



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE DERECHO**

**“La defensa técnica de la Defensoría del Pueblo y la vigencia de los derechos  
constitucionales de los consumidores”**

**Trabajo de Titulación para optar al título de Abogado/a de los Tribunales y  
Juzgados de la República.**

**Autor:**

Evelyn Mishel Tapia Salazar

**Tutor:**

Dr. Walter Parra

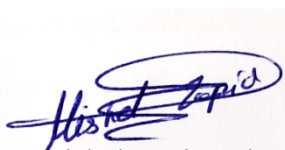
**Riobamba, Ecuador. 2022**

## **DERECHOS DE AUTORÍA**

Yo, Evelyn Mishel Tapia Salazar, con cédula de ciudadanía 060460036-1, autora del trabajo de investigación titulado: “La defensa técnica de la Defensoría del Pueblo y la vigencia de los derechos constitucionales de los consumidores”; certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones son de mí exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor (a) de la obra referida, será de mi entera responsabilidad, librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, 12 de diciembre de 2022.



Evelyn Mishel Tapia Salazar

C.I. 060460036-1

## **DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR Y MIEMBROS DEL TRIBUNAL**

Quienes suscribimos, catedráticos designados Tutor y Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación “La defensa técnica de la Defensoría del Pueblo y la vigencia de los derechos constitucionales de los consumidores”, con cédula de identidad número 060460036-1, certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha asesorado durante el desarrollo, revisado y evaluado el trabajo de investigación escrito y escuchada la sustentación por parte de su autor, no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba 11 de enero de 2023.

German Mancheno, Dr.

**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO**

Walter Parra, Dr.

**TUTOR DEL TRIBUNAL DE GRADO**

Oswaldo Ruiz, Dr.

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DEL GRADO**

Alex Gamboa, Dr.

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO**

The image shows four handwritten signatures in blue ink, each positioned over a horizontal dotted line. The signatures are written in a cursive style. The first signature is the most prominent and appears to be 'German Mancheno'. The second signature is 'Walter Parra', the third is 'Oswaldo Ruiz', and the fourth is 'Alex Gamboa'. There is also a large, stylized checkmark or flourish to the right of the first signature.

## **DEDICATORIA**

Las muestras de cariño, afecto y respeto a tan noble profesión, quedan expresadas en el presente trabajo investigativo.

Por lo que dedico mi investigación a mi familia, por toda la paciencia, esfuerzo, y compromiso para que termine mi carrera universitaria, en especial a mis padres Juan Tapia y María Salazar, con quienes comparto este logro, pues han sido sinónimo de perseverancia, motivación y disciplina, también a mi pequeña Isabella quien ha sido la fuente de inspiración que me condujo a este éxito.

A mis queridos docentes de la Universidad Nacional de Chimborazo, quienes siempre aportaron con conocimiento dentro de las aulas universitarias, así como a mis queridos amigos, quienes fueron pieza clave dentro de mi formación académica y personal.

Evelyn Mishel Tapia Salazar

## **AGRADECIMIENTO**

    Mi agradecimiento siempre a Dios, por bendecirme con vida y salud, para llegar a este momento tan especial, como lo es el culminar mi carrera universitaria.

    A mis padres, por la motivación, el esfuerzo, la dedicación, el amor y la paciencia, quienes me han enseñado a forjarme como profesional y me han enseñado que las metas se cumplen con mucho sacrificio, y eso solo depende de nosotros.

    A mi nena quien ha sido pieza fundamental, de paciencia, lucha y perseverancia, por motivarme día a día para que culmine mi amada carrera.

    A mi hermana, mis abuelitos, mi tía y todas aquellas personas, que siempre han sido gran aporte dentro de mi vida, tanto en el aspecto afectivo, como académico, ya que siempre creyeron en mí como persona, y en mi intelecto.

    A mi querida Universidad -Nacional de Chimborazo, por abrirme sus puertas, por brindarme conocimiento, disciplina y me enseñó a que no existen sueños, si no metas que, si uno lucha por ellas, siempre las va a conseguir.

Evelyn Mishel Tapia Salazar

## ÍNDICE GENERAL

### DERECHOS DE AUTORÍA

### DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR Y MIEMBROS DEL TRIBUNAL

### DEDICATORIA

### AGRADECIMIENTO

## ÍNDICE GENERAL

### ÍNDICE DE TABLAS

### ÍNDICE DE GRÁFICOS

### RESUMEN

### ABSTRACT

## INTRODUCCIÓN.....13

### *CAPÍTULO I* ..... 15

#### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA ..... 15

##### 1.1. Problema ..... 15

##### 1.2. JUSTIFICACIÓN..... 16

##### 1.3 OBJETIVOS ..... 17

###### 1.3.1 Objetivo general ..... 17

###### 1.3.2 Objetivos específicos..... 17

### *CAPÍTULO II*..... 18

#### *MARCO TEÓRICO*..... 18

##### UNIDAD I ..... 18

##### UNIDAD II..... 14

###### c) Determinación de la incidencia de la defensa técnica de la Defensoría del Pueblo en la vigencia de los derechos constitucionales de consumidores. .... 20

