

**UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES  
UNIANDES**



**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA**

**CARRERA DE DERECHO**

**EXAMEN COMPLEXIVO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE ABOGADA  
DE LOS TRIBUNALES DE LA REPÚBLICA**

**TEMA:**

**VULNERABILIDAD DEL ARTÍCULO 4, NUMERAL 4, DE LA LEY ORGÁNICA DE  
DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

**AUTORA: REA CUJILEMA JENNIFER ALEXANDRA**

**TUTOR: AB. PEÑAFIEL PALACIOS ALEX JAVIER, MGS.**

**BABAHoyo-ECUADOR**

**2020**

## APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Quien suscribe, legalmente **CERTIFICA QUE:** El presente Trabajo de Titulación realizado por **Jennifer Alexandra Rea Cujilema**, estudiante de la Carrera de Derecho, Facultad de Jurisprudencia, con el tema “**VULNERABILIDAD DEL ARTICULO 4, NUMERAL 4, DE LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR**”, ha sido prolijamente revisado, y cumple con todos los requisitos establecidos en la normativa pertinente de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes -UNIANDES-, por lo que apruebo su presentación.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Alex Peñafiel Palacios', is written over a light blue rectangular background.

Babahoyo, agosto de 2020

**Ab. Alex Peñafiel Palacios, Mgs.**

**TUTOR**

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Jennifer Alexandra Rea Cujilema**, estudiante de la carrera de Derecho, Facultad de Jurisprudencia declaro que todos los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, previo a la obtención del título de **ABOGADA DE LOS TRIBUNALES DE LA REPÚBLICA**, son absolutamente originales, auténticos y personales, a excepción de las citas, por lo que son de mi exclusiva responsabilidad.

Babahoyo, agosto de 2020

A handwritten signature in blue ink that reads "Jennifer Rea". The signature is written in a cursive style and is positioned above a horizontal line.

**Jennifer Alexandra Rea Cujilema**

**C.I: 094040215-9**

**AUTORA**

## CERTIFICACIÓN DEL LECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Alexandra Dolores Molina Manzo. En calidad de Lectora del Proyecto de Titulación.

### **Certifico:**

Que el presente trabajo de titulación realizado por la estudiante **Jennifer Alexandra Rea Cujilema** sobre el tema: **“VULNERABILIDAD DEL ARTICULO 4, NUMERAL 4, DE LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR”**, ha sido cuidadosamente revisado por el suscrito, por lo que he podido constatar que cumple con todos los requisitos de fondo y forma establecidos por la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, para esta clase de trabajos, por lo que autorizo su presentación.

Babahoyo, agosto del 2020



Ab. Alexandra Molina Manzo. MSc

**LECTORA**

## **DERECHOS DE AUTORA**

Yo, **Jennifer Alexandra Rea Cujilema**, declaro que conozco y acepto la disposición constante en el literal d) del Art. 85 del Estatuto de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, que en su parte pertinente textualmente dice: El Patrimonio de la UNIANDES, está constituido por: La propiedad intelectual sobre las Investigaciones, trabajos científicos o técnicos, proyectos profesionales y consultoría que se realicen en la Universidad o por cuenta de ella;

Babahoyo, agosto de 2020

A handwritten signature in blue ink, reading "Jennifer Rea", written over a horizontal line.

**Jennifer Alexandra Rea Cujilema**

**C.I: 094040215-9**

**AUTORA**

## **DEDICATORIA**

Dedico mi Trabajo de Investigación a Dios en primer lugar por llenarme de fe y esperanza para poder culminar uno de mis más grandes sueños,

A mis padres José Rea y Petronila Cujilema quienes con su amor, paciencia y esfuerzo que han tenido conmigo en toda mi trayectoria estudiantil, me han permitido llegar a cumplir este sueño anhelado,

A mi hija Kiara quien ha sido mi ángel, y razón por la cual me ha dado las fuerzas para no rendirme y poder alcanzar este logro,

A mis hermanos Jhonatan Rea, Silvia Rea, Brigitte Rea. A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

A mi tutor de tesis Ab. Alex Peñafiel Palacios por su paciencia en poder realizar un buen trabajo.

## **AGRADECIMIENTO**

El presente trabajo de investigación primeramente me gustaría agradecerle al hacedor de todo en esta vida: Señor solo Tú sabes los sacrificios y momentos difíciles que se presentaron no solo durante la culminación de mi carrera sino también mientras realizaba este proyecto. Porque al que cree en Ti, todo le es posible. Mis metas y sueños son posibles gracias a Ti Señor.

A mis padres José Rea Y Petronila Cujilema

A la **UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES** por darme la oportunidad de estudiar y ser una profesional.

A mi Asesor de trabajo de investigación, principal colaborador durante todo este proceso, quien con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo.

Y por último quiero agradecer a todo el personal y profesores de la **UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES**, con los que compartí en las aulas de clases, por los valiosos conocimientos recibidos a lo largo de mi carrera estudiantil.

## RESUMEN

Existe en la legislación ecuatoriana, desde la propia Constitución 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 el informar adecuadamente sobre las capacidades y límites de las mercancías que ofrecen, el objetivo de la investigación es Diseñar un Plan de acción para que la defensoría del Pueblo realice la correcta aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor, la metodología aplicada fue paradigmática cualitativa, ya que se refiere a solventar los problemas de carácter jurídico social con las evidencias obtenidas de la valoración de testimonios y documentos, se concluye que los usuarios de la Defensoría del Pueblo no aplican el derecho a la información descrito en la ley y se propone un formulario de verificación para que de oficio, la autoridad investigue el cumplimiento de este derecho.



## **ABSTRACT**

Ecuadorian legislation, from the Constitution itself, establishes the rights of all citizens to access quality goods and services as consumers; In the context of the law, the obligation of merchants and suppliers to adequately inform about the capacities and limits of the goods they offer is materialized. The objective of the research is to Design an action plan for the Ombudsman's Office to carry out the correct application of the Consumer Defense Law; the methodology applied was qualitative paradigmatic, Since it refers to solving problems of a social legal nature with the evidence obtained from the evaluation of testimonies and documents, it is concluded that the users of the Ombudsman's Office do not apply the right to information described in the law and a verification form is proposed so that the authority can investigate compliance with this right.

## Contenido

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

CERTIFICACIÓN DEL LECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

DERECHOS DE AUTOR

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

Problema de investigación .....	1
Formulación del problema .....	2
Justificación de la necesidad, actualidad e importancia .....	2
Descripción de la actualidad internacional y nacional con respecto al tema propuesto. .	4
Importancia del tema a desarrollar socioeconómico del Cantón y la Provincia. ....	5
Línea de investigación.....	5
Objetivos de Investigación .....	5
Objetivo General .....	5
Objetivos Específicos.....	5
Fundamentación teórica conceptual.....	6
Principales conceptos relacionados con el tema específico .....	6
Obligación de informar.....	6
Derecho de consumo.....	7
Consumidor .....	8
Productores o fabricantes .....	9
Canal de distribución. ....	9
Publicidad abusiva. -.....	9

Publicidad engañosa. - .....	10
Servidores Públicos .....	10
Oferta a los Servidores Públicos.....	11
Acceso a la Justicia .....	12
La Tutela judicial efectiva .....	13
Antecedentes relacionados con la investigación a desarrollar .....	14
Defensoría del Pueblo. ....	14
Metodología .....	17
Tipo de investigación .....	17
Población .....	17
Muestra .....	18
Métodos y técnicas para la búsqueda y procesamiento de datos e informaciones....	19
Diagnostico que caracteriza el problema identificado en el trabajo. ....	20
Propuesta.....	26
Nombre de la propuesta .....	26
Objetivos.....	26
Elementos que la conforman .....	26
Explicación de cómo la propuesta contribuye a solucionar las insuficiencias .....	30
Bibliografía	

## **Problema de investigación**

El Programa Andino de Derechos Humanos, (2009) hace referencia a la importancia del nacimiento de los organismos de control que desempeñan sus funciones al servicio de los más necesitados como en el caso de algunos países de latino américa como Colombia, Chile y Argentina, los nombrados “Defensor del Pueblo”, los que están directamente vinculados con precautelar los intereses del pueblo, ya que todas las personas consumidores o no consumidores entran en este primer plano de la situación de necesidad de defensa de los derechos que la Constitución y la ley les merece.

