



**UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES ESPÍRITU SANTO
FACULTAD DE DERECHO, POLÍTICA Y DESARROLLO**

**TÍTULO: DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y SUS MECANISMOS
DE PROTECCIÓN**

**TRABAJO DE TITULACION QUE SE PRESENTA PREVIO A
OPTAR POR EL TÍTULO DE ABOGADO DE LOS TRIBUNALES
Y JUZGADOS DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR**

**NOMBRE DEL ESTUDIANTE:
ELENA BELINDA SCHEELJE BARAHONA**

**NOMBRE DEL TUTOR:
ABG. DANIEL KURI GARCÍA, MGS.**

SAMBORONDON, SEPTIEMBRE DEL 2017

Defensa del Consumidor y sus mecanismos de protección

Resumen

La defensa del consumidor es un tema de interés internacional, donde los estados han establecido no sólo leyes que garanticen sus derechos, sino también han optado por constituir diversos organismos que controlen

el cumplimiento de la norma y brinden la asistencia a quienes lo requieran. Ecuador cuenta con la Ley Orgánica de Defensa de Consumidor, que establece los derechos de los consumidores y usuarios, así como los deberes de los proveedores, lo que también se destaca en las legislaciones de Argentina, España, Colombia y Perú. Como punto de partida, el trámite primero debe pasar por el procedimiento administrativo y una vez agotadas todas las instancias y sin tener una respuesta satisfactoria, pasa al procedimiento judicial donde se determina la sentencia final. Tanto España como Perú tiene un acercamiento con los consumidores en referencia con los otros países incluido Ecuador, esto porque en su legislación se establece que toda empresa o institución pública debe contar con un libro de reclamaciones, donde los consumidores o usuarios pueden canalizar sus quejas de forma inmediata, mientras que en los demás, se debe realizar por alternas demostrando que no está directamente sobre el interés del usuario.

Palabras claves: Defensa del consumidor, proceso administrativo, proceso judicial, derecho de los consumidores y usuarios

Abstract

Consumer protection is an issue of international concern, where states have established not only laws that guarantee their rights, but also have chosen to set up various agencies that control compliance with the norm and provide assistance to those who require it. Ecuador has the Organic Law of Consumer Protection, which establishes the rights of consumers and users, as well as the duties of suppliers, which also stands out in the laws of Argentina, Spain, Colombia and Peru. As a starting point, the procedure must first go through the administrative procedure and once exhausted all instances and without having a satisfactory answer, passes to the judicial procedure where the final sentence is determined. Both Spain and Peru have a rapprochement with consumers in reference to the other countries including Ecuador, because in their legislation it is established that every public company or institution must have a book of complaints, where consumers or users can channel their complaints of immediately, while in others, it must be performed by alternating demonstrating that it is not directly on the user's interest.

Keywords: Consumer defense, administrative process, judicial process, consumer and user rights

DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y SUS MECANISMOS DE PROTECCIÓN

I. Introducción

La protección del consumidor es un tema que no sólo tiene participación en el ámbito comercial, sino también en el ámbito social, ya que va más allá de la adquisición de un bien o servicio que satisfaga necesidades secundarias o también llamadas no vitales, es decir, que incluye los servicios que son esenciales para la subsistencia del ser humano como son los servicios básicos. (Pipaón, 2010)

De acuerdo al Ministerio de la Presidencia de España (2012), el consumidor o usuario es la persona natural o jurídica que interviene en un campo ajeno a una acción comercial o profesional, es decir, que actúa en las relaciones de consumo con fines privados, adquiriendo productos (bienes o servicios) como receptor final. (Parra, 2011)

Los consumidores cada vez son más exigentes, adquieren un bien o servicio con la esperanza de que además de suplir sus necesidades, supere sus expectativas en distintos aspectos. Sin embargo, muchas veces los consumidores no reciben una retroalimentación al mismo nivel de sus intereses. (González, 2006)

En la actualidad, es incuestionable que en una sociedad liberal, el consumidor debe estar amparado por la ley y por ende, se debe respetar sus derechos como tal.

Para Valderrama (2013) los consumidores deben contar con la probabilidad de pedir que las empresas cumplan con lo ofertado, recibir información clara y concisa, tener garantías y ser compensados si no se llega a experimentar determinado cumplimiento.

Los derechos del consumidor son un aspecto elemental que debe ser garantizado administrativa y judicialmente. Compone una parte fundamental de la credibilidad del sistema institucional, de la democracia y de la correcta operación del mercado. La protección real de los derechos del consumidor demuestra que las instituciones competentes funcionan y que atienden los requerimientos de los ciudadanos (Cuñat, 2011). Para Piñar (2013) el consumidor merece ser respetado y tiene derecho a que lo protejan de aquellos que no consideren su bienestar.

Huertas (2017) considera que la protección de los derechos de los consumidores se basa en la necesidad del Estado de otorgar los instrumentos para salvaguardar a aquellos individuos que entran al mercado para abastecerse de bienes y/o servicios, los cuales están expuestos a tomar decisiones de acuerdo a la información que reciben por parte de las entidades.