##### UNIDAD III..... 22

### *CAPÍTULO III* ..... 35

#### METODOLOGÍA.....35

##### 3.1. Unidad de análisis ..... 35

##### 3.2. Métodos ..... 35

##### 3.3. Enfoque de investigación..... 35

###### 3.3.1. Enfoque Cualitativo..... 35

##### 3.4. Tipo de investigación..... 35

###### 3.4.1. Documental Bibliográfica ..... 35

3.4.2. De campo.....	36
3.4.3. Descriptiva .....	36
<b>3.5. Diseño de investigación .....</b>	<b>36</b>
<b>3.6. Población de estudio.....</b>	<b>36</b>
Población. La población en la presente investigación fue comprendida por los siguientes involucrados: .....	36
<b>3.7. Tamaño de muestra .....</b>	<b>36</b>
<b>3.8. Técnicas e instrumentos de investigación.....</b>	<b>36</b>
3.8.1. Técnica .....	36
Entrevista. - Se realizó un conversatorio directo entre entrevistador y entrevistado, la entrevista se dirigió a un Defensor del Pueblo. ....	37
<b>3.9. Técnicas para el tratamiento de información .....</b>	<b>37</b>
<b>3.10. Comprobación de hipótesis.....</b>	<b>37</b>
<b><i>CAPÍTULO IV.....</i></b>	<b>39</b>
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>39</b>
4.1. Resultados .....	39
4.1.1. Entrevista dirigida a un Defensor del Pueblo de la Defensoría del Pueblo del Cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.....	39
4.1.2. Encuesta dirigida a los Abogados en libre ejercicio del cantón Riobamba.     40	
4.1.3. Encuesta dirigida a consumidores, en el cantón Riobamba. ....	48
4.1.4 Encuesta dirigida a Defensores del Pueblo. ....	56
<b>4.2. Discusión de Resultados.....</b>	<b>64</b>
<b><i>CAPÍTULO V.....</i></b>	<b>66</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>66</b>
CONCLUSIONES .....	66
<b><i>RECOMENDACIONES .....</i></b>	<b>67</b>
<b><i>BIBLIOGRAFÍA.....</i></b>	<b>69</b>
<b><i>CUERPOS LEGALES .....</i></b>	<b>69</b>
<b><i>ANEXOS.....</i></b>	<b>70</b>
<b>Anexo 1. Entrevista aplicada a Defensores del Pueblo .....</b>	<b>70</b>
<b>Anexo 2. Encuesta aplicada a abogados en libre ejercicio.....</b>	<b>72</b>
<b>Anexo 3. Encuesta aplicada a Defensores del Pueblo.....</b>	<b>75</b>
<b>Anexo 4. Encuesta aplicada a Consumidores.....</b>	<b>78</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población y muestra	36
Tabla 2. Comprobación de Hipótesis.	37
<b>Encuesta Dirigida a Abogados en Libre Ejercicio</b>	
Tabla 3. ¿Con qué frecuencia usted patrocina una demanda de consumidores?	40
Tabla 4. ¿Cree usted que existe desconocimiento de los consumidores y usuarios en cuanto a sus derechos?	41
Tabla 5 . ¿Cree usted que la Defensoría del Pueblo como entidad encargada de velar por los derechos de grupos vulnerables, en este caso consumidores genera acciones afirmativas para este grupo?	42
Tabla 6. ¿Qué medio considera oportuno y eficaz en una defensa en caso de una vulneración de derechos constitucionales a consumidores?	43
Tabla 7. En su criterio personal y profesional, ¿considera que la Defensoría del Pueblo brinda una defensa técnica, oportuna, eficaz y eficiente?	44
Tabla 8. ¿Considera usted que la Defensoría del Pueblo genera acciones para que no se vulneren derechos de los consumidores?	45
Tabla 9. ¿Considera usted que, la Defensoría del Pueblo genera acciones para que los consumidores, ¿conozcan acerca de sus derechos?	46
Tabla 10. ¿Considera usted que, la Defensoría del Pueblo genera acciones para conocer cuál debería ser el accionar de los consumidores en caso de una vulneración de sus derechos?	47
<b>Encuesta Dirigida a Consumidores</b>	
Tabla 11. ¿Con que frecuencia usted como consumidor ha sido vulnerado en sus derechos por parte de un proveedor?	48
Tabla 12. ¿Cree usted que existe desconocimiento de los consumidores en cuanto a sus derechos?	49
Tabla 13. ¿Cree usted que la Defensoría del Pueblo como entidad encargada de velar por los derechos de grupos vulnerables, en este caso consumidores genera acciones afirmativas para este grupo?	50
Tabla 14. ¿Cree usted que la Defensoría del Pueblo, realiza charlas, o utiliza plataformas virtuales para informar a los consumidores acerca de sus derechos?	51
Tabla 15. En su criterio personal y profesional, ¿considera que la Defensoría del Pueblo brinda una defensa técnica, oportuna, eficiente, eficaz?	52
Tabla 16. Considera usted, ¿que la Defensoría del Pueblo genera acciones para que no se vulneren derechos de los consumidores?	53
Tabla 17. Considera usted que, la Defensoría del Pueblo, ¿genera acciones para que los consumidores conozcan acerca de sus derechos?	54
Tabla 18. ¿Considera usted que la Defensoría del Pueblo genera acciones para conocer cuál debería ser el accionar de los consumidores en caso de una vulneración de sus derechos?	55
<b>Encuesta Dirigida a Defensores del Pueblo</b>	
Tabla 19. ¿Con qué frecuencia usted patrocina una demanda de consumidores?	56



Tabla 20. ¿Cree usted que existe desconocimiento de los consumidores en cuanto a sus derechos?	57
Tabla 21. ¿Cree usted que la Defensoría del Pueblo como entidad encargada de velar por los derechos de grupos vulnerables, en este caso consumidores genera acciones afirmativas para este grupo?	58
Tabla 22. ¿Qué medio considera oportuno y eficaz en una defensa en caso de una vulneración de derechos constitucionales a consumidores?	59
Tabla 23. ¿En su criterio personal y profesional considera que la Defensoría del Pueblo brinda una defensa técnica, oportuna, eficaz y eficiente?	60
Tabla 24. ¿Considera usted que la Defensoría del Pueblo genera acciones para que no se vulneren derechos de los consumidores?	61
Tabla 25. ¿Considera usted que, la Defensoría del Pueblo genera acciones para que los consumidores conozcan acerca de sus derechos?	62
Tabla 26. ¿Considera usted que, la Defensoría del Pueblo genera acciones para conocer cuál debería ser el accionar de los consumidores en caso de una vulneración de sus derechos?	63

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1.</b> ¿Con qué frecuencia usted patrocina una demanda de consumidores?	40
<b>Gráfico 2.</b> ¿Cree usted que existe desconocimiento de los consumidores y usuarios en cuanto a sus derechos?	41
<b>Encuesta Dirigida a Abogados en Libre Ejercicio</b>	
<b>Gráfico 3.</b> ¿Cree usted que la Defensoría del Pueblo como entidad encargada de velar por los derechos de grupos vulnerables, en este caso consumidores genera acciones afirmativas para este grupo?	42
<b>Gráfico 4.</b> ¿Qué medio considera oportuno y eficaz en una defensa en caso de una vulneración de derechos constitucionales a consumidores?	43
<b>Gráfico 5.</b> En su criterio personal y profesional, ¿considera que la Defensoría del Pueblo brinda una defensa técnica, oportuna, eficaz y eficiente?	44
<b>Gráfico 6.</b> ¿Considera usted que la Defensoría del Pueblo genera acciones para que no se vulneren derechos de los consumidores?	45
<b>Gráfico 7.</b> ¿Considera usted que, la Defensoría del Pueblo genera acciones para que los consumidores, ¿conozcan acerca de sus derechos?	46
<b>Gráfico 8.</b> ¿Considera usted que, la Defensoría del Pueblo genera acciones para conocer cuál debería ser el accionar de los consumidores en caso de una vulneración de sus derechos?	47
<b>Gráfico 9.</b> ¿Con que frecuencia usted como consumidor ha sido vulnerado en sus derechos por parte de un proveedor?	48
<b>Gráfico 10.</b> ¿Cree usted que existe desconocimiento de los consumidores en cuanto a sus derechos?	49
<b>Gráfico 11.</b> ¿Cree usted que la Defensoría del Pueblo como entidad encargada de velar por los derechos de grupos vulnerables, en este caso consumidores genera acciones afirmativas para este grupo?	50