Entre los problemas focalizados se encuentran los diferentes tipos de denuncias que se dan en la Defensoría del Pueblo de Los Ríos, con sede en Babahoyo, donde el número de situaciones van desde 5 denuncias por día, en relación a casos de altos valores a pagar en sus planillas de agua, luz, teléfono móvil (claro, movistar y CNT) y fijos, así como también por casas comerciales, ya que las personas acuden hasta esta dependencia para que les solucionen los problemas, sin embargo muchos son los que no se sienten complacidos por el servicio brindado ya que no tienen un buen resultado.

En este contexto cabe destacar que, según la Ley de Defensa del Consumidor, Congreso Nacional (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 la autoridad debe elaborar un informe para las autoridades competentes y de ser necesario impulsar las acciones ante un juez de contravenciones conforme al territorio.

En este contexto el usuario debe de realizar varios trámites para obtener una solución lo que genera malestar y frustración como es el caso de señora Verónica María Gallegos Fajardo quien firmó un contrato de servicios de televisión por cable internet, el 25 de marzo del 2019, en la Ciudad de Baba; pero debido a que se tenía que trasladar a la

ciudad de Guayaquil, se acercó a las oficinas de Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT, en la ciudad de Babahoyo, en donde presento una petición, solicitando se cancele el contrato; sin embargo, la funcionaria le indica que en Guayaquil si hay servicio de internet y no le recibe los equipos. Una vez en esa ciudad se acerca a las Oficinas de CNT en el Rio Centro Sur y contrata solo el servicio de televisión, más resulta que durante tres meses se ha venido facturando el servicio de internet, que no ha recibido ni en el cantón Baba ni en la ciudad de Guayaquil.

En ese caso, no se le brindó la información correspondiente a la usuaria, ya que la misma pensó y dio por sentado que había terminado el contrato de internet con CNT, debido a que en la ciudad de Baba realizó una solicitud de manera verbal para la terminación de este, sin que haya sido informada de las condiciones de terminación como lo indica el artículo 4 numeral 4 de conformidad a lo preceptuado en la Ley de Defensa del Consumidor.

Ante los hechos, al querer iniciar el proceso en la ciudad de Guayaquil, le indicaron que como la situación se dio en Baba, la competencia de este caso recae en la ciudad de Babahoyo, por lo que nuevamente su petición de reclamo es rechazada por la misma institución que se supone la debe defender.

### **Formulación del problema**

Ante lo expuesto anteriormente se plantean las siguientes interrogantes: ¿Cómo incide al usuario consumidor la aplicabilidad de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor?

### **Justificación de la necesidad, actualidad e importancia**

Para el tratadista Baistrocchi & Rodríguez (2016), es importante mencionar lo siguiente:

Las situaciones de los Defensores del Pueblo van direccionadas a defender los intereses de los usuarios o consumidores, ya que la propia Constitución prevé y garantiza dichos derechos, por lo que es una realidad en nuestra sociedad, la misma que no solo es latente en el Ecuador, sino también en algunos países de Latinoamérica. Pág. 58

A continuación, se detalla en el Plan Nacional de Desarrollo (2017-2021) objetivo 5, lo que hace referencia sobre el tema:

Consolidar la transformación de la justicia y de fortalecer la seguridad jurídica de las personas, respetando sus derechos, esto es de garantizar sus derechos desde cualquier punto de vista, en relación con lo que preceptúa la Constitución de la República del Ecuador

Según (Durand, 2007), se ha determinado como un organismo oficial tiene desde la creación el fundamental trabajo de evitar que el poder que ejercen los diferentes actores económicos esté por encima de los intereses comunes creando con este fin, instituciones que se especialicen en aspectos específicos siendo el Defensor del Pueblo el protector de los derechos humanos.

(Castillo J., 2015) expresa lo que se puede alegar es que esa institución legal o constitucionalmente en muchos países a nivel mundial, en los cuales ha sido adaptada según las condiciones sociales de cada uno. Es más, dentro de la Unión Europea existe, desde 1992, el Defensor del Pueblo Europeo, establecido en el (Tratado de Maastricht, 1992) , con lo que esta figura ha traspasado las barreras nacionales.

Según Robledo (2017) 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.

Es así como la referida institución en el Ecuador, recepta la “queja” o “reclamación” que presenta el consumidor sobre un producto o servicio, que no es 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 sólo ejerce control sobre los servicios públicos, sino que puede reclamar respeto a la prestación de los servicios y productos brindados por terceros, en controversias en donde un particular o institución hayan vulnerado un derecho

fundamental protegido en la Constitución del país y de tratados internacionales ratificados.

Ecuador según la Constitución de la República, Asamblea Constituyente (2018), 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, como a la prestación de todo tipo de servicio, básico, vivienda, salud y educación, de tal manera que no puede evadir 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, pero aun a pesar de existir las normas constitucionales muchas entidades se burlan del pueblo y no cumplen con sus funciones.

Para los tratadistas Cobeta & 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 dado que, de esa manera, puedan estar al tanto de todas y cada una de las necesidades de los consumidores y brindarles su debida protección.

Así también manifiesta el tratadista que esta institución promueve la protección de los derechos humanos, así como también los derechos de la naturaleza y en varios países alcanza otros derechos colectivos como el de los saberes ancestrales, por ejemplo.

### **Descripción de la actualidad internacional y nacional con respecto al tema propuesto.**

En lo referente a poder analizar la actualidad desde el punto de vista internacional y la importancia desde distintos ámbitos, como lo social lo político y lo económico, para Piero (2012) el Defensor del Pueblo está destinado a velar por los derechos de los usuarios o consumidores, que sienten ese derecho vulnerado, evidencias de la relevancia de este tema está direccionado en los países como Perú y Chile, como algunos trabajos investigados, en la universidad de San Marcos de Lima, en relación a “Los derechos del Consumidor” y La Universidad Católica de Chile, que determina “La importancia de los derechos del consumidor”.

En lo que respecta al ámbito nacional Molina (2005), en el denominado “La importancia de la Defensoría Del Pueblo en la defensa de los derechos de los consumidores”, establece que este sistema es de suma importancia en la actual sociedad, dada las continuas violaciones de derechos de las personas que constantemente efectúan compras de servicios.

### **Importancia del tema a desarrollar socioeconómico del Cantón y la Provincia.**

La importancia del estudio investigativo, en relación al sistema socioeconómico está dado por su singularidad de enfrentar estos inconvenientes las personas más pobres, que tratan de comprar bienes que estén al alcance del bolsillo, con ciertas características y al momento de recoger dichos bienes se encuentran con la novedad que nada de lo que le ofrecieron lo recibieron, esto no solo se está realizando en la ciudad de Babahoyo sino en la Provincia de Los Ríos y en el Ecuador entero, el poder evaluar el alcance que tiene la acción de esta entidad gubernamental permitirá reconocer el impacto que tiene en defender este derecho constitucional como es el del consumidor.

### **Línea de investigación**

Retos y perspectivas de las relaciones jurídicas civiles, agrarias y de familia. Su impacto en la sociedad contemporánea.

### **Objetivos de Investigación**

#### **Objetivo General**

Diseñar un Plan de acción para que la defensoría del Pueblo realice la correcta aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor

#### **Objetivos Específicos**

Analizar las diferentes conceptualizaciones nacionales y extranjeras en cuanto a la Defensoría del Pueblo.

Diagnosticar la eficacia de los trámites administrativos por parte de la Defensoría del Pueblo en el cantón Babahoyo.



Diseñar un Plan de acción para que la defensoría del Pueblo realice la correcta aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor

## **Fundamentación teórica conceptual**

### **Principales conceptos relacionados con el tema específico**

#### **Obligación de informar.**

Según la Declaración de Derechos Humanos (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 Castilla, Derechos del Consumidor en el marco de la Legislación Nacional y la Integración Regional, 2000, págs. 35,36)

Manifiesta que el derecho que tiene toda persona a ser informado está reconocido en el Pacto de San José de Costa Rica, y que ha sido ratificado por el Ecuador. De ahí la importancia que los derechos del consumidor deben ser informados, así cambia el estado respecto que es su deber garantizar que toda la información que se le brinde al consumidor debe ser para que exista un equilibrio en lo que se refiere a consumo.