Según Morillas (2013), toda institución sea pública o privada tiene el deber de otorgar al usuario o consumidor información real y objetiva, esto con el propósito de que éste pueda conocer profundamente el producto a obtener. Generalmente, la defensa del consumidor está suministrada por entidades públicas (Tito, 2012), es decir, que forman parte del Estado, sin embargo, la labor es reforzada gracias a la colaboración de otras entidades del sector privado que en conjunto actúan para proteger los derechos de la población. (Carballo, 2013)

En el presente trabajo se toma como referencia los procesos de defensa del consumidor que se llevan a cabo en otros países como Argentina, Perú, Colombia y España, además de profundizar en la situación actual en la que se encuentra Ecuador, ya que se conoce que muchas veces son vulnerados los derechos de los usuarios y consumidores y los casos que son tratados no tienen la canalización deseada de la queja y por ende no tiene solución adecuada por medio de Defensoría del Pueblo. El tener información de las acciones que se llevan a cabo en otros países, da la pauta para mejorar los procesos en el Ecuador y que el usuario o consumidor se vea protegido por la ley.

II. Desarrollo

II.a. Defensa del consumidor en Ecuador

La defensa del consumidor se ampara principalmente en lo dicho en los artículos 52 al 55 de la Constitución de la República del Ecuador (2008), en el que se establecen las condiciones tanto del consumidor y usuario en sus derechos y obligaciones, como de igual forma en referente a las empresas que sean parte de la oferta.

En el artículo 52 se contempla el hecho de que las personas tienen derecho a obtener un producto (bien o servicio) de calidad y que lo elijan sin restricción alguna, además que la información sea la correcta y no sea engañosa. También la ley debe establecer los mecanismos de control de calidad y la defensa del consumidor, las sanciones, la reparación y la indemnización según sea el daño causado. En referencia a los servicios públicos, en este artículo también lo considera, siempre y cuando la interrupción de estos no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

En Ecuador, se protege los derechos de los consumidores frente a la publicidad engañosa. La ley toma en consideración las infracciones cometidas que causen daño e inconformidad por parte de quien adquiere el bien o servicio, y la sanción que corresponde a este tipo de engaño que básicamente es la falsa información es de \$4.000, además de la suspensión de la publicidad. (Guerra, 2015)

En los artículos 53 y 54, que son el que se vincula directamente con el caso de investigación, es el que las empresa, instituciones y organismos que dan prestación de servicios públicos deben incorporarse al sistema de medición de satisfacción de los usuarios y consumidores, además de generar sistemas de atención y reparación y en el que el Estado es el que responderá civilmente por los daños y perjuicios causado por negligencia y descuido en la atención de estos servicios o por la carencia de estos aun habiendo sido pagados por el usuario o consumidor.

La Defensoría del Pueblo de Ecuador (DPE) es la Institución Nacional de Derechos Humanos, encargada de amparar y promover los derechos humanos, de la naturaleza y de los consumidores o usuarios.

En Ecuador, la Ley que garantiza los derechos de los consumidores en general es la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (LODC), además de la Constitución de la República. Ambas establecen y promueven el cumplimiento de sus derechos, entre los cuales se encuentran obtener bienes y servicios de buena calidad, contar con la libertad de realizar cualquier elección y recibir la información necesaria y verdadera de sus cualidades, precio, condiciones de contratación, etc. y de sus posibles riesgos. (Defensoría del Pueblo, 2015)

El abastecimiento de bienes y servicios debe estar alineado a lograr la satisfacción de las necesidades de los consumidores de forma ecuánime, mejorar su calidad de vida y así obtener el buen vivir. En base a esto, la Defensoría del Pueblo debe supervisar el cumplimiento de la correcta prestación de servicios públicos domiciliarios y de los deberes de las empresas proveedoras de bienes y servicios privados; además de fortalecer el conocimiento y voluntad de la población para exigir que se cumplan sus derechos como consumidores.

Según la Defensoría del Pueblo (2015) hasta diciembre del año 2014 se logró resolver 3756 asuntos de servicios públicos domiciliarios y 4569 de consumidores, de los cuales 2811 fueron resueltos por un acuerdo entre las partes involucradas y 1170 por informes motivados remitidos a las autoridades competentes de la función judicial.

En el año el 2015 la Coordinación General Defensorial Zonal 8 (Guayaquil) recibió un total de 8.298 casos de vulneración de derechos, de los cuales 80 fueron relacionados a los derechos de personas consumidoras lográndose resolver apenas 7, mientras que en los 41 casos receptados de derechos de personas usuarias sólo 2 fueron resueltos. (Defensoría del Pueblo, 2015). Esto demuestra que en la actualidad, aun existiendo una norma de protección al consumidor, las entidades reguladoras no dan prioridad a resolver un mayor número de casos y que satisfaga la reparación de su derecho.

Además, las entidades encargadas del suministro de servicios públicos domiciliarios como agua, luz, teléfono, entre otros, tienen la obligación de brindar servicios de calidad y permanentes a precios razonables (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2015). Todo esto va de la mano en la búsqueda de la calidad de servicio, en las cuales quienes deben llevar el mando son las instituciones públicas con sus usuarios y que estos no vean vulnerados sus derechos.