## **Encuesta Dirigida a Consumidores**

- Gráfico 12.** ¿Cree usted que la Defensoría del Pueblo, realiza charlas, o utiliza plataformas virtuales para informar a los consumidores acerca de sus derechos? 51
- Gráfico 13.** En su criterio personal y profesional, ¿considera que la Defensoría del Pueblo brinda una defensa técnica, oportuna, eficiente, eficaz? 52
- Gráfico 14.** Considera usted, ¿que la Defensoría del Pueblo genera acciones para que no se vulneren derechos de los consumidores? 53
- Gráfico 15.** Considera usted que, la Defensoría del Pueblo, ¿genera acciones para que los consumidores conozcan acerca de sus derechos? 54
- Gráfico 16.** ¿Considera usted que la Defensoría del Pueblo genera acciones para conocer cuál debería ser el accionar de los consumidores en caso de una vulneración de sus derechos? 55
- Gráfico 17.** ¿Con qué frecuencia usted patrocina una demanda de consumidores? 56
- Gráfico 18.** ¿Cree usted que existe desconocimiento de los consumidores en cuanto a sus derechos? 57

## **Encuesta Dirigida a Defensores del Pueblo**

- Gráfico 19.** ¿Cree usted que la Defensoría del Pueblo como entidad encargada de velar por los derechos de grupos vulnerables, en este caso consumidores genera acciones afirmativas para este grupo? 58
- Gráfico 20.** ¿Qué medio considera oportuno y eficaz en una defensa en caso de una vulneración de derechos constitucionales a consumidores? 59
- Gráfico 21.** ¿En su criterio personal y profesional considera que la Defensoría del Pueblo brinda una defensa técnica, oportuna, eficaz y eficiente? 60
- Gráfico 22.** ¿Considera usted que la Defensoría del Pueblo genera acciones para que no se vulneren derechos de los consumidores? 61
- Gráfico 23.** ¿Considera usted que, la Defensoría del Pueblo genera acciones para que los consumidores conozcan acerca de sus derechos? 62
- Gráfico 24.** ¿Considera usted que, la Defensoría del Pueblo genera acciones para conocer cuál debería ser el accionar de los consumidores en caso de una vulneración de sus derechos? 63

## RESUMEN

En el diario vivir de las personas, siempre se han presentado diferentes necesidades, entre ellas, la de adquirir productos o servicios a fin de satisfacer una necesidad inminente del individuo. Es así, que, a lo largo de la historia, siempre han existido relaciones de mercado, y con ello una relación directa entre proveedor y comprador.

En la antigüedad al ser el proveedor, quien más dinero tenía, era el que mayor poder ejercía dentro del mercado, abusando de tal manera de la parte vulnerable que se encontraba a expensas de lo que ofrecía el proveedor, incluso frente a una desinformación total que atropellaba de tal manera los derechos del consumidor.

Finalmente, después de una larga espera y al ver como se han atropellado los derechos como consumidores y se han olvidado las obligaciones de los proveedores, comienza a surgir la lucha frente a la protección de consumidores, de tal manera que surgen las primeras manifestaciones en cuanto a la creación de una ley hacia el consumidor.

En la actualidad, existe ya una ley registrada en la carta Constitucional, que reconoce los derechos de los consumidores y usuarios, así como la Ley Orgánica del consumidor que trata acerca de la protección de derechos de los consumidores y las obligaciones que tienen los proveedores. Así mismo en caso de que se lleguen a vulnerar derechos de consumidores, la Constitución encarga a la Defensoría del Pueblo a fin de que los mismos mediante acciones jurídicas, traten de sanear o reparar el derecho vulnerado a fin de hacer el pleno uso de la justicia y proteger de tal manera a la parte más vulnerable en este caso los consumidores.

**Palabras clave:** Derechos, consumidores, Constitución, Defensoría del Pueblo.

## **ABSTRACT**

In the daily life of people, different needs have always arisen, among them, that of acquiring products or services in order to satisfy an imminent need, so throughout history, market relations have always existed, and with it, a direct relationship between supplier and buyer, in ancient times, as the supplier, who had the most money, was the one who had the most power in the market, thus abusing the vulnerable part, who had less money, who was at the expense of what the provider offered, even in the face of total disinformation, trampling the rights of the consumer in such a way, after a long wait and seeing how their rights as consumers have been trampled and they have been forgotten the obligations of the suppliers, the fight against the protection of consumers begins to arise, within the commercial relationship, in such a way that the first manifestations regarding the creation of law towards the consumer, which took a long time.

Currently, despite having a law, it is entirely unknown even by consumers, which is why they continue to be exposed to market threats. In Ecuador, we have a Constitutional Charter which recognizes the rights of consumers and users, as well as the Organic Law of the consumer, a specific law that deals with the protection of consumer rights as well as the obligations that providers have; likewise, if consumer rights are violated, the Constitution orders the Ombudsman's Office so that they, through legal actions, try to clean up or repair the violated right in order to make the full one of justice and thus protect the most vulnerable part in this case, the consumers.

**Keywords:** Rights, consumers, Constitution, Ombudsman.

Reviewed by:



Firmado electrónicamente por:  
**EDUARDO SANTIAGO  
BARRENO FREIRE**

Lic. Eduardo Barreno Freire

ENGLISH PROFESSOR

C.C. 0604936211

## INTRODUCCIÓN

Los consumidores a través del tiempo han tenido que enfrentar la desinformación y falta de educación existente para exigir una correcta satisfacción de sus necesidades, a través de la adquisición en el mercado de bienes y servicios, enfrentando la compleja realidad en la cual las reglas se marcan por los proveedores y empresarios, encontrándose el Estado totalmente desprovisto de mecanismos o instrumentos que regulen tales desequilibrios y protejan al consumidor, siendo así que los derechos de los mismos en Ecuador son reconocidos en primer orden por la Constitución de la República y la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Por lo que los consumidores en los últimos tiempos han tenido que pasar por una fase de modernización, producto de la migración del campo a la ciudad, transformándose de una sociedad agraria en una totalmente urbana, permitiendo de esta manera generar relaciones directas entre proveedor y consumidor, trayendo consigo una serie de conflictos respecto a la calidad de los bienes, productos o servicios que se ofertan y adquieren en el mercado.