Sin lugar a duda, el derecho a la información consagrado en la Declaración de Derechos Humanos está ligado en toda relación comercial en la que los principales actores son el consumidor y el proveedor, ya sea antes o después de la adquisición de un bien mueble o servicio adquirido.

Actualmente el deber de informar está considerado de gran significación en el ámbito de la contratación, ya que procede a darle mayor seguridad, transparencia y efectividad en el contrato. Es por ello por lo que este tipo de derechos de consumidores o usuarios, dan la prioridad facultativa al vendedor para que desde el mismo momento de ofrecer sus servicios o bienes lo hagan al mercado en general.

La sociedad de consumo sin escrúpulos trata de pasar por encima o dejar de lado la capacidad de autodeterminación trabajando sobre el subconsciente, no dando posibilidades de reacción, aplicando técnicas sofisticadas, novedosas y sobre todo agresivas que afectan al consumidor. (Ordoqui Castilla, 2000, pág. 39)

La importancia de informar al usuario o consumidor, proporcionada con veracidad, en relación con la contratación, es vital, importante y determinante para obtener el consentimiento del consumidor, logrando que este reflexione y ejerza una adquisición responsable. Consentimiento principalmente informado, consiente, ya que es el único que puede permitir la formalización real de un contrato y la satisfacción justa de la necesidad por la cual se realiza una adquisición sin que a posterior se manifiesten datos que no fueron presentados al debido momento.

### **Derecho de consumo**

Según el Doctrinario Stiglitz Rubén (1985) determina que el derecho del consumidor nace desde un escenario de confrontación de intereses en la cual; los polos se encuentran representados, por un lado, por los consumidores y por el otro por 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.

Es por ello por lo que a criterio de Cascajo Castro (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, pág. 10)

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

Para Parra Lucán (2011) la protección al consumo es 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 esta defectuoso o la calidad no corresponde a lo ofrecido, o simplemente no cumple con las expectativas planteadas.

Es por ello por lo que este tipo de perspectivas frente al daño que se le ha generado al consumidor, de las diferentes formas sean estas, en lo económico, en la vida o salud, se busca entonces un responsable que asuma las consecuencias dañosas producidas mediante un sistema de indemnización pertinente o legal.

Para Rusconi Dante (2011) manifiesta:

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. (Rusconi, 2011, pág. 1).

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, es por ello por lo que sus derechos se encuentran reconocidos en la Ley de Defensa del Consumidor.

## **Consumidor**

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

También se define como aquel que consume o compra productos para el consumo. Es por tanto el actor final de diversas transacciones productivas. (Cabanellas 2011).

## **Productores o fabricantes**

El punto de partida del canal de distribución es el productor. El punto final o de destino es el consumidor. El conjunto de personas u organizaciones que están entre productor y usuario final son 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.

Los intermediarios son los que realizan las funciones de distribución, son empresas situadas entre el productor y el usuario final; en la mayoría de los casos son organizaciones independientes del fabricante. Según los tipos de canales de distribución que son "Directos" e "Indirectos" enfatizan los canales cortos y largos mismos que traen beneficios diferentes, puesto que es parte de la logística buscar beneficio en ambas partes, es decir, dependiendo del tipo de canal. (Cabanellas 2011)

## **Canal de distribución.**

Según Stanton, William (2003) en el directo se usan canales cortos, mismos que benefician a los consumidores principalmente ya que los costos de producción tienden a bajar, y beneficia a los productores o empresarios ya que el producto para llegar a manos del consumidor o usuario final gasta menos recursos y esto beneficia tanto al consumidor como al productor o empresario. Y en los canales de distribución indirectos donde existen intermediarios la empresa enfatiza mayores gastos y el producto(s) por ende tiende a tener un costo mayor.

## **Publicidad abusiva. -**

Toda modalidad de información o comunicación de carácter comercial, cuyo contenido sea total o parcialmente capaz de incitar a 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 seguridad personal y colectiva, incluida la que contenga mensajes subliminales. Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2010).

## **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. Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2010)

## **Servidores Públicos**

Es una actividad exclusiva del Estado, organizada conforme a disposiciones legales reglamentarias vigentes, con el fin de satisfacer de manera continua, uniforme y regular las necesidades de carácter colectivo y, por ende, de interés general, que se realiza por medio de la administración pública.

Todo servicio público debe poseer una cualidad que se denomina consistencia. Es decir, deberá ser permanente, ofreciendo el mismo nivel de servicio de forma constante y continua a lo largo del tiempo.

A esto debe sumársele que todo prestador de un servicio público deberá ser además agradable, amable y respetuoso. Es decir, deberá comportarse de un modo tan natural que pasará desapercibido para el usuario, a la vez que el usuario lo sienta como algo que así debe ser.

A las tres cualidades anteriores de un prestador de un servicio público, se deberá agregar la honestidad. Porque todo usuario aspira a que los servicios públicos que recibe sean correctos, legales y éticos.

Entre el usuario de un servicio público y dicho servicio, se creará una dependencia mutua. El usuario no puede vivir sin el mencionado servicio y el servicio público existe sólo para servir y satisfacer a sus usuarios. Ambos se necesitan mutuamente y aunque para el usuario carece de importancia saber quién y cómo se proporciona el servicio público, confía plenamente en que siempre se cumplirá como ha sido previsto. (Andrade Torres , 2012)

## **Oferta a los Servidores Públicos**

Los servicios públicos deben ofrecer, además, información. Los usuarios deben poseer la información que requieran de sus servicios públicos en el momento que la necesitan y en una forma clara y precisa.

Los servicios públicos deben ofrecer siempre soluciones y respuestas efectivas a las necesidades de los usuarios, pero jamás dar excusas. Los servicios públicos deben dar atención personalizada al usuario. Es decir, un trato personalizado, preferencial y único.

Los servicios públicos deben ofrecer celeridad en la atención, porque todo usuario necesita una atención eficiente acorde a sus necesidades y demandas, sabiendo que el tiempo del usuario es tan valioso como el tiempo de quien lo atiende. Otro de los atributos universales de los servicios públicos es que son visibles y comprobables en el presente y en el futuro mediato e inmediato. La calidad de los servicios está relacionada con su presentación, utilidad y durabilidad, pues son valores intrínsecos a ellos. Casermeiro Beatriz (2018)

En lo que respecta al servicio público, está directamente ligado en función de la persona que lo presta o lo realiza, es por ello que esta corriente doctrinaria ha tenido una evolución magnífica a través de los tiempos, ya que desde un inicio solo se consideraba que los órganos estatales estaban en capacidad de satisfacer los servicios públicos, pero la evolución conceptual de esta corriente ha determinado que el servicio público puede ser atendido por personas privadas o entes, como así ocurre en la actualidad, por ello el tratadista Miguel S. Marienhoff señala: “cuando en esta materia se habla de criterio orgánico se entiende referir al que solo considera servicio público la actividad satisfecha por la Administración Pública directamente por sí o indirectamente por intermedio de concesionarios” (Marienhoff Miguel 1981).

Rafael Bielsa (1980) en la obra “Derecho Administrativo” señala, al referirse al concepto de servicio público, lo siguiente: “El concepto de servicio público prácticamente se ciñe al de servicio propio. Es servicio público propio, toda acción o prestación (diferenciase desde luego, la acción de la prestación) realizada por la Administración Pública activa, directa o indirectamente, para la satisfacción concreta de necesidades colectivas.

Valiendo la transcripción textual de la definición expresada por el tratadista Bielsa, se puede resaltar las características que debe cumplir la necesidad a satisfacer para que se configure la existencia de un servicio público, muchos expositores coinciden al respecto en cuanto a la necesidad o interés debe ser de carácter real.

### **Acceso a la Justicia**

Para Ávila Ramiro (2016) el acceso a la justicia es una garantía constitucional, en la que cada estado debe priorizar la no vulneración de los derechos fundamentales y el acceso a la justicia, de forma pronta eficaz y sin dilataciones.

Es así como, con la vigencia de la constitución del 2008, se han ejecutado políticas sociales, mediante la utilización de diferentes ministerios, con políticas públicas de aplicación efectiva como el Plan Nacional de Seguridad Integral.

Según Silvia Zambrano Noles (2016) en lo relacionado al estado democrático y progresista, se establece que la seguridad es un factor preponderante del bienestar social, y de la calidad de vida, es por ello que la seguridad ciudadana se diferencia de la seguridad nacional o pública, cabe recalcar que la seguridad ciudadana se obtiene en un estado social de derechos.