II.b. Defensa del consumidor en Derecho comparado

II.b.1 Defensa del consumidor en Argentina

En Argentina existe un organismo principal encargado de la defensa del consumidor que es la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y el Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo (Blanco, 2010), que está conformado por diversas entidades o Asociaciones de Consumidores que son un aporte esencial para la sociedad e integran sus labores con las del Estado para hacer respetar los derechos de los ciudadanos, siempre y cuando se encuentran debidamente registradas. Algunas de estas son PADEC (Prevención, Asesoramiento y Defensa del Consumidor), CODELCO (Comité del Consumidor), DEUCO (Defensa, Usuarios y Consumidores), ADDUC (Asociación de Defensa de Derechos de Usuarios y Consumidores). (Dirección Nacional de Defensa del Consumidor, 2017)

En el art. 5 de la Ley de Defensa del Consumidor señala que los bienes y servicios deben ser concedidos de manera que no figuren un riesgo u ocasionen daño físico o de salud a los usuarios o consumidores, mientras que en el art. 6 refiere que todos los bienes y servicios, los cuales también incluyen los servicios domiciliarios “cuya utilización pueda suponer un riesgo para la salud o la integridad física de los consumidores o usuarios, deben comercializarse observando los mecanismos, instrucciones y normas establecidas o razonables para garantizar la seguridad de los mismos”. (Ley de Defensa del Consumidor, 1993)

El Capítulo V de la presente legislación trata sobre la prestación de los servicios y en su art. 19 sobre Modalidades de Prestación de Servicios., manifiesta que quienes presten servicios sea cual sea su naturaleza, “están obligados a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos”. (Ley de Defensa del Consumidor, 1993)

El art. 27 se refiere al Registro de reclamos, el cual describe que las empresas

proveedoras tienen como deber contar con un registro de reclamos donde los usuarios pueden dejar asentadas sus quejas. Estos podrán realizarlo vía telefónica, por fax, nota o correo electrónico o físico, o también por otro medio. Según la Ley de Defensa del Consumidor (1993) los reclamos deberán ser resueltos de manera pronta. Las empresas prestadoras de servicios públicos tienen la obligación de otorgar una atención personalizada a los usuarios. (Busto & Garrido, 2012). En el presente, el derecho se muestra como naturaleza cambiante, en el cual se adapta a los desafíos de las nuevas realidades y necesidades mercantiles y sociales, lo cual lo constituye como un aporte importante y guía para considerar todas las competencias en el formato de regulación para la economía de Latinoamérica (Gómez, 2011), y que tiene como base el poseer límites dentro del ámbito de las alianzas estratégicas y creación de las empresas, así como también que se contemple un aparato legislativo claramente delimitado como es el caso de Argentina que tiene la Ley 24240 de Defensa del Consumidor, así como también la Ley 22802 de Lealtad Comercial y la Ley 25156 de Defensa de Competencia (Quaglia, 2002).

En Argentina, al contar con su normativa delimitada correctamente, brinda la oportunidad que sus consumidores sean correctamente atendidos y si en el caso de que exista una vulneración, también existen las asociaciones en pro del usuario y en donde les brindan toda la información necesaria para que su reclamo sea atendido y se determina como una ventaja en este país de Latinoamérica.

II.b.2 Defensa del consumidor en Colombia

La Superintendencia de Industria y Comercio es la encargada de salvaguardar los derechos de los consumidores en Colombia y actúa como autoridad nacional de la propiedad industrial (Superintendencia de Industria y Comercio, 2017). Esta lidera la Red Nacional de Protección al Consumidor, creada con la finalidad de “proteger y garantizar la efectividad y libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos”, la cual cuenta con diversos miembros como la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, entre otros que promueven la protección al consumidor en temas vinculados con sus funciones. Se han llevado varios proyectos para optimizar el funcionamiento de la Red, uno de estos es la Ruta del Consumidor, unidad móvil que recorre el país. (Red Nacional de Protección al Consumidor, 2016)

La SIC ha reforzado la inspección y control de las empresas para garantizar los derechos de los consumidores, imponiendo sanciones que entre 2013 y 2017 han alcanzado los 1.2 billones de pesos por actos producidos por publicidad engañosa, incumplimiento de garantías, etc. En dicho periodo la institución recibió 163.000 denuncias y han sido solucionadas 149.000. Según la Superintendencia de Industria y Comercio (2017) “Los sectores más sancionados por infringir las normas establecidas en el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) son los de telecomunicaciones, muebles y electrodomésticos, turismo, tecnología, automotores y construcción”.

La Ley 1480 de 2011, a través de la cual se expide el Estatuto del Consumidor, describe los derechos y deberes generales de los consumidores y usuarios. Como derechos está el recibir productos de calidad y que no ocasionen daños a la salud, integridad o vida de quienes hagan uso o consumo de estos, así mismo tienen derecho a recibir información veraz y completa sobre el bien o servicio. (Martínez-Cárdenas, 2016)

De acuerdo al artículo 61 de la presente normativa, una vez que se haya realizado la investigación administrativa que demuestre el incumplimiento de esta ley, la SIC fijará las sanciones correspondientes, como son: multas hasta por 2.000 salarios mínimos mensuales, cierre momentáneo del establecimiento comercial hasta por aproximadamente seis meses, prohibición temporal o definitiva de fabricar y comercializar los productos, entre otros. Para medir el tipo de sanción, la misma entidad considerará el daño causado al usuario o consumidor, la persistencia en la conducta infractora, no haber respondido adecuadamente al requerimiento del consumidor, etc. (Congreso de la República de Colombia, 2011)

Para este país, el trato hacia el consumidor es importante, y por lo tanto, la entidad que brinda protección es la Superintendencia de Industria y Comercio y que hace que todas las empresas que tengan su actividad en Colombia, deben cumplir con lo estipulado en la Ley 1480 y el que puede sancionar incluso con el cierre definitivo.