La Defensoría del Pueblo, por disposición constitucional tiene entre sus atribuciones la protección y tutela de los derechos de las personas; y como competencia específica, investiga y resuelve sobre acciones u omisiones de los prestadores de servicios públicos y privados, coherente con esta disposición la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, establece como facultad de la Defensoría del Pueblo, conocer y pronunciarse motivadamente sobre los reclamos y las quejas ante vulneración a los derechos de las personas consumidoras, así mismo el artículo 191 de la Constitución de la República del Ecuador inciso segundo refiere “se prestará un servicio legal, técnico, oportuno, eficiente, eficaz y gratuito, en el patrocinio y asesoría jurídica de los derechos de las personas, en todas las materias e instancias”, por ende dicha entidad actúa frente a la vulneración de los derechos de estas personas ya sea provocado por entidades públicas o privadas.

La Constitución de la República del Ecuador y la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor facultan a la Defensoría del Pueblo a que vele por los derechos de los consumidores, garantizándoles responsabilidades a los prestadores de servicios o bienes de consumo por aquello que brindan u ofertan al público, sin embargo, dicha entidad no toma los respectivos mecanismos de acción dejándoles vulnerables frente a las inconsistencias presentadas en el marco legal.

Por lo que el objetivo de la presente investigación se basa en analizar a través de un estudio jurídico y doctrinario la falta de una defensa técnica, oportuna y estratégica por parte de la Defensoría del Pueblo, frente a la vigencia de los derechos de los consumidores, grupo actualmente vulnerado a diario en nuestro Estado ecuatoriano.

El problema por investigar será abordado a través del método inductivo, analítico y descriptivo; por las características de la investigación, siendo de tipo documental-bibliográfica, de campo, básica y descriptiva, de diseño no experimental, de enfoque cualitativo; para la recopilación de la información se aplicará una encuesta y el tratamiento de los datos se lo realizará a través de técnicas matemáticas, informáticas y lógicas.

## **CAPÍTULO I.**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1.Problema**

El Artículo 52 de la Constitución de la República del Ecuador, refiere acerca del derecho de las personas consumidoras a disponer de bienes, servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como el poder obtener una información precisa y no engañosa del producto o servicio que estén adquiriendo; así mismo el Artículo 191 del mismo cuerpo legal señala que la Defensoría del Pueblo tiene como fin garantizar el pleno e igual acceso a la justicia de las personas que por su estado de indefensión o condición económica, social, cultural no puedan contratar los servicios de una defensa legal para la protección de sus derechos, además acota que la defensa técnica que brinde dicha entidad deberá ser técnica, oportuna, eficiente, eficaz y gratuita.

En base a las obligaciones establecidas en la Ley Orgánica de Defensa del consumidor, el proveedor o la persona que este ofertando el bien, producto o servicio; debe brindar una información adecuada, verás, oportuna, completa de los bienes o servicios que promocionen u oferten, en el mercado, a fin de que las personas consumidoras tengan la libertad para elegir de acuerdo a sus afinidad y necesidades actuales, frente a la vulneración de cualquiera de los derechos de este grupo de personas actúa la Defensoría del Pueblo.

Con los antecedentes expuestos, se manifiesta que el problema de la presente investigación, radica en el hecho de que la defensa técnica de la Defensoría del Pueblo debe ser “técnica, oportuna, eficiente, eficaz y gratuita”, en todas sus instancias, a fin de velar y garantizar los derechos constitucionales de los consumidores, sin embargo dicha defensa no cumple la obligación emanada por la propia Constitución, razón por la cual no se garantiza el cumplimiento del derecho de manera íntegra, considerándose esta opción como una forma de evadirla.

Sin embargo, otra de las problemáticas que se genera a diario es el desconocimiento por parte de consumidores en cuanto a sus derechos y el actuar de la Defensoría del Pueblo frente a la vulneración de los mismos, provocando que este grupo de personas se encuentren indefensos, la consecuencia de este desconocimiento genera que en muchos casos en donde se ha evidenciado la vulneración de sus derechos, alegando que la defensa técnica que brinda la Defensoría del Pueblo sería totalmente

ineficiente, y en casos en los que se llegue a conocer de manera tardía la defensa técnica de la Defensoría del Pueblo dejaría de ser oportuna, provocando el incumplimiento de preceptos constitucionales, más ahora que nos encontramos en una sociedad netamente consumista,

La necesidad recae en estudiar si realmente la defensa técnica que brinda y ejerce la Defensoría del Pueblo defiende los derechos constitucionales de los consumidores, en un contexto real, donde se evidenciara si esta defensa es técnica, oportuna, eficiente, eficaz y gratuita en todas sus instancias.

## **1.2.JUSTIFICACIÓN**

La presente investigación radica en torno a los derechos y garantías de los consumidores, a la protección a los mismos y como el Estado debe garantizarlos a través del debido proceso, por estar prescrito como derecho en la Constitución de la República del Ecuador.

Al encontrarnos en una sociedad netamente de consumo, la vulneración hacia consumidores, es palpable a diario, por las siguientes razones que me permito citar a continuación, falta de conocimiento acerca de los derechos de los consumidores, y obligaciones de los proveedores, la poca facultad con la que cuenta la Defensoría del Pueblo como para poder restituir un derecho violado, todo esto debido a la falta de políticas, para incentivar campañas en sectores estratégicos en donde empieza la relación comercial, porque si bien es cierto se han incrementado plataformas virtuales no es menos cierto que la gente de comunidades o pueblo no tienen acceso a los mismos, razón por la cual muchos de sus derechos son vulnerados por falta de conocimiento y aprovechamiento mismo del proveedor por gozar dentro de la relación comercial con más jerarquía, todo aquello serviría a un de realizar una efectiva defensa técnica por parte de esta institución que tiene a su cargo la protección de derechos constitucionales, como es la Defensoría del Pueblo.

Es importante el tema de investigación ya que permitirá demostrar la vulneración a derechos d consumidores, y creara conciencia en la Defensoría del Pueblo a fin de crear campañas informativas que llegues a comunidades, pueblos, nacionalidades y se enfoquen en todo el estado ecuatoriano a fin de que las personas que realizan comercio a diario no sean víctimas de los proveedores que abusan del conocimiento a fin de obtener beneficios



propios, con esto la Defensoría del pueblo estaría brindando una defensa técnica, oportuna, eficaz y eficiente, puesto que en la actualidad la defensa de los mismos es nula.