La tutela judicial efectiva es considerada como uno de los derechos reconocidos en el rango fundamental de la Constitución de la República del Ecuador, la tutela judicial de los derechos se considera como un principio para la administración de justicia que deben ser observados por los administradores de justicia.

En este contexto, si bien es cierto la defensa de los consumidores puede iniciar por vía administrativa, al llegar el reclamo a la vía judicial, la Defensoría del Pueblo debe de cumplir con la obligación de continuar las acciones, sobre todo si se considera que acceder a la justicia es también tarea expresa del Defensor, pero si este no impulsa y motiva al consumidor a seguir el proceso, toda instancia judicial se verá truncada.

Si bien es cierto las acciones judiciales como la que requiere los temas de protección a consumidores como lo describe el artículo 231 del Código Orgánico de la Función

Judicial mencionado por (Sarmiento, 2012) designa a los jueces de contravenciones la competencia para tramitar estas acciones, el patrocinio de un abogado es fundamental para dar continuidad a estos procesos.

### **La Tutela judicial efectiva**

Para Ávila Luis (2009) la tutela judicial efectiva en los países de Latinoamérica está dada por normas constitucionales que garanticen los derechos de las personas como rango fundamental, sistemático, y de principio fundamental para ejercer el derecho ante los administradores de justicia, ya que los jueces y juezas puedan resolver una causa.

Considerándose de gran importancia la administración de justicia, ya que los jueces y juezas respalden el verdadero derecho a la tutela judicial efectiva, mediante mecanismos de aplicación y defensa de otros derechos.

Según Aguirre Guzmán, Vanesa (2012) el acceso a la justicia y el debido derecho a la tutela judicial efectiva, están debidamente reconocidos como principios básicos de los derechos fundamentales tal como lo expresa la Constitución de la República. Y corresponde primordialmente ponerlos en ejecución a la administración de justicia, a través de los juzgadores que colaboran con la seguridad ciudadana.

Es importante enfatizar en lo relacionado a los derechos del consumidor o usuarios, la Constitución de la República del Ecuador también determina en artículos 52 y subsiguientes que los derechos de las personas consumidoras de bienes o servicios deberán ser respetados desde todo ámbito y se les deberá otorgar información veraz y adecuada.

En la misma Constitución el artículo 75 indica que acceder a la justicia debe ser sin costo y de manera inmediata y rápida, nadie debe quedar en indefensión, incluso en caso de que una orden emitida por un juez sea una sentencia o cualquier resolución que salga de los procesos debe ser cumplida, so pena de ser sancionado por tales incumplimientos.

Para concretar, la tutela judicial efectiva debe de ser la garantía constante y recurrente que toda petición que se realice para obtener de parte del estado una intervención de



defensa de derechos del consumidor debe ser atendida de forma gratuita, rápida y respetada la resolución que de esta gestión se obtenga.

### **Antecedentes relacionados con la investigación a desarrollar.**

#### **Defensoría del Pueblo.**

La Revista de la Defensoría del Pueblo (Defensoría Pública del Ecuador, 2016) (1997 – 1998) 20 años de vida Institucional manifestó.

La Defensoría del Pueblo, al ser, en ese entonces, una entidad nueva en el escenario público inició sus funciones con todos los retos que ello implicaba: obtener recursos, infraestructura, personal, entre otros.

El desafío de la Institución en el periodo 1998-2008 fue ganarse la confianza de la ciudadanía y pasar de ser percibida como una dependencia burocrática más, a ser vista como la Institución Nacional de Derechos Humanos, con un posicionamiento sólido en la sociedad ecuatoriana. Un primer paso para alcanzar este fin fue la ampliación de los derechos garantizados constitucionalmente, hecho que fue posible gracias a la presión de las organizaciones sociales y se reflejó en la parte dogmática de la Constitución de 1998, lo que implicó que la labor institucional de la Defensoría del Pueblo aborde nuevas áreas, por ejemplo, derechos colectivos de los pueblos y nacionalidades, así como derechos económicos, sociales y culturales que, por primera vez, estarían enunciados como tales en el texto constitucional.

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Capítulo XIV, sobre Competencia y Procedimiento en el artículo 81, establece que la facultad está dada a la Defensoría del pueblo, para que este conozca y pueda pronunciarse, con relación a los reclamos y quejas que haya presentado cualquier consumidor ya sea nacional o extranjera, si fuere directa o indirectamente afectado, por violación o inobservancia de sus derechos primordiales del usuario o consumidor.

La protección emanada de la propia Ley Orgánica de Defensa del Consumidor está dada en lo relacionado con el modo de conocer y de emitir sus pronunciamientos, cuando tenga conocimiento de casos donde se vean involucrados los usuarios y proveedores.

La Institución de la Defensoría del Pueblo, es la encargada del manejo de las herramientas necesarias en materia de derechos humanos para precautelar los derechos de los conciudadanos desde cualquier punto de vista en que se encuentre en necesidad los ciudadanos ecuatorianos.

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

El 10 de julio del 2000 se publicó en el Registro Oficial No. 116, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en cuyo Art. 1 establece el ámbito y objeto, señalando que la presente norma legal, esta direccionada al orden público, que interese a los intereses sociales, de carácter orgánico, que estarán con prevalencia a leyes ordinarias.

La ley esta direccionada directamente a normar coercitivamente la vinculación que existe entre el usuario y los proveedores.

La ley Orgánica de Defensa al Consumidor, Congreso Nacional (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.

La Constitución de 1998 reconoció como derechos fundamentales de las personas en general y en especial a los de los grupos más vulnerables, por ello en la normativa legal de la Ley de consumidores, cuya última modificación se promulgó en el año 2011.

En el Ecuador se dieron varios proyectos de Ley, con relación a que llegaron a especificar por los productores de bienes y servicios, ya que se debe reconocer la existencia de leyes en las que se incluían disposiciones aisladas de protección a usuario o consumidor, ya que los productos farmacéuticos o control de precios y calidades en todos los casos que se relacionan a este tipo de servicios debidamente relacionados con prácticas abusivas estaban dispersos en varias leyes.

Es por ello por lo que el objeto de la ley consiste en normar y regular las relaciones entre consumidores y proveedores estableciendo un debido régimen de equilibrio, procurando garantizar la protección y el ejercicio efectivo de primordiales derechos, incitando un consumo responsable y la seguridad jurídica.

El derecho de usuario o consumidor nace de la protección del Estado respecto de la evidencia desigualdad en la que se desarrollan las relaciones entre usuarios o consumidores y proveedores debido a la concepción del mercado libre que impera en el mundo actual.

El procedimiento del reclamo dentro de la Defensoría del Pueblo, consiste en acercarse a una de las Delegaciones Provinciales, donde es atendido por el personal administrativo, el cual le solicita le comente sobre el problema que presenta, al mismo que proceden a redactarle la queja administrativa, y hacerle firmar dicha queja, luego le informan que van a proceder a darle el trámite correspondiente que es, proveer mediante providencia el reclamo y disponer la citación a la institución proveedora, y dentro del despacho establecen fecha día y hora para que se lleve a efecto una Audiencia, y en esa audiencia las partes exponen sus quejas, posterior a ello si llegan a un acuerdo las partes se termina el trámite defensorial, pero si no existe acuerdo la Defensoría emite su Resolución.

No obstante, cabe mencionar que el Art. 4 numeral 4 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, expresa que los proveedores deberán dar la información adecuada, veras, clara, oportuna y completa, sobre los bienes y servicios, así como de las condiciones de contratación.

Es así que si el consumidor se acerca a poner un reclamo como el que se menciona en la situación problemática, de primera instancia la autoridad defensorial debió verificar que la usuaria fue informada debidamente del procedimiento expreso necesario para poder suspender el servicio, en otras palabras, la entidad no debe perseguir el hecho de que no le desactivaron el servicio lo cual también es algo analizable, pero para fines de este estudio, determinar si la cliente fue debidamente informada de la manera en que se debe suspender el servicio porque de no haber ocurrido esto, se puede deducir que todos los

usuarios en las mismas circunstancias estarán expuestos a la misma vulneración de derechos.