Es decir, que su normativa estricta y los infractores no pueden cometer errores graves de forma reiterativa. Para Ecuador debe ser un punto importante a ser tomado en cuenta para que las prácticas y el servicio hacia el consumidor sea el adecuado.

II.b.3 Defensa del consumidor en Perú

En Perú, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) tiene entre sus funciones velar los derechos de los consumidores. Es un organismo público especializado anexo a la Presidencia del Consejo de Ministros que busca alcanzar la satisfacción total de los ciudadanos, empresas y Estado a través de una cultura de calidad. (INDECOPI, 2016)

El Indecopi, como Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, posee órganos administrativos competentes y especializados para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor –Ley 29571-, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en ella, salvo que su autoridad sea negada por norma expresa con rango de ley. El Código de Protección y Defensa del Consumidor tiene como ámbito de aplicación todas las relaciones de consumo celebradas o ejecutadas en el territorio nacional. (INDECOPI, 2016)

Existe una herramienta que debe ser utilizada obligatoriamente por los proveedores que es el Libro de Reclamaciones, el cual sirve al consumidor para realizar sus quejas o reclamos sobre un producto adquirido. Es un registro que “permite a los consumidores dejar constancia de sus reclamos, en caso de que el proveedor no brinde una respuesta satisfactoria, o se niegue a comunicarse con el cliente, el INDECOPI podrá imponerle una amonestación de hasta 450 UIT (Unidades Impositivas Tributarias)” (Diario El Comercio, 2017). Este debe ser llenado por el consumidor una vez que se lo haya solicitado al proveedor, llenar todos los datos y recibir una copia para su constancia, el proveedor deberá entregar al INDECOPI las hojas de reclamaciones cuando sean requeridas. (Pérez, 2010)

Según la Resolución 076-2017-INDECOPI/COD del Código de Protección y Defensa del Consumidor se establece que el Procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor comienza como resultado de una denuncia de parte, desde la notificación con la amonestación de cargos al potencial infractor, conforme con lo estipulado en el artículo 107 del Código. (Congreso de la República de Perú, 2010)

Es una ventaja que existan mecanismos alternos inmediatos para que el consumidor haga uso una vez que perciba que sus derechos como tal han sido vulnerados. Además que esto lo dispone directamente el INDECOPI que es su entidad encargada para el seguimiento de este sector y es un formato que facilita la información sobre el servicio otorgado por una empresa sea pública o privada.

II.b.4 Defensa del consumidor en España

Antes de que la legislación española acogiera la idea del concepto de consumidor o el comportamiento de consumidor, la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Comunidad Europea (TJCE, luego llamado Tribunal de Justicia de la Unión Europea, TJUE) fue la primera en desarrollar dicha idea de la fundamentación de las decisiones acerca de la publicidad y sus prácticas desleales. Años después, España incorporó esa representación del consumidor a su Derecho escrito, en la que añade además al consumidor en situación de vulnerabilidad pero que con el pasar de los años se da la idea del consumidor medio con consumidor informado y que se ha transformado hasta el presente en la inspiración de la legislación europea (Hualde, 2016).

En 1975 se constituyó el Instituto Nacional de Consumo, en el mismo periodo también se creó la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU), y para 1984 se promulga la primera ley para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. (Sánchez, 2012)

De acuerdo a Diario El País (2017) en España el 29,6% de las reclamaciones generadas en el año 2015 corresponden a la Banca, es decir al sector financiero, el 15,1% a Telefonía, el 8,4% a publicidad, el 5,6% a compañías eléctricas, el 2,5% a viviendas de alquiler y el 2,4% a transporte público. Las reclamaciones pasaron de 1.258.817 en el 2008 a 1.011.256 en el 2015.

De acuerdo a la Constitución española (1978) que es considerada una de las más importantes en el país establece que los poderes públicos deben garantizar la

protección de los usuarios y consumidores, cuidando a través de procesos efectivos la seguridad, salud y los intereses de los mismos (Sánchez, 2012). Existen normativas destinadas a la defensa del consumidor de los diversos sectores, como es el caso del sector financiero, que según García (2014) el cual cita la ley 44/2002 de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, establecen que entidades como el Banco de España deben atender las quejas y reclamaciones de los usuarios y responderlas de acuerdo a la ley.

En el ámbito general, se puede afirmar que los organismos encargados de la protección al consumidor son el Ministerio de Sanidad y Consumo, Instituto Nacional de Consumo y el Defensor del Pueblo en lo que respecta a la Administración Central del Estado; Inspección de Consumo en relación a la Administración Autonómica; Asociaciones de Consumidores y Usuarios en la Administración Local. (Escudero, 2012)

El principal objetivo de la Unión Europea es alcanzar la máxima protección posible sobre el consumidor, movimiento que surgió en la Cumbre de París de 1972, donde se crearon los derechos elementales del consumidor, como el derecho a la información, a la reparación de daños y perjuicios, protección a la salud y seguridad, entre otros. (Paños, 2014)

En los países que conforman la OCDE, entre los cuales está España, los encomendados de crear las políticas han manifestado reiteradamente que la liberalización del mercado, la competencia y las regulaciones a favor de la competitividad constituyen el bienestar de los consumidores. (OCDE, 2012)

III. Procedimiento del Derecho a la Defensa del Consumidor en el Ecuador

III.a. Procedimiento Administrativo

La Ley de Defensa del Consumidor se encuentra en vigencia en los diferentes países del mundo, incluyendo Ecuador, el cual se encarga de proteger los intereses de los usuarios y consumidores de dicha nación. Cada país tiene su legislación propia que se adapta a los procesos que desean plantear y organismos reguladores cuya labor es el que se cumpla con la calidad del producto (bien o servicio).

