan los actores principales en la adquisición de bienes o servicios.

Para Lucán (2011) la protección al consumo constituye la confianza que se deposita en los consumidores, ante los proveedores, dadas las circunstancias, ya que se encuentra muchas veces en que, al ir al mercado para adquirir un servicio o un bien, para poder satisfacer una necesidad, en ocasiones el producto está defectuoso o la calidad no corresponde a lo ofrecido, o simplemente no cumple con las expectativas planteadas.

Rusconi (2013) manifiesta que el derecho del consumidor ha nacido para llevar protección al débil jurídico. Su antecedente radica en la situación de minusvalía en que se ve colocado el hombre moderno al interactuar con los proveedores de bienes de consumo y su corpus está integrado por un conjunto de mecanismos jurídicos específicos, desarrollados para paliar esta situación de hiposuficiencia y prevenir el acaecimiento de menoscabos a los derechos de los consumidores.

Para el tratadista, el derecho de consumidor o usuario está legalmente constituido en toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, pueda disfrutar de bienes o servicios, ya sea para su beneficio o para un tercero. Por este motivo, sus derechos se encuentran reconocidos en la Ley de Defensa del Consumidor.

Productores o fabricantes

El punto de partida del canal de distribución es el productor; el punto final o de destino, el consumidor. El conjunto de personas u organizaciones que están entre productor y usuario final resultan los intermediarios. En este sentido, un canal de distribución está constituido por una serie de empresas o personas que facilitan la circulación del producto elaborado hasta llegar a las manos del comprador o usuario

y que se denominan genéricamente «intermediarios».

Por su parte, la publicidad abusiva se identifica como toda modalidad de información o comunicación de carácter comercial, cuyo contenido sea total o parcialmente capaz de incitar la violencia, explotar el miedo, aprovechar la falta de madurez de los niños y adolescentes, alterar la paz y el orden público, o inducir al consumidor a comportarse en forma perjudicial o peligrosa para la salud y la seguridad personal y colectiva, incluida la que contenga mensajes subliminales (Congreso Nacional del Ecuador, 2000).

Toda modalidad de información o comunicación de carácter comercial, cuyo contenido se muestre 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, se denomina «publicidad engañosa» (Congreso Nacional del Ecuador, 2000).

La ley Orgánica de Defensa al Consumidor (Congreso Nacional del Ecuador, 2000) entró en vigor con la finalidad de regular las relaciones comerciales entre consumidores y proveedores o casas comerciales, así como también las empresas públicas y privadas que brindan servicio a la comunidad. Esta normativa trajo consigo una gestión más eficaz del Estado para proteger a los ciudadanos del poder de los comerciantes.

A continuación, aparecen varias propuestas para apoyar a la inaplicabilidad del art. 4. Numeral 4 de la Ley orgánica de la defensa del

consumidor (Congreso Nacional del Ecuador, 2000):

- Determinar el cumplimiento cabal del derecho a la información de los consumidores.
- Tener la plena convicción, basada en las declaraciones de los usuarios, de poder iniciar procesos investigativos que permitirán detectar la vulneración de estos derechos para imponer la respectiva sanción y regular el adecuado cumplimiento.
- Conocer nuestros derechos al momento de bienes y servicios de óptima calidad.
- Sociabilizar el art. 4. Numeral 4 de la Ley orgánica de la defensa del consumidor.
- Diseñar un procedimiento que garantice la adecuada aplicación de esta ley.
- Legislar los procedimientos sobre los compromisos del Estado con los ciudadanos ecuatorianos.

Conclusiones

Los ciudadanos ecuatorianos, como consumidores, se encuentran amparados por la Constitución y la ley, y gozan de una gran variedad de derechos que los protegen de bienes y servicios deficientes e incompletos, por lo que el acceso a la información eficaz es uno de los derechos más fundamentales que les permite decidir con pleno conocimiento sobre los beneficios y las deficiencias de los productos, incluso antes de adquirirlos.

Se proponen una serie de acciones que constituyen premisas de la Defensoría del Pueblo, apoyada en el testimonio de que los usuarios puedan tenerlas en cuenta para la protección del consumidor. Como trabajo futuro se plantea la realización de un estudio sobre el acceso y los costos para promover una acción judicial en materia de protección al consumidor.

Referencias bibliográficas

- Asamblea Constituyente del Ecuador (2008). Constitución de la República del Ecuador. Quito: Tribunal Constitucional del Ecuador. Registro oficial No. 449.
- Burneo, J. (2008). *Contratos de adhesión y mecanismos de protección al consumidor*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Cabanellas de Torres, G. (1982). *Diccionario Jurídico Elemental*. Buenos Aires: Helvética.
- Cascajo Castro, J. (1991). *Consideraciones sobre la protección Constitucional de los Consumidores*. Bilbao: Iderduero.
- Cobeta, I. & Nuere, E. (2016). *El libro del defensor del pueblo*. Madrid: Eudardo Dato.
- Congreso Nacional del Ecuador (2000). *Ley Orgánica de Defensa del Consumidor*. Quito, Ecuador. Registro Oficial No. 116.
- Lucán, M. A. P. (2011). Autonomía de la voluntad y derecho de familia. *Diario La Ley*, (7675), 4-19. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3696102>
- Morales, M. A. (2017). Articulación procesal de acciones individuales y colectivas en defensa de los consumidores a la luz del Derecho de la Unión. *Revista Española de Derecho Europeo*, (63), 111-127.
- Moreno, F. C. (2017). Acción colectiva y acción individual para la defensa de los derechos de los consumidores. *Derecho privado y Constitución*, (31), 217-242.
- Naciones Unidas (1948). Declaración Universal De Derechos Humanos. Nueva York, Nueva York. Naciones Unidas. Disponible en: <http://acnudh.org/wp-content/uploads/2018/10/UDHR-2017-text-S-compressed.pdf>
- Ordoqui Castilla, G. (2000). *Derechos del consumidor en el marco de la legislación nacional y la integración regional*. Montevideo: Ingranusi.
- Robledo Manrique, L. (2020). *El alcance de la garantía decenal de construcción en Colombia* [Doctoral dissertation]. Universidad EAFIT. Disponible en: https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/17708/Laura_RobledoManrique_2020.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Rusconi, D. (2013). La noción del consumidor en la Ley 1480 de 2011. En Gual Acosta, J. M. & Villalba Cuéllar, J. C. *Derecho del consumo*, Bogotá: Universidad de la Sabana, 98-117.
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (2017). Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021. Quito, Ecuador. Toda una Vida. Consejo Nacional de Planificación. Disponible en: https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf
- Stiglitz, R. S. & Stiglitz, G. A. (1985). *Contratos por adhesión, cláusulas abusivas y protección al consumidor*. Argentina: Depalma.
- Universidad Andina Simón Bolívar (2010). *Programa Andino de Derechos Humanos, PADH*. Ecuador. Ediciones Abya-Yala. Disponible en: <http://www.uasb.edu.ec/documents/1841990/0/nforme+DDHH+2009/450fcee9-bb3f-47a0-9c16-584fb3133390>

Conflicto de intereses

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses.

Contribución de los autores

Gisela Karina Arreaga Farias: participó en el diseño de la investigación, en la búsqueda bibliográfica y en la redacción del documento.

Ignacio Fernando Barcos Arias: participó en el diseño de la investigación, en la búsqueda bibliográfica y en la redacción del documento.

Federico Miguel Estrella Gómez: participó en el diseño de la investigación, en la búsqueda bibliográfica y en la redacción del documento.