## **Metodología**

### **Tipo de investigación**

La presente investigación se la efectuará en la singularidad paradigmática cualitativa, ya que se refiere a solventar los problemas de carácter jurídico social con las evidencias obtenidas de la valoración de testimonios y documentos.

#### Teoría fundamentada

Se analizarán instrumentos matrices (actos administrativos interpuestos ante la Defensoría del Pueblo, Delegación Los Ríos) que se han tramitado en el cantón Babahoyo.

#### Narrativo

Se analizarán las posturas de varios autores de experiencia editorial en el campo del derecho Público y de los de los consumidores.

#### Investigación Acción

Se logrará, con el análisis de varios casos con relación al problema planteado de derechos del consumidor, una mejor orientación hacia la solución del problema planteado.

## **Población**

La población está conformada por ciudadanos que han accedido a realizar consultas en la Defensoría del Pueblo del cantón Babahoyo los cuales fueron en el año 2019 un total de 182 personas y 1 Delegado Provincial de la Defensoría del Pueblo.

## Muestra

Para el cálculo de las muestras se aplicará la fórmula del muestreo representativo, considerándose el criterio de participantes que fueron seleccionados de acuerdo con el procedimiento estadístico que el caso amerita.

### CONSIDERANDO EL UNIVERSO FINITO

#### FORMULA DE CALCULO

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 * (N-1) + (Z^2 * p * q)}$$

Donde:

Z =	nivel de confianza (correspondiente con tabla de valores de Z)
p =	Porcentaje de la población que tiene el atributo deseado
q =	Porcentaje de la población que no tiene el atributo deseado = 1-p
	Nota: cuando no hay indicación de la población que posee o no el atributo, se asume 50% para p y 50% para q
N =	Tamaño del universo (Se conoce puesto que es finito)
e =	Error de estimación máximo aceptado
n =	Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población (182)

n = Tamaño de la muestra necesaria

e = Margen de error (10%)

P = Probabilidad de éxito (50%)

P = Probabilidad de fracaso (50%)

Z = Nivel de confianza del 95% = 1,96

$$n = \frac{(1,96)^2 * 128 * 0,5 * 0,5}{(0,1)^2 * (128-1) + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{122,9312}{1,27 + 0,9604}$$

$$n = \underline{122,9312}$$

2,2304

n= 55,11

**n= 55**

### **Métodos y técnicas para la búsqueda y procesamiento de datos e informaciones.**

**Inductivo:** Este método permite que los análisis en relación con los trámites administrativos ante la Delegación Provincial de la Defensoría del Pueblo de los Ríos, cantón Babahoyo.

**Deductivo:** casos evidenciados ante la Defensoría del Pueblo del cantón Babahoyo

**Analítico:** se analizó los principales hechos, casos que se hayan dado en el cantón Babahoyo, en todo lo relacionado con los trámites administrativos ante la Defensoría del Pueblo.

**Sintético:** Con la aplicabilidad de este método se podrá sintetizar el conocimiento en cuanto a los trámites administrativos que se dan ante la Defensoría del Pueblo del cantón Babahoyo.

### **Documental**

Recopilación, análisis y tratamiento de información bibliográfica para la elaboración de la teoría.

### **Técnicas para utilizar**

Encuesta

Realizada a los usuarios registrados en sistema de la Defensoría del Pueblo por temas de derechos del consumidor, la técnica aplicada fue el cuestionario online.

### Procesamiento de los datos.

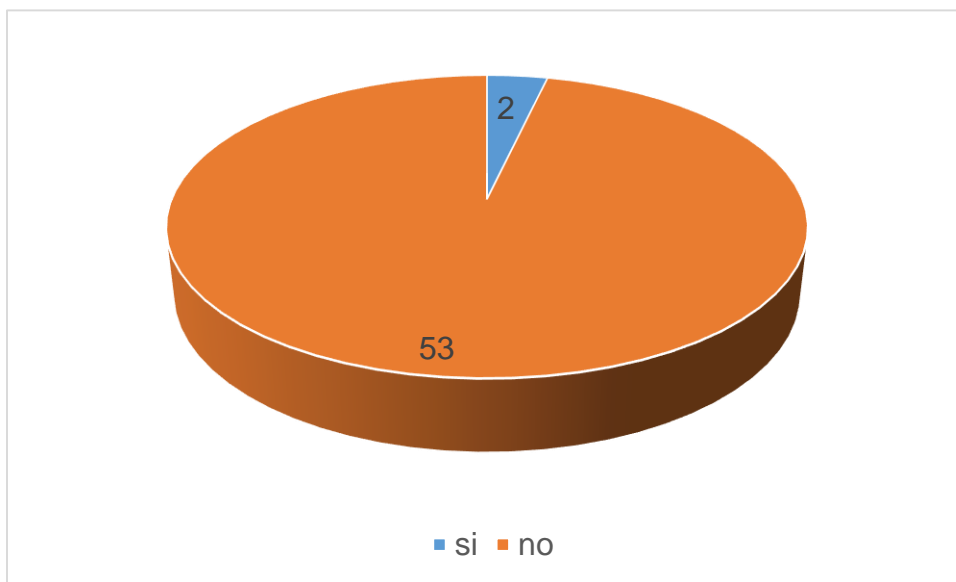
Se utilizó la plataforma de Google forms y la hoja de cálculo de Excel.

### Diagnostico que caracteriza el problema identificado en el trabajo.

De las encuestas realizadas se obtuvieron los siguientes resultados

#### ¿Sabe usted o conoce cuál es la función de la Defensoría del Pueblo?

si	no	total
12	43	55



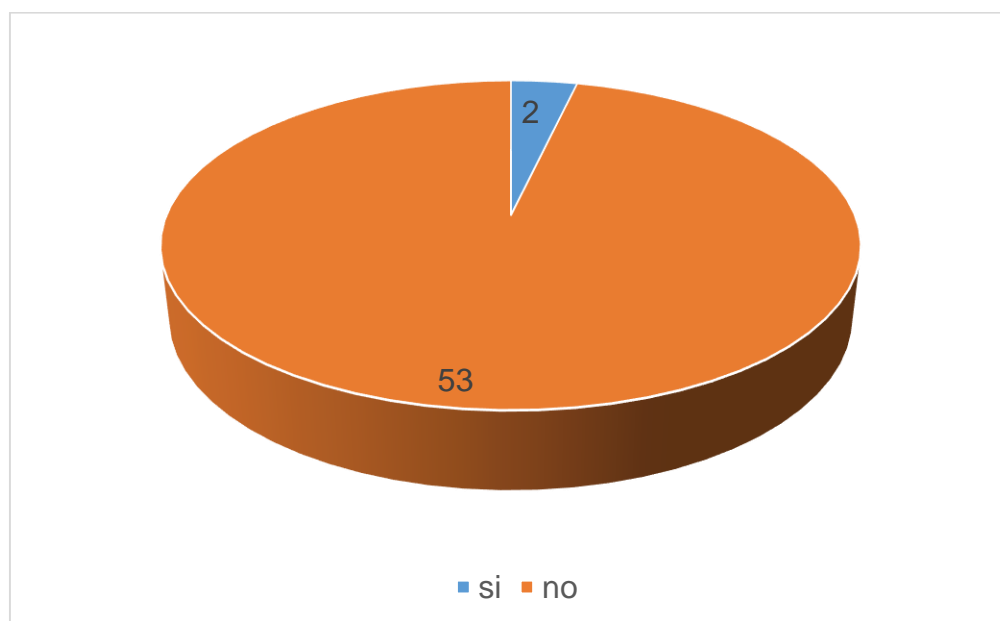
**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado:** Jennifer Rea Cujilema

De las opiniones vertidas se puede evidenciar que de la pregunta realizada los consumidores no conocen a cabalidad cuales son las funciones de la Defensoría del Pueblo.