En Ecuador, el procedimiento que debe realizar el consumidor o usuario para defender sus derechos es el siguiente:

Las quejas o reclamos se pueden presentar por escrito o de forma oral, y en el caso de ser verbal, el Director Nacional de Defensa del Consumidor para dispondrá que se lo reduzca a escrito, pudiendo realizarse vía correo electrónico, telefónica y personal (Oficina en Quito), donde se llena una ficha de registro y un oficio con el motivo para la defensa del consumidor.

En el caso de Argentina, la denuncia se realiza en la Ventanilla Federal Única de Reclamos de Defensa del consumidor que se lo hace por vía de una página web, donde se ingresa el reclamo y se llena el formulario, se recibirá vía llamada o correo electrónico de la oficina a la que fue derivado el reclamo la confirmación de inicio de gestión o la solicitud de alguna prueba necesaria; en el caso de Colombia se debe establecer la denuncia o demanda junto con los documentos que la resguardan, esto acudiendo a la Oficina de la Entidad carrera 13 No. 27 - 00 piso 3 Bogotá D.C. o también siguiendo los pasos vía internet en la página de la institución. Se debe consultar periódicamente el estado de la solicitud indicando el número de radicación que fue estipulado en su presentación; dar una respuesta adecuada en caso de que se le solicite mayor información; notificarse de la decisión final.

En Perú, los consumidores pueden denunciar la violación de sus derechos a través del Libro de Reclamaciones, el cual debe ser llenado por el consumidor una vez que se lo haya solicitado al proveedor, y el proveedor deberá entregar al IINDECOPI las hojas de reclamaciones y una copia al consumidor, pero este proceso también puede realizarse en línea en el sitio web de INDECOPI; España también cuenta con un sistema similar y procedimiento similar al de Perú, que son las Hojas de reclamaciones, así mismo se debe llenar cada uno de los campos y ser enviados por el afectado a la dirección que figura en el encabezamiento del impreso de forma presencial a través de la Red de registros o de forma telemática si dispone de DNI

electrónico o Certificado electrónico reconocido; las demandas también pueden realizarse a través del Portal del Consumidor.

En Ecuador, los requisitos para que el consumidor realice la queja son los nombres y apellidos del denunciante, y de la persona o empresa contra la que se denuncia; las circunstancias en las que se originó la violación del derecho; el domicilio del denunciante y de la parte responsable; la medida reparatoria que se solicita; las pruebas documentales o testimoniales que sirvan como fundamento de la queja, además de constar un testigo en la queja por escrito. En Argentina para realizar un reclamo se debe ser mayor de edad y contar con DNI, la documentación probatoria de los hechos y Formulario de Reclamo o Nota explicando sencillamente la situación de conflicto (detallando de manera precisa la circunstancia) con firma del reclamante, mientras que en Perú la denuncia debe contener el nombre del denunciante, su domicilio y la de su representante y RUC, al igual que en Colombia y España.

El quejo podrá apelar ante el Defensor del Pueblo en un lapso de 8 días, el Defensor del Pueblo o por delegación de él podrá convocar a audiencia pública para que las partes formulen los alegatos y si es posible lleguen a un acuerdo; de no darse el acuerdo entre la partes y finiquitada la investigación se emitirá resolución motivada sobre la queja, esto en Ecuador. En el caso de Argentina, el denunciante debe tener todos los documentos relacionados al producto adquirido para la audiencia de conciliación, en el cual se debe lograr un mutuo acuerdo. Según la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor (2017) el acto denunciado se deriva al organismo de defensa del consumidor, el cual le indicará al consumidor si el acto procede o no, y de ser procedente, le indicará cómo deben continuar y lo principal será que existirá una audiencia de conciliación entre este y la empresa o proveedor.

III.b. Procedimiento Judicial

El procedimiento judicial en el que se sancionan las infracciones a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en Ecuador es el siguiente:

- El trámite de índole judicial se iniciará con una denuncia, acusación particular o excitativa fiscal como lo establece el artículo 84 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en el segundo párrafo. Los órganos competentes, en primera instancia, determinados para conocer y solucionar los casos de las infracciones a la ley del consumidor son el Juez de Contravenciones y el Juez de lo Penal si existiera apelación, ambos de la respectiva jurisdicción. Esto es en procura que la persona afectada (usuario o consumidor) tenga todas las pruebas necesarias para viabilizar el proceso y que no sea una denuncia sin fundamentos legales que lo antecedan.
- Una vez que se haya propuesto la denuncia formal, el juez indicará el día y la hora donde se llevará a cabo la audiencia oral de juzgamiento, la misma que debe realizarse dentro de 10 días contados a partir de la fecha en que se notifica a cada una de las partes involucradas. Las partes involucradas deberán acudir con todas las pruebas de las que se crean asistidos, previniéndolas que se procederá en rebeldía. Esto se encuentra señalado en el párrafo tercero del artículo 84 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Promueve que la audiencia sea tratada en función de que cada una de las partes puedan demostrar su acusación e inocencia sobre la denuncia presentada para que sean comprobados los hechos descritos.
- Las partes deben presentar sus pruebas y si es posible, se dictará sentencia en la misma, caso contrario se lo efectuará dentro del plazo definitivo de tres días, conforme lo estipulado en el párrafo cuarto del artículo 84 de la ley de Defensa del Consumidor. Esto hace que el proceso legal sea de trámite inmediato y que la solución sobre el caso se determine en pocos días considerando todas las pruebas sin menoscabo de los derechos de las partes.
- Previo a la sentencia, y según lo descrito en el quinto párrafo del artículo 84, si el consumidor adjunta a su demanda el informe formulado por la Defensoría del Pueblo, se tomará en cuenta su contenido. Cabe destacar que este informe es emitido una vez que se haya agotado el procedimiento ante la Defensoría del Pueblo o las partes no hayan logrado un acuerdo, en el cual se solicita a

las autoridades competentes se dé inicio al respectivo proceso de investigación (art. 83). Es decir, que para entrar en el procedimiento judicial, primero se debe participar del proceso administrativo, en donde se deben agotar cada una de las fases para que de esta manera el usuario o consumidor afectado pueda acceder su demanda ante un juez.

- Así mismo, si el juez considera necesaria la intervención de peritos o requiere informes técnicos, lo cual se encuentra en el art. 85, la audiencia quedará suspendida sólo con esa finalidad, y se otorgará un plazo de quince días para la exposición de los mismos, y si dichos informes o el peritaje técnico se debe realizar en el exterior en base al criterio del juez, el plazo se ampliará a 30 días. Una vez vencido el plazo, previo a la indicación de día y hora, se instaurará la audiencia y se procederá conforme al art. 84. Esto se cumple con la finalidad de que se estudien las pruebas presentadas en casos que tienen una acusación seria sobre el menoscabo sobre la vulneración de derecho de consumidor y se necesita de información especializada en el caso para emitir una sentencia sin vacíos legales.
- Finalmente el Juez de Contravenciones expide la sentencia final, con la cual se termina el proceso; sin embargo se podrá hacer uso del recurso de apelación en un plazo de tres días partir de la notificación del fallo, proceso que se fundamenta en el art. 86. La apelación se presentará al Juez de Contravenciones, el mismo que lo enviará al respectivo Juez de lo Penal, cuya sentencia que dicte, causará ejecutoría. Esta fase de apelación brinda la posibilidad de que el acusado demuestre que las acusaciones no proceden por parte del consumidor presuntamente afectado y que como proveedor cumplió con todos los parámetros de la ley.
- Otro de los aspectos que se debe tener en cuenta es que la sentencia condenatoria incluye la obligación del sentenciado al pago de daños y perjuicios a los afectados, de conformidad con el art. 87. El tipo de cobro de daños y perjuicios se lo hará de conformidad con lo que dispone el artículo 391 del Código de Procedimiento Penal, publicado en el Registro Oficial No. 360, de 13 de enero del 2000.

En el caso de Argentina, el consumidor o usuario pueden iniciar acciones judiciales cuando sus intereses hayan sido afectados o amenazados, según lo estipula el art. 52 de su respectiva ley. La acción le corresponde al consumidor o usuario por su propio derecho, a las asociaciones de consumidores o usuarios facultados de acuerdo al artículo 56, a la autoridad de aplicación nacional o local, al Defensor del Pueblo y al Ministerio Público Fiscal. Dicho Ministerio, cuando no esté involucrado en el proceso como parte, actuará de manera obligatoria como fiscal de la ley; mientras que en Perú, el procedimiento de controversias entre consumidores y usuarios se soluciona en tribunales administrativos, teniendo en cuenta que los pronunciamientos de dichas instancias pueden impugnarse en sede judicial a través de un proceso contencioso administrativo.

Aparte de la impugnación de las resoluciones administrativas en la vía judicial, los consumidores o usuarios pueden concurrir directamente a ésta en materia de responsabilidad civil, siempre que la acción o conducta de un proveedor les ocasione perjuicio alguno. En lo que respecta a acciones de interés colectivo hay un procedimiento específico establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor y el Reglamento de Procesos Judiciales para la Defensa de los Intereses Colectivos de los Consumidores y el Fondo Especial para Financiamiento y Difusión de Derechos de los Consumidores.

IV. Conclusión

Por medio de la investigación se pudo conocer que todos los países investigados cuentan con una legislación que busca proteger los intereses y necesidades de los usuarios y consumidores y que se brinde un cumplimiento estricto en la calidad de la prestación de un bien o servicio. Entre estas se encuentran la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (LODC) vigente en Ecuador, mientras que en los demás países estudiados cuentan con la ley 1480 que es el Estatuto del Consumidor en Colombia, la Resolución 076-2017-INDECOPI/COD del Código de Protección y Defensa del Consumidor en Perú, Ley de Defensa del Consumidor que es denominada Ley 24240 en Argentina y Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y Constitución de España.