### **1.3 OBJETIVOS**

#### **1.3.1 Objetivo general**

- Analizar a través de un estudio jurídico y doctrinario la defensa técnica de la Defensoría del Pueblo frente a los derechos constitucionales de los consumidores.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Identificar los derechos de consumidores y la protección que brinda la Defensoría del Pueblo a los mismos.
- Investigar mediante un estudio jurídico- doctrinal, si la defensa que brinda la Defensoría del Pueblo logra que se respeten los derechos constitucionales de los consumidores.
- Realizar un análisis crítico de casos prácticos donde se evidencia si la defensa de la Defensoría del Pueblo es técnica, oportuna, eficiente y eficaz, a fin de establecer si se cumplen preceptos constitucionales, que no vulneren derechos de consumidores.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **UNIDAD I**

##### **GENERALIDADES**

###### **a. Antecedentes históricos de los derechos del consumidor.**

Después de un gran abuso a sus derechos y una lucha inalcanzable porque los mismos sean reconocidos y respetados, a través de un sin número de puntuales eventualidades como la influencia por parte de la civilización romana que genera la aparición de un sistema jurídico sólido, reconocido e institucionalizado; en la edad media, se promueve la responsabilidad de los productores, distribuidores y vendedores, instituyendo mecanismos de control como estándares de calidad, entre otros (Monteros, 2015) . Con la Revolución Francesa, en 1760, se origina la declaración de derechos universales del hombre, en el que cada persona asume responsabilidad del producto que adquiere, por tanto, el consumidor queda totalmente desprotegido (Monteros, 2015). En la Revolución Industrial se evidencia un incremento en cuanto a la adquisición de bienes, productos y servicios, por lo que de manera fehaciente se demuestra la inoperancia en cuanto a las relaciones de consumo, evidenciando así que la protección hacia el consumidor ha sido totalmente indirecta e insuficiente (Monteros, 2015).

Surge en el siglo XX, en Estados Unidos, una de las primeras formas de manifestación por parte de los consumidores, producto de la transgresión a sus derechos, debido a dos factores muy importantes; la especulación y la falta de control en cuanto a precios de productos o servicios en el mercado; lo que trajo como consecuencia que los consumidores, busquen la mejor alternativa a fin de exigir, el ser protegidos, con tal hazaña realizada por parte de los consumidores a mitad del siglo prenombrado, se logra reconocer sus derechos de manera legal y formal, otorgando derechos y obligaciones en un cuerpo normativo, el cual ayude a regular la relación comercial, y lograr una libertad comercial (Monteros, 2015).

Otro de los aspectos importantes a citar refiere cuando John Kennedy, el 15 de marzo de 1962, dentro de su discurso reconoce al consumidor como ente fundamental. Dicho evento sirve como antecedente a fin de internacionalizar el Día Mundial de Derechos del Consumidor, puesto que reconoce las desigualdades y abusos hacia el

consumidor, al ser un colectivo con inferioridad dentro del mercado, los cuales no gozaban ni de voz, ni de voto, por no tener un marco jurídico- legal en el cual ampararse, por tanto, tenían que someterse a las reglas del mercado, y con ello a las reglas que el proveedor y empresas imponían (Castro, 2016).

John F. Kennedy dentro de su discurso manifiesta “consumidores somos todos”, y a través de un análisis muy riguroso determina la importancia de la protección al consumidor, puesto que son la clave para la economía tanto nacional como internacional (Castro, 2016).

Con el reconocimiento realizado en Estado Unidos la ola se expande al continente Europeo y a otros continentes, surgiendo la iniciativa de que estos derechos no sean solo reconocidos dentro del país, si no, de manera internacional (Castro, 2016).

En el año 1982 la Organización de las Naciones Unidas (ONU) reconoce los diferente abusos de los que han sido víctimas los consumidores, convirtiéndoles en sujetos de derecho, y celebrando los derechos del consumidor el 15 de marzo, acto que a nivel mundial se convirtió en un dato histórico (Castro, 2016), tratando desde esa fecha de capacitar y dar a conocer e impulsar los derechos del consumidor, más sin embargo a resultado imposible, siendo este uno de los problemas más graves a lo largo del tiempo.

#### **b. Naturaleza y fundamento de los derechos del consumidor.**

Al no contar con una regularización y protección jurídica dentro de las relaciones de comercio que se extienden por el mundo, se trata de brindar a las partes medida, ya que a lo largo del tiempo quien a impuesto las reglas en el mercado ha sido el proveedor, presentándose el consumidor como la parte mas vulnerable dentro de la relación comercial (Monteros, 2015).

La naturaleza enfocada a la protección del consumidor, se predestina a convertirse en el instrumento jurídico que brinde defensa a la parte que durante todo el tiempo se ha encontrado en desventaja, la naturaleza es indeterminada puesto que los cambios en el mercado son constantes, por lo cual la ley que se enfoque a protegerlo debería enfatizar parámetros de calidad frente a la realidad de consumo de las personas (Monteros, 2015).

El derecho del consumidor es protector, por tanto, se enmarca dentro del derecho común que busca proteger una aglomeración de personas que se enfrentan al gran abuso que existe en el mercado, el mismo que se ha ido desarrollando de manera acelerada tal como las formas de consumo, sin embargo lo que ha ocurrido con el derecho y los esquemas de protección han ocasionado que sigan vulnerándose los derechos del

consumidor ya que estos no han evolucionado junto con el mercado sino que se han estancado (Monteros, 2015).

Según Philip Kotler (1996), “el consumidor es una persona que satisface una de sus necesidades utilizando hasta su término y destruyendo un producto o bien”

Se entiende por consumidor a toda aquella persona, que para satisfacer sus necesidades adquiere productos o servicios, encontrándonos, así como seres humanos en el diario vivir, expuestos a diferentes necesidades que esperamos se satisfagan (Monteros, 2015).

La relación que se genera entre la persona que oferta un bien o producto y quien adquiere o pretende adquirir el bien o servicio se enfrentará por la desigualdad existente entre los mismos, debido a que quien manda en el mercado es quien posee poder adquisitivo y económico, abusando de la parte vulnerable. Dentro de este contexto, se hace necesaria la participación del Estado a favor de políticas que enfrenten las distintas realidades sociales, ayudando a defender la capacidad adquisitiva de los consumidores y garantizando y precautelando la calidad, utilidad y capacidad de los bienes o servicios, que ofertan en el mercado (Monteros, 2015).