**¿Ha realizado tramites inherentes a derechos del consumidor en la Defensoría del Pueblo?**

si	no	total
43	12	55



**Fuente:** Investigación de Campo

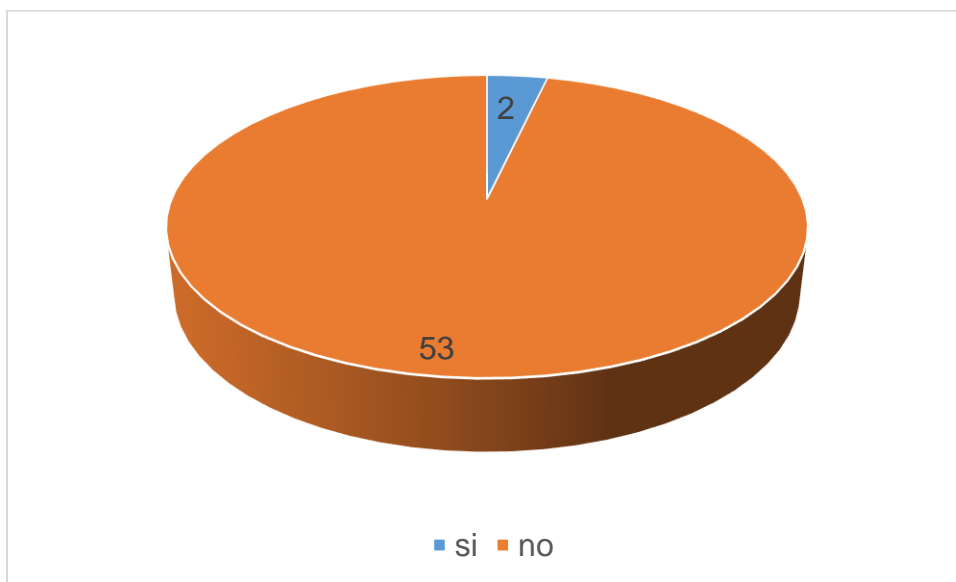
**Elaborado:** Jennifer Rea Cujilema

Al referirse a esta interrogante los consumidores o usuarios si han tenido tramites en esta dependencia de la Defensoría del Pueblo.



**¿Conoce usted que tipos de trámites son los que se llevan a cabo en la Defensoría del Pueblo?**

si	no	total
28	27	55



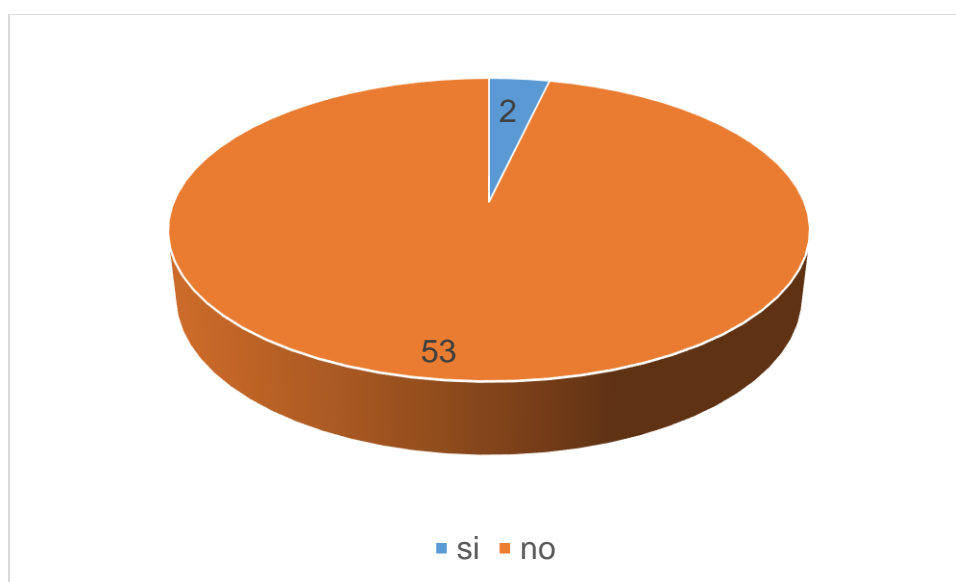
**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado:** Jennifer Rea Cujilema

Los entrevistados hacen su pronunciamiento de forma concreta que en realidad los procesos más comunes que se tramitan en esta dependencia de la Defensoría del Pueblo están ligados directamente, a los procedimientos por consumo en exceso, planillas altas, cobros indebidos por parte de casas comerciales y de telefónicas, pero no conocen de los demás servicios que ofrece esta entidad.

**¿Considera usted importante el rol de la Defensoría del Pueblo en defensa de los derechos del consumidor?**

si	no	total
50	5	55



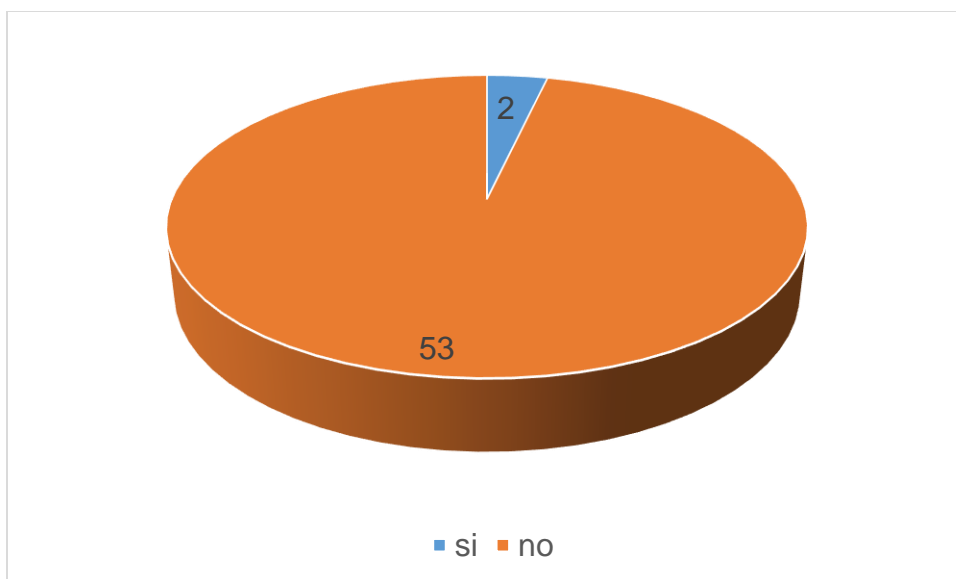
**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado:** Jennifer Rea Cujilema

Los entrevistados en forma general opinaron que el rol fundamental es el proteger los derechos de los consumidores, pero es lamentable que esta institución no cumpla fundamentalmente con sus funciones para lo que fueron creadas y a si los miembros de la sociedad emitan un mal criterio.

**¿Cuándo adquirió el bien o servicio por el cual presentó la queja, la empresa le informó sobre las características y maneras de exigir sus derechos como consumidor como se describe en el artículo 4 numeral 4 de la ley?**

si	no	total
2	53	55



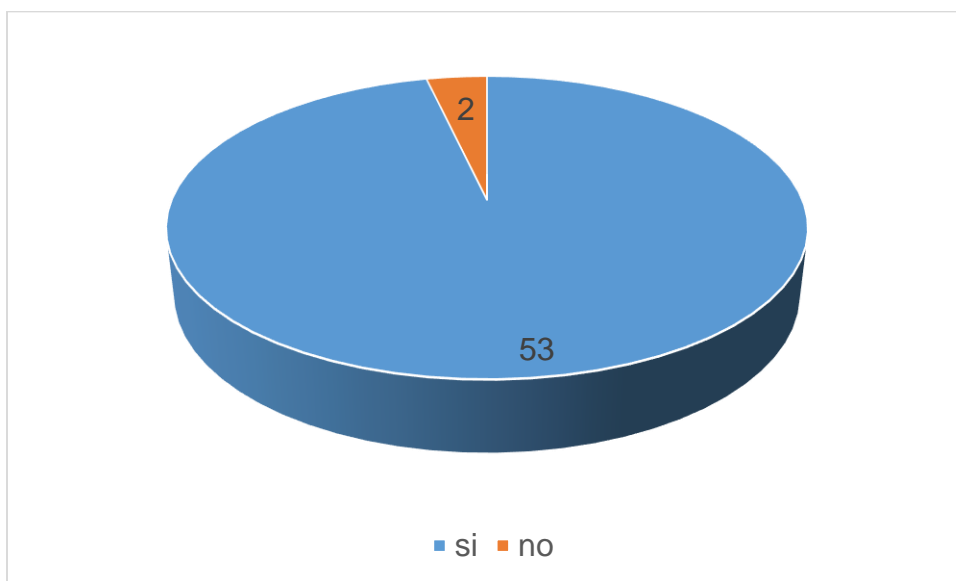
**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado:** Jennifer Rea Cujilema

La mayoría de los quejosos manifiestan que jamás fueron informados sobre las características y condiciones de contratación de los bienes o servicios que adquirieron y ahora que han exigido por medio de los reclamos sus derechos descubren el incumplimiento de esta obligación por parte de los comerciantes.