Por otra parte, se determinó que en Ecuador hay dos organismos públicos encargados de velar por el consumidor y usuario (Defensoría del Pueblo y Ministerio de Industria y Productividad), mientras que en los demás países existen muchos más entes de protección y cumplimiento de la ley, en que incluso algunos se orientan a

prestar asesoría al consumidor para que pueda realizar su requerimiento de la manera más efectiva. Argentina es uno de los que más cuenta con asociaciones dedicadas a la protección del consumidor sujetas a la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor, las cuales en conjunto no sólo tratan de responder eficientemente a la solicitud de los ciudadanos, sino que buscan fomentar la protección de los derechos y las buenas prácticas tanto de los consumidores como de las empresas.

Sólo en Perú se conoce que existe un cobro para realizar el proceso de denuncia hacia la empresa en que el consumidor y usuario considera que ha vulnerado su derecho, mientras que en los demás países incluido Ecuador, el proceso es de carácter gratuito, lo que da una ventaja sobre el servicio de defensa del consumidor y por tal razón, es mejor que permanezca en este estatus y no acoger lo efectuado por el país vecino del sur del continente.

En Ecuador, Argentina y Colombia realizan sus gestiones vía telefónica, internet o presencialmente y con los documentos recopilados para la denuncia y sólo así procedería el caso de la queja del consumidor o usuario, pero en Perú y España al existir un Libro u Hojas de Reclamaciones en el que todo establecimiento debe tener para dar un seguimiento a la calidad de sus servicios o venta de un bien, brinda una ventaja sobre la defensa del consumidor cuando éste sienta que no ha sido correctamente atendido. La carencia en el Ecuador de un instrumento como los antes mencionados, dificulta el proceso en que un individuo pueda presentar una queja o reclamo sobre un producto determinado y sería favorable que se tome una medida como estas para que el consumidor se vea protegido en sus derechos cuando obtiene un mal servicio.

Es necesario que en Ecuador se empleen mejores medios de notificación de una queja o reclamación que permitan a los consumidores registrar sus inconformidades sobre un bien o servicio adquirido, como son los libros de reclamaciones, ya que según el presente estudio estos han facilitado el conocimiento y resolución de algunos casos en distintos países. Además, otra de las ventajas sería la existencia de organismos en pro del consumidor, independientes a la Defensoría del Pueblo como sucede en Argentina con sus asociaciones y que pueden contribuir significativamente en la protección de los derechos del consumidor o usuario, ya que los individuos contarían con mayor apoyo y vías para demandar la vulneración de sus derechos, logrando de esta manera agilizar el trámite correspondiente para una pronta solución, sea por la vía administrativa o judicial.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Blanco, M. (2010). *Medición y sistemas alternativos de resolución de conflictos. Una visión jurídica*. Madrid: Editorial Reus.
- Busto, J., & Garrido, M. (2012). *Los riesgos del desarrollo en una visión comparada: Derecho argentino y Derecho español*. Madrid: Editorial Reus.
- Carballo, M. (2013). *La protección del consumidor frente a las cláusulas no negociadas individualmente: Disciplina legal y tratamiento jurisprudencial de las cláusulas abusivas*. Barcelona: Editorial Bosch.
- Cuñat, V. (2011). *Competencia desleal y protección de los consumidores*. Valencia: Editorial Universidad de Valencia.
- Escudero, M. (2012). *Comunicación y atención al cliente*. Madrid: Paraninfo.
- García, E. (2014). *UF0529 - Atención al cliente y tramitación de consultas de servicios financieros*. Madrid: Paraninfo.
- Gómez, M. (2011). *Algunos aspectos de las garantías en la venta de bienes de consumo*. Madrid: Editorial Reus.
- González, M. (2006). *Habilidades directivas. Atención de quejas y reclamaciones*. Málaga: Editorial Innova.
- Hualde, T. (2016). *Del consumidor informado al consumidor real. El futuro del derecho de consumo europeo*. Madrid: Editorial Dykinson.
- Huertas, L. (2017). *Los derechos del consumidor en el derecho colombiano: eficiencia de los mecanismos procesales para su protección individual y colectiva*. Bogotá: Editorial Universidad Externado de Colombia.
- Martínez-Cárdenas, B. (2016). *Problemas actuales del derecho de consumo en Colombia*. Bogotá: Editorial Universidad del Rosario.
- Ministerio de la Presidencia. (2012). *Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias*. Madrid: Ebooks Propekt.
- Morillas, L. (2013). *Derecho y consumo: aspectos penales, civiles y administrativos*. Madrid: Dykinson.
- OCDE. (2012). *Estudio de la OCDE sobre políticas y regulación de telecomunicaciones en México*. México, D.F.: OECD Publishing.
- Paños, A. (2014). *Derechos y garantías del consumidor en el ámbito contractual*. Almería: Editorial Universidad de Almería.
- Parra, M. (2011). *La protección del consumidor frente a los daños: Responsabilidad civil del fabricante y del prestador de servicios*. Madrid: Editorial Reus.