La protección tuvo que ser instaurada mediante un cuerpo normativo que ayude a cambiar las diferentes formas de abuso que existían en el mercado, por lo que se creó un enfoque en el cual se brindaba un amparo a través de una ley específica, misma que trataba acerca de la defensa del consumidor, y debía estar dirigida tanto a personas naturales como jurídicas, dentro de la relación comercial (Monteros, 2015).

En la última década, como producto de la globalización y la necesidad de sentirnos conectados, se ha presentado el consumo por medio de la tecnología a través de la red, lo que ha dinamizado las relaciones comerciales de manera ágil y oportuna, pese a ello, los derechos del consumidor aún se han visto vulnerados por el proveedor a razón de que en muchos de los casos existe una entrega tardía del producto o las especificaciones y características llegan diferentes a las que se mencionaron cuando se adquirió el producto, situación que vuelve a poner en desventaja al consumidor y vulnera sus derechos (Monteros, 2015).

En los distintos escenarios que se han señalado en acápites anteriores se ha resaltado la situación de inferioridad en la que se encuentra el consumidor frente al proveedor, situación que se encuentra determinada por la “ley de la oferta y la demanda”. Así como el carácter “amateur”, de la participación del consumidor en el mercado frente

al carácter “profesional” que incumbe al proveedor dentro de la relación comercial (Monteros, 2015).

### **c. Evolución de los derechos del consumidor en Ecuador.**

El Ecuador ha tenido eventos importantes dentro de la relación de mercado, principalmente en los años 50 cuando se comienza a exportar banano y petróleo a fin de contribuir con el desarrollo y dinamizar la economía, lo que provoca que se practiquen políticas neoliberales y dota a los empresarios de poder, causando que estos se eleven de manera desmedida y dejen al consumidor en extrema desventaja, generando dificultades y haciéndose indispensable un eje regulador (Monteros, 2015).

En el gobierno del Dr. Rodrigo Borja, el ideal de protección a consumidores, fue mucho más específico, promulgándose la primera ley sobre materia de Defensa del Consumidor, misma que ha tenido que irse reformando de acuerdo a las diferentes necesidades y en pro del desarrollo de los derechos de los consumidores, en donde la vulneración de sus derechos debía resarcirse, por tal motivo Ecuador era suscriptor de acuerdos internacionales que actuaban en defensa del consumidor (Monteros, 2015).

La promulgación y creación de la Constitución Política de la República del Ecuador, en el año de 1998, se establece como aspecto importante debido a que se firman acuerdos y convenios internacionales a favor de la defensa del consumidor, dotando de obligación al Estado para que vigile los derechos de los consumidores a fin de evitar vulneración a los mismos (Monteros, 2015).

La Constitución Política de la República del Ecuador, (1998), dentro del artículo 23, numeral 7, referente a la defensa hacia el consumidor, menciona “el derecho a disponer de bienes y servicios, públicos y privados, de óptima calidad; a elegirlos con libertad, así como a recibir información adecuada, veraz sobre su contenido y características”, así como los diferentes mecanismos que se prevén a fin de resarcir daños generados al consumidor, y sanciones en caso de vulneración a sus derechos. Dicha defensa no se enmarca solo a bienes o servicios que ofertan del sector privado sino también bienes o servicios que oferta el Estado, y que son de carácter público (Monteros, 2015).

En el año 2000 la Ley Orgánica de Defensa del consumidor reemplaza a la Ley de Defensa del Consumidor promulgada en el año 1990, con el objetivo de buscar una igualdad de condiciones entre proveedor y consumidor; dicha ley contiene una serie de principios los cuales le dotan al consumidor de las garantías necesarias para que de

manera efectiva se logren proteger sus derechos, así como mecanismos que deben ser activados al momento de que se genere una violación a cualquiera de sus derechos (Monteros, 2015),

Dentro de la defensa que se ha tratado de brindar en cuanto a la protección de derechos del consumidor, se entiende que la responsabilidad para conocer y atender causas o quejas del consumidor, refieren a la Defensoría del pueblo, debiendo actuar de manera eficaz a fin de hacer efectivos los derechos de este grupo de personas que se enmarcan dentro de una relación comercial como la parte más vulnerable, por tanto, a fin de evitar dicha vulneración de derechos, la Defensoría del Pueblo actúa en campañas de prevención, aplicando preceptos de control y vigilancia del cumplimiento de la Ley (Monteros, 2015).

#### **d. Finalidad y ámbito de la Ley Orgánica del Consumidor.**

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, (2000), en su Art. 1, textualmente manifiesta, “El objeto de esta ley es normar las relaciones entre proveedores y consumidores, promoviendo el conocimiento y protegiendo los derechos de los consumidores y procurando la equidad y seguridad en dichas relaciones entre las partes”; es decir, que la normativa existente en el cuerpo legal, defiende los derechos del consumidor y la aplica conforme a las relaciones de consumo, ya sea que se trate de la adquisición de un bien o un servicio; recalando que al ser la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, una ley orgánica, esta gozará de mayor jerarquía, frente a otros cuerpos normativos ordinarios, que entren en conflicto o se opongan a dicha defensa .

El ámbito de aplicación de la ley respecta tanto a personas naturales como jurídicas, públicas o privadas, es decir se dirige a quienes realicen actividades económicas ya sean de producción, importación, exportación, distribución o comercialización de bienes y prestación de servicios. Además, se basa en la protección de derechos de los consumidores, es decir todos los artículos consagrados en la misma, son netamente protectores, a fin de evitar abusos por parte del proveedor, empresario o fabricante (Monteros, 2015).

El objeto por el cual se crea la Ley, infiere, debido al reconocimiento de la debilidad estructural que se entiende en el mercado, donde desde tiempos antiguos, el hombre por necesidad, se encuentra en la parvedad de adquirir productos a fin de saciar sus necesidades, generando relaciones de comercio, en donde la persona que posee el bien o servicio abusa del consumidor, ofertando su producto en el doble o triple de su precio y

ofreciendo un artículo de mala calidad, por lo que esta ley insta el equilibrio económico y garantiza la protección y ejercicio efectivo de los derechos (Monteros, 2015).

El ámbito y finalidad de la Ley Orgánica en Defensa del Consumidor, es totalmente concordante con la Constitución de la República del Ecuador, la cual promueve la protección de derechos del consumidor y a la vez trata de prevenir dicha vulneración (Monteros, 2015).