**¿Considera usted necesario que la Defensoría del Pueblo deba de instruir a los ciudadanos que van a presentar quejas sobre derechos del consumidor para que estos soliciten a la autoridad que inicie una investigación sobre el incumplimiento del artículo cuatro numeral cuatro de la Ley de Defensa al Consumidor con el fin de sancionar y evitar que más personas sean perjudicadas?**

si	no	total
53	2	55



**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado:** Jennifer Rea Cujilema

La importancia de lo manifestado por los entrevistados es que si el usuario no dispone del conocimiento de que es un derecho exigible y la autoridad tampoco realiza ningún acto para validar el cumplimiento de la norma, los problemas del proceso de suspensión del servicio serán recurrente y constante.

## **Propuesta**

### **Nombre de la propuesta**

“Plan de acción para que la Defensoría del Pueblo realice la correcta aplicación de la Ley de Defensa del consumidor en el cantón Babahoyo”

### **Objetivos**

Diseñar un Plan de acción para que la defensoría del Pueblo realice la correcta aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor.

### **Elementos que la conforman**

#### **Antecedentes de la propuesta**

Al referirse a la Ley de Defensa del Consumidor, esta prevé las garantías y derechos de los usuarios o consumidores, que se acogen a un servicio público o privado y la responsabilidad que posee todo proveedor al momento de entregar un bien o brindar un servicio.

Es así como se determinan que los derechos principales para el usuario o consumidor, se los pueden apreciar mediante la entrega de productos y servicios, que prioricen una óptima calidad y un servicio de calidez.

Sin lugar a duda la ley establece derechos y obligaciones a los proveedores, para que puedan permitir un servicio óptimo al consumidor, la responsabilidad del proveedor es de dar información clara, precisa y concisa.

En lo referente a las personas que se ven inmersos en poder conocer de publicidades realizadas por diferentes empresas, casas comerciales o prestación de servicios, tanto públicos como privados, deben conocer de manera fehaciente la información sobre lo que ofrecen.

Se prohíbe la publicidad engañosa y abusiva:

Se considera publicidad abusiva a todo contenido que valla en contra de los principios de la empresa y que violen los derechos de las personas, así como también los contenidos que valla en desmerito de los consumidores o las personas que interesan por un servicio.

En este contexto la Ley de Defensa al Consumidor expresa claramente con sus derechos del consumidor entre otros el tener la información necesaria de los bienes o servicios que adquiera bajo las siguientes particularidades:

Información adecuada: que permita al consumidor verificar todos los detalles del bien o servicio adquirido.

Información veraz: que se detalle nada más que la verdad, sin exageraciones o minimizaciones de virtudes y defectos.

Información oportuna: que proporcione detalles relevantes durante todo el ciclo de vida del bien o servicio.

Información completa: que de las indicaciones suficientes para que no existan errores a la hora de elegir.

Información de precio: indicando todos los costos intrínsecos

Información de características: tanto físicas, técnicas y normativas vigentes.

Información de calidad: conforme a los estándares existentes que permitan identificar la calidad

Información de condiciones de contratación: presentando los requisitos o precondiciones necesarias para poder acceder satisfactoriamente al servicio, así como para desistir del mismo.

Información de riesgos: de ser conocidos los riesgos se deben de exhibir de manera clara y completa los posibles peligros que conlleva el consumo y las medidas de prevención o de respuesta ante la ocurrencia del riesgo.

## **Plan de acción**

“Plan de acción para que la Defensoría del Pueblo realice la correcta aplicación de la Ley de Defensa del consumidor en el cantón Babahoyo”

**Proponente: Rea Cujilema Jennifer Alexandra**

## **FUNDAMENTOS**

Los consumidores, son todas aquellas personas que se benefician de un servicio, que es otorgado por instituciones públicas o privadas que deben precautelar los intereses de los consumidores, tanto en el bien que brindan como en su información y la calidad del bien prestado.

Un plan de acción en caminado a verificar en cada ciudadano que presente una queja relacionada con los derechos de los consumidores, para que procedan a llenar un formulario que permita identificar si dentro del proceso de compra del bien o servicio se cumplió con lo dispuesto en el artículo cuatro numeral cuatro de la Ley de Defensa al Consumidor para de esta manera poder investigar el cumplimiento de esta por parte de los comerciantes.

Como objetivos se establecen:

- 1.- Presentar al usuario la oportunidad de validar el cumplimiento de la Ley de Defensa del Consumidor.
- 2.- Proveer de la evidencia necesaria para que la Defensoría del Pueblo verifique el cumplimiento del derecho a la información de los usuarios o consumidores.
- 3.- Dar sustento a las investigaciones que realice la Delegación Provincial de la Defensoría del Pueblo del cantón Babahoyo en relación con la defensa del derecho a la información.

## Metodología

La metodología que se implementará será la entrega de un formulario en conjunto a la recepción de la denuncia el cual contendrá las siguientes preguntas.

Yo, \_\_\_\_\_ de nacionalidad: \_\_\_\_\_ con cedula de identidad \_\_\_\_\_ declaro de manera libre y voluntaria que al momento de realizar la compra de \_\_\_\_\_ en \_\_\_\_\_ según número de documento \_\_\_\_\_ NO tuve acceso a la siguiente información:

(\_\_ ) Información adecuada: que permita al consumidor verificar todos los detalles del bien o servicio adquirido.

(\_\_ ) Información veraz: que se detalle nada más que la verdad, sin exageraciones o minimizaciones de virtudes y defectos.

(\_\_ ) Información oportuna: que proporcione detalles relevantes durante todo el ciclo de vida del bien o servicio.

(\_\_ ) Información completa: que de las indicaciones suficientes para que no existan errores a la hora de elegir.

(\_\_ ) Información de precio: indicando todos los costos intrínsecos

(\_\_ ) Información de características: tanto físicas, técnicas y normativas vigentes.

(\_\_ ) Información de calidad: conforme a los estándares existentes que permitan identificar la calidad

(\_\_ ) Información de condiciones de contratación: presentando los requisitos o precondiciones necesarias para poder acceder satisfactoriamente al servicio, así como para desistir del mismo.

(\_\_ ) Información de riesgos: de ser conocidos los riesgos se deben de exhibir de manera clara y completa los posibles peligros que conlleva el consumo y las medidas de prevención o de respuesta ante la ocurrencia del riesgo.



Por lo que solicito a la autoridad correspondiente se sirva indagar sobre la probable vulneración al artículo cuatro numeral cuatro de la Ley de Defensa al Consumidor para que se sancione conforme a lo dispuesto en la ley.

Firma del ciudadano

Número de cédula

### **Explicación de cómo la propuesta contribuye a solucionar las insuficiencias**

Con este formulario la autoridad podrá conocer de primera mano si los comercios están cumpliendo cabalmente el derecho a la información de los consumidores y de no tener la plena convicción basado en las declaraciones de los usuarios poder iniciar procesos investigativos que permitirán detectar la vulneración de estos derechos para imponer la respectiva sanción y regular el adecuado cumplimiento.

## **Conclusiones**

Los consumidores amparados en la Constitución y la ley gozan de una gran variedad de derechos que los protegen de bienes y servicios deficientes e incompletos siendo el acceso a la información eficaz de los mismos uno de los derechos más fundamentales que le permiten decidir con pleno conocimiento sobre las beneficios y deficiencias de los productos inclusive antes de adquirirlos.

Del estudio realizado se pudo determinar que la mayoría de los consumidores no tenían conocimiento de que es una obligación dar información detallada, veraz y oportuna de los bienes y servicios inclusive antes, durante y después de la adquisición.

Se propone un plan de acción para que la Defensoría del Pueblo apoyado en el testimonio de los usuarios pueda detectar el cumplimiento de la norma y así sancionar a los infractores en beneficio de todos los usuarios.