- Pérez, L. (2010). *Contratos Gratuitos*. Buenos Aires: Editorial Zavalía.
- Piñar, J. (2013). *Crisis económica y crisis del Estado de Bienestar: El papel del derecho administrativo*. Madrid: Universidad San Pablo CEU.
- Pipaón, J. (2010). *Derechos de los consumidores y usuarios*. Valladolid: Lex Nova.
- Quaglia, M. (2002). *Grupos de empresas, defensa de competencia y derechos del consumidor*. Buenos Aires: Fondo Editorial de Derecho y Economía.
- Sánchez, P. (2012). *Calidad en la atención al cliente (Comunicación y atención al cliente)*. Madrid: Editex.
- Sánchez, P. (2012). *Comunicación y atención al cliente*. Madrid: Editex.
- Tito, J. (2012). *Modernización e integración del derecho contractual latinoamericano: un análisis del método*. Bogotá: Grupo Editorial Ibáñez.
- Valderrama, C. (2013). *Perspectivas del derecho del consumo*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.

BIBLIOGRAFÍA

- Defensoría del Pueblo. (31 de Diciembre de 2015). *Coordinación General Defensorial Zonal N° 8 Guayaquil*. Obtenido de Defensoría del Pueblo: <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=4&cad=rja&uact=8&ved=0ahUK Ewj-j7P Xu4LWAhXn0FQKHceLAWYQFggyMAM&url=http%3A%2F%2Fwww.dpe.gob.ec%2Fwp-content%2Fuploads%2Fdocumentos%2FBoletin-Rendicion-2015-Guayaquil.pdf&usg=AF>
- Defensoría del Pueblo. (12 de Febrero de 2015). *Defensoría del Pueblo*. Obtenido de Informe de labores 2014: https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUK Ewi-jMmvnoTWAhUILSYKHdMRDDoQFggmMAA&url=http%3A%2F%2Frepository.dpe.gob.ec%2Fimage%2FINFORME-2014.pdf&usg=AFQjCNEZgg-zGwGLc_3sBdX_ZkhA4shkEw
- Diario El Comercio. (15 de Junio de 2017). Indecopi: "El Libro de Reclamaciones sigue vigente, se sigue supervisando". *Diario El Comercio*.
- Diario El País. (28 de Febrero de 2017). La defensa de los consumidores: Un tercio de las consultas y reclamaciones corresponden al sector financiero. *Diario El País*.
- Dirección Nacional de Defensa del Consumidor. (8 de Enero de 2017). *Dirección Nacional de Defensa del Consumidor*. Obtenido de Dirección Nacional de Defensa del Consumidor: <https://www.argentina.gob.ar/produccion/consumidor/asociaciones>
- Guerra, L. (2015). *Los Derechos del Consumidor frente a las prácticas de publicidad engañosa*. Guayaquil: UESS.
- INDECOPI. (10 de Julio de 2016). *INDECOPI*. Obtenido de INDECOPI: <https://www.indecopi.gob.pe/sobre-el-indecopi>
- INDECOPI. (26 de Agosto de 2016). *INDECOPI*. Obtenido de INDECOPI: <https://www.indecopi.gob.pe/web/proteccion-al-consumidor/presentacion>
- Red Nacional de Protección al Consumidor. (15 de Diciembre de 2016). *RNPC*. Obtenido de *RNPC*: http://www.redconsumidor.gov.co/publicaciones/que_es_la_rnpc_pub
- Superintendencia de Industria y Comercio. (26 de Enero de 2017). *SIC*. Obtenido de *SIC*: <http://www.sic.gov.co/mision-y-vision>
- Superintendencia de Industria y Comercio. (15 de Marzo de 2017). *SIC*. Obtenido de Superintendencia de Industria y Comercio: <http://www.sic.gov.co/noticias/por-violaciones-a-los-derechos-del-consumidor-en-colombia-sic-ha-impuesto-multas-que-superan-los-1.2-billon-de-pesos>

LEYES CONSULTADAS

- Congreso de la República de Colombia. (12 de Octubre de 2011). *Ley 1480 de 2011 Estatuto del Consumidor* . Obtenido de Superintendencia de Industria y Comercio : <http://www.sic.gov.co/estatutos-consumidor>
- Congreso de la República de Perú. (2 de Septiembre de 2010). *Ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor*. Obtenido de INDECOPI: <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjRjKunsOvWAhWEKyYKHTdmDlGQFggmMAA&url=https%3A%2F%2Fwww.indecopi.gob.pe%2Fdocuments%2F20195%2F177451%2FCodigoDProteccionyDefensaDelConsumidor%255B1%255D.pdf%2F934ea9>
- Congreso de los Diputados. (29 de Diciembre de 1978). *Constitución española de 1978*. Obtenido de Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado Gobierno de España: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1978-31229>
- Constitución de la República del Ecuador. (20 de Octubre de 2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de Constitución de la República del Ecuador: http://www.derecho-ambiental.org/Derecho/Legislacion/Constitucion_Asamblea_Ecuador_4.html
- Ley de Defensa del Consumidor. (12 de Junio de 1993). *Dirección Nacional de Defensa del Consumidor*. Obtenido de Dirección Nacional de Defensa del Consumidor: <https://www.argentina.gob.ar/produccion/consumidor/leyes>
- Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. (2015). *Ley Orgánica de Defensa del Consumidor*. Quito: Editora Nacional.
- Ministerio de la Presidencia. (30 de Noviembre de 2007). *Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios*. Obtenido de Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado Gobierno de España: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-20555>