## **UNIDAD II**

### **INCIDENCIA LA DEFENSA QUE BRINDA LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO EN EL DERECHO A CONSUMIDORES.**

#### **a. La defensa técnica de la Defensoría del Pueblo en favor de los consumidores.**

Para entender de mejor manera empezaremos aclarando dos términos usados comúnmente cuando se habla de este tema, el término jurisdicción, hace referencia a la potestad pública para juzgar y hacer ejecutar lo juzgado, en cambio la competencia, es aquella potestad que se encuentra distribuida en los diversos juzgados y tribunales de justicia, los cuales, se distribuyen en razón de territorio, materia, personas y grados (Moya, 2017).

El Art. 81 de la Ley Orgánica del consumidor, (2000), faculta la competencia a la Defensoría del Pueblo, artículo totalmente concordante con el Art. 214 de la Constitución de la República del Ecuador, (2008), el cual manifiesta: “La Defensoría del Pueblo tendrá como funciones la protección y tutela de los derechos de los habitantes del Ecuador y la defensa de los derechos de las ecuatorianas y ecuatorianos”.

Es decir, por mandato constitucional la Defensoría del Pueblo tiene a su cargo el velar por la protección de los derechos prescritos en todos los cuerpos normativos legales que rijan en el estado ecuatoriano.

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, (2000), en el artículo 81 refiere:

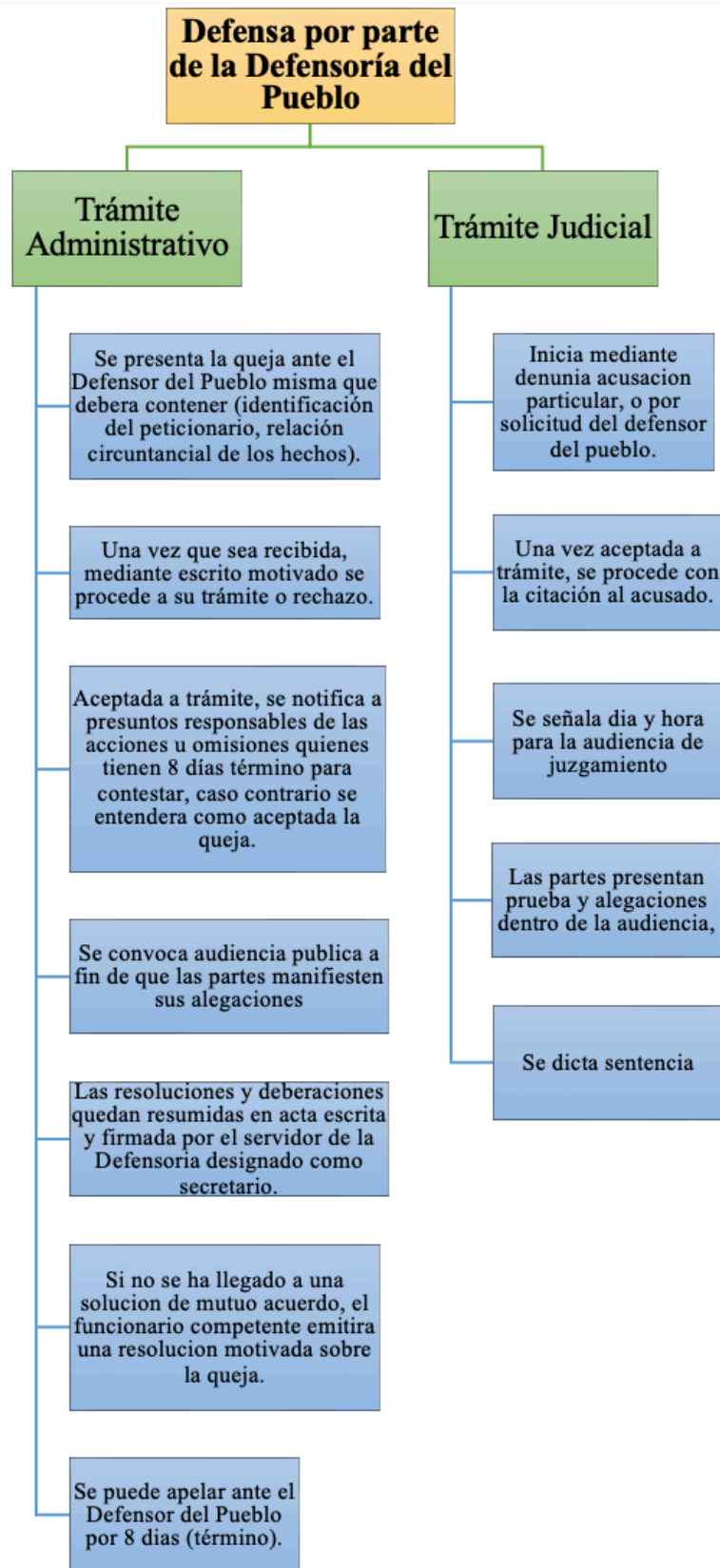
Es Facultad de la Defensoría del Pueblo conocer y pronunciarse motivadamente sobre los reclamos y las quejas, que presente cualquier consumidor, nacional o extranjero que resida o este de paso en el país y que considere que ha sido directa o indirectamente afectado por violación o inobservancia de los derechos fundamentales del consumidor establecidos en la Constitución de la República del Ecuador.

La Defensoría del Pueblo dentro de sus atribuciones tiene el conocer y resolver causas en las que se genere violación de derechos de los consumidores, a fin de que lo que se queden en la indefensión y se cumpla de manera estricta un mandato constitucional.

El artículo 215 número 1, de la Constitución de la República del Ecuador, (2000) indica:

La Defensoría del Pueblo tiene como atribución, el patrocinio de oficio o a petición de parte de las acciones de protección, habeas corpus, acceso a la información pública, habeas data, incumplimiento, acción ciudadana y reclamos por mala calidad o indebida prestación de los servicios tanto públicos como privados.





**Fuente:** Proceso por parte de la Defensoría del Pueblo a favor de consumidores.  
**Realizado por:** Evelyn Mishel Tapia Salazar

Es decir que la Defensoría del Pueblo, tiene como atribución el brindar una defensa técnica adecuada al consumidor, en caso de que alguno de sus derechos constitucionales hayan sido vulnerados, a fin de poder restituirlo.

A partir de lo argumentado en párrafos anteriores, se entiende que, la Defensoría del Pueblo, realiza una defensa técnica netamente preventiva a favor del consumidor, puesto que trabaja primeramente en la difusión para que los consumidores conozcan acerca de sus derechos, además de las obligaciones con las que cuenta el proveedor, o prestador de servicios, con el objetivo de que en caso de que llegue a existir una vulneración, los mismos, sepan, como actuar, a donde acudir, y seguir con el procedimiento, con el fin de restituir el derecho vulnerado, acción que muchas de las veces da un resultado insuficiente frente a la gran cantidad de consumidores que desconocen acerca de sus derechos, lo que provoca que la defensa técnica por parte de la Defensoría del pueblo resulte escasa o nula, siendo indispensable seguir trabajando para que dicha defensa sea oportuna, eficaz y eficiente, garantizando así, el pleno accionar de la justicia, así como del debido proceso, para de esta manera se pueda cumplir con el mandato constitucional y proteger a la parte más vulnerable de la relación comercial, que en este caso es el consumidor.

Dentro de este aspecto, se debe entender que se puede actuar de manera administrativa, dicho trámite se lleva a cabo dentro de la Defensoría del Pueblo, el trámite se inicia de oficio o a petición de la parte, mediante una queja a dicha institución, una vez que se recibe dicha queja se procede a trámite o rechazo, el cual debe estar debidamente motivado y fundamentado, se pone en conocimiento al responsable para que en el plazo de 8 días conteste, en caso de no hacerlo se entenderá como aceptada, posteriormente se puede llamar a audiencia a fin de que las partes involucradas formulen alegaciones, las deliberaciones quedan en un acta firmada por el funcionario, pudiendo ser apelada en el término de 8 días; la instancia judicial se resuelve ante un juzgado, tribunal o corte competente, quien deliberara acerca del derecho vulnerado así como la reparación correspondiente mediante cosa juzgada, cabe tomar en cuenta que en sentencia es donde quedara implícita la obligación del sentenciado en este caso al proveedor al cual el juzgador decida imputar cargos, de pagar daños y perjuicios al afectado (Monteros, 2015).

## **b. Estudio de casos de defensa técnica a consumidores por la Defensoría del Pueblo.**

El primer caso, motivo de análisis, nos permitirá reconocer los diferentes abusos por parte del proveedor hacia el consumidor, vulnerando el proveedor derechos constitucionales del consumidor, en este caso, el derecho a la información y el derecho a un trato justo.

Como sinopsis del caso referido me permito narrar los siguientes puntos; primeramente es menester dar a conocer que la consumidora en este caso la señora Isaura Jaramillo quien dentro de la relación comercial es compradora de un servicio de mantenimiento y arreglo para su auto, acude a la casa comercial Distribuidora “El Valle”, que en este caso es el proveedor, una vez que la consumidora, habla y llegan a un acuerdo acerca del arreglo de su auto; la consumidora decide ir a su casa a fin de que dicha casa comercial realice su trabajo, una vez que la casa comercial, revisa el auto, se da cuenta de otros percances que sufre el mismo, razón por la cual llaman a la consumidora con el objetivo de lograr que la misma de su consentimiento, llegando a un acuerdo de pago y trabajo, el día en el que la consumidora, va por su vehículo, la casa comercial trata de cobrar un precio superior al acordado, refiriendo “que se tuvieron que realizar más arreglos en el vehículo, para que quede en óptimas condiciones”.

Con lo esgrimido en líneas anteriores podemos observar la vulneración a derechos como son el derecho a la información y el derecho al trato justo por parte del proveedor hacia el consumidor.

El artículo 1 inciso segundo de la Ley Orgánica de Defensa del consumidor, refiere: “El objeto de esta Ley es normar las relaciones entre proveedores y consumidores promoviendo el conocimiento y protegiendo los derechos de los consumidores y procurando la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones entre las partes”. (Ley Orgánica de Defensa del consumidor, 2000)

La Ley Orgánica de Defensa del consumidor, (2000), dentro de su contenido otorga derechos al consumidor a fin lograr un trato igualitario dentro de la relación comercial, otorgando obligaciones al proveedor, dentro de ellas el Art 17 de la ley ibidem manifiesta: “Es obligación de todo proveedor, entregar al consumidor información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los bienes o servicio ofrecidos, de tal modo que este pueda realizar una elección adecuada y razonable”(Ley Orgánica de Defensa del consumidor, 2000)

Dentro del caso in examine, se observó que dicho artículo fue violado, debido a que la casa comercial no entregó al consumidor la información suficiente, evitando que el consumidor en base a la información recibida por el proveedor tome la decisión de realizar los arreglos a su vehículo, sino más bien sin su consentimiento, el proveedor los realizó, para que en el momento en el cual se cobre la factura, el consumidor pague por todos los servicios realizados.

Al observar que, si ha existido inobservancia de dichos artículos por parte del proveedor, el consumidor, decide acudir hacia la Defensoría del Pueblo, a fin de elevar su queja y tratar de resarcir el daño, dicha institución inicia un proceso administrativo a fin de tratar de restituir el derecho vulnerado, sin embargo, dicha acción es vaga, elevándose el proceso a una instancia judicial, frente a un Juez Penal.

En el caso expuesto con anterioridad, donde evidentemente existe vulneración de derechos hacia el consumidor, se puede observar que existen errores de aplicación conforme a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y normas en cuanto a procedimiento, por parte de la Defensoría del Pueblo, debido a que si bien es cierto realiza una actuación netamente administrativa puesto que recurre con un informe motivado a fin de producir la compensación del derecho vulnerado, más sin embargo al no tener capacidad sancionadora, emite un informe correspondiente, con el objetivo de iniciar al juicio correspondiente frente a un juez de instancia, conforme es de mandato constitucional, la Defensoría del Pueblo debe garantizar la prevención de la vulneración de un derecho y en caso de que haya sido vulnerado lograr restituirlo, para lo cual dicha Institución debe aplicar el mejor mecanismo y conseguir que al consumidor se le restituya el derecho vulnerado, la Defensoría del Pueblo, dentro de sus competencias puede seguir garantías jurisdiccionales, con el fin de lograr la compensación del derecho vulnerado por parte del proveedor, hacia el consumidor, sin embargo la Defensoría del Pueblo, se limita a seguir una acción administrativa no provechosa para el consumidor, de tal manera que la actuación de Defensa por parte de la Defensoría del Pueblo se vuelve ineficiente e ineficaz en favor del consumidor, puesto que como Institución se debe encargar por mandato constitucional, de lograr la no vulneración de derechos; y, en caso de que los mismos ya hayan sido vulnerados restituirlos, además de que el Defensor del Pueblo debe contar con argucias legales para brindar una buena defensa.

En el segundo caso motivo de análisis se evidenciara la vulneración de derechos hacia el consumidor y el accionar de la Defensoría del Pueblo frente