## Bibliografía

- Defensoría del Pueblo. (19 de 10 de 2013). *Resolución No. 031-DPE-DINAPROT-51151-2011*. Obtenido de <http://repositorio.dpe.gob.ec/bitstream/39000/802/1/PCA-DGT-031-2013.pdf>
- Watabe, K. (2007). *Código Brasileiro de Defesa al Consumidor*. Brasilia.
- Aguirre Guzmán, V. (2014). *Tutela Jurisdiccional del crédito en Ecuador*. Quito: Ediciones Legales EDLE S.A.
- Andrade Torres , Y. (2012). *Mecanismos procesales de defensa de los consumidores en los contratos de adhesión y contratos compartidos en el Ecuador*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar. Recuperado el 29 de 09 de 2015, de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/2993/1/T1073-MDP-Andrade-Mecanismos.pdf>
- Arboleda Naranjo, G. (2018). *Análisis diagnóstico de la exhibición y material P.O.P. del laboratorio de merchandising de la Universidad Autónoma de Occidente*. Cali: Universidad Autónoma de Occidente.
- Asamblea Nacional. (2015). *Codigo Organico de la Funcion Judicial*. Quito: Regsitro Oficial No. 544-2009.
- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitucion de la Republica del Ecuador*. Montecristi.
- Ávila Santamaría , R. (06 de 2008). *Constitución del 2008 en el contexto andino. Análisis de doctrina y derecho comparado*. Quito: V&M Gráficas. Recuperado el 02 de 08 de 2016, de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/2985/1/%C3%81vila,%20R-CON-006-El%20derecho.pdf>
- Baistrocchi, E., & Rodríguez , J. (2016). *Hacia la protección del consumidor*. Buenos Aires : Universidad de Buenos Aires.
- Bielsa, R. (1964). *Derecho administrativo*. Madrid: La Ley.
- Burneo, J. (2008). *Contratos de adhesión y mecanismos de protección al consumidor*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Cabanellas de Torres, G. (1982). *Diccionario Juridico Elemental*. Buenos Aires: Helvetica.
- Cascajo Castro, J. (1991). *Consideraciones sobre la protección Constitucional de los Consumidores*. Bilbao: Iderduero.
- Casermeiro de Goytia , B. (2018). *La Calidad de los servicios públicos*. Salta: Gobierno de la provincia de Salta.

- Castillo J., T. (2015). *Efectividad de comunicación externa de la defensoría pública y defensoría del pueblo*. Recuperado el 01 de 11 de 2017, de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/9832/LA%20EFECTIVIDAD%20DE%20LA%20COMUNICACION%20EXTERNA%20DE%20LA%20DEFENSORIA%20DEL%20PUEBLO%20Y%20DE%20LA%20DEFENSORIA%20PUBLICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cobeta , I., & Nuere, E. (2016). *El libro del defensor del pueblo*. Madrid: Eudardo Dato.
- Congreso de Colombia. (14 de 01 de 2005). *Sistema Nacional de Defensoría Pública*. Recuperado el 11 de 11 de 2017, de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=15617>
- Congreso Nacional. (2001). *Ley de Defensoría del Pueblo*. Quito: Registro Oficial.
- Congreso Nacional. (2006). *Reglamento a la Ley de Defensa al Consumidor*. Quito: Registro Oficial.
- Defensoria del pueblo. (2015). *Resolución defensorial no. 069-2015-ADHN-dpe-2015*. Obtenido de <http://repositorio.dpe.gob.ec/bitstream/39000/993/1/REV-DPE-069-2015.pdf>
- Defensoría del Pueblo de Colombia. (2018). *XXVI Informe del Defensor del Pueblo al Congreso de la República*. Bogotá: Defensoría del Pueblo.
- Defensoría del Pueblo de Ecuador. (15 de 07 de 2013). *Resolución 027-DPE-DINAPROT-DNDNA-2013*. Obtenido de <http://repositorio.dpe.gob.ec/handle/39000/713>
- Defensoría Pública del Ecuador. (03 de 10 de 2012). *Resolución No. DP-DPG-2012-085*. Recuperado el 02 de 11 de 2017, de <http://biblioteca.defensoria.gob.ec/bitstream/37000/1183/1/Resoluci%C3%B3n%20085-2012.pdf>
- Defensoría Pública del Ecuador. (2016). *Boletín estadístico de la Defensoría Pública*. Recuperado el 07 de 11 de 2017, de <http://biblioteca.defensoria.gob.ec/bitstream/37000/1758/1/BOLETI%CC%81N%20CIFRAS%202016.pdf>
- Durand, J. (2007). *Tratado del derecho del consumidor en el Peru*. lima: Universidad San Martin de Porres.
- Ferneyes, D. (24 de 02 de 2017). *Antropomarketing, el consumidor desde su lado más humano*. Obtenido de <http://www.youngmarketing.co/descubra-el-lado-mas-humano-del-consumidor/#ixzz5spZN51qk>
- Hernández Fernández, A. (02 de 07 de 2007). *EL VALOR PERCIBIDO POR EL CONSUMIDOR*. Obtenido de Revista de investigación Editada por Área de Innovación y Desarrollo, S.L (artículo de Revista): <http://www.3ciencias.com/wp->

content/uploads/2012/07/2.-EL-VALOR-PERCIBIDO-POR-EL-CONSUMIDOR.pdf

Kemelmajer, A. (2015). Prácticas abusivas en los contratos de consumo. *Revista de Derecho*, 105-134.

Marienhoff, M. (1981). *Tratado de derecho administrativo*. Buenos Aires: Abeledo-Perrot.

Molina Osorio, M. E. (2014). *Mecanismos jurídicos de defensa del consumidor y usuarios de servicios de telefonía móvil en el Ecuador*. Recuperado el 29 de 09 de 2015, de <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/75/1/UDLA-EC-TAB-2014-17.pdf>

Molina, D. M. (30 de 9 de 2005). *La protección jurídica al consumidor y su alternativa: el arbitraje de consumo*. Recuperado el 01 de 12 de 2014, de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/2470/1/T0346-MDE-Mart%C3%ADnez-La%20protecci%C3%B3n%20jur%C3%ADdica.pdf>

ONU. (10 de 12 de 1948). *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. Recuperado el 24 de 12 de 2015, de <http://unesdoc.unesco.org/images/0017/001790/179018m.pdf>

ONU. (2001). *DIRECTRICES DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR*. Recuperado el 20 de 04 de 2015, de <http://unctad.org/es/Docs/poditccclpm21.sp.pdf>

Ordoqui Castilla, G. (2000). *Derechos del consumidor en el marco de la legislación nacional y la integración regional*. Montevideo: Universidad Católica de Uruguay.

ORELLANA, D. S. (2010). *EFFECTIVIZACIÓN DE LOS DERECHOS Y SANCIONES ESTABLECIDOS EN LA LEY DE DEFENSA AL CONSUMIDOR*. Recuperado el 05 de 12 de 2014, de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/897/1/dc142.pdf>

Parra Lucan, M. (2011). *La protección del consumidor frente a los daños responsabilidad civil del fabricante y del prestador de servicios*. Madrid: Reus.

Poder Judicial de la ciudad de Buenos Aires. (2017). *Normas de defensa del consumidor y del usuario aplicables en el ámbito de la ciudad de Buenos Aires*. Buenos Aires: Jusbaire.

Programa Andino de Derechos Humanos. (2009). *Informe sobre derechos Humanos Ecuador*. Quito: Universidad Andina.

Rusconi, D. (2011). *Manual de Derecho del Consumidor*. Buenos Aires: Abeledo Perrot.

Sarmiento, R. M. (2012). *El Código Orgánico de la Función Judicial y su incidencia en el Procesalismo Civil*. Guayaquil: EDILEX S.A.

- SENPLADES. (22 de 09 de 2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021*. Obtenido de [https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL\\_0K.compressed1.pdf](https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf)
- Stanton, E. W. (2003). *Fundamentos De Marketing* (13 ed.). Mexico, Mecico: Mc Graw Hill.
- Stiglitz, R., & Stiglitz, G. (1985). *Contratos por adhesión, cláusulas abusivas y protección al consumidor*. La Plata: Depalma.
- Tratado de Maastricht*. (1992). Maastricht: Parlamento de la Unión Europea.
- Zambrano Noles, S. (2016). El acceso a la justicia y la tutela judicial efectiva en relación con la seguridad ciudadana en Ecuador. *Dikê: Revista de Investigación en Derecho, Criminología y Consultoría Jurídica*, 65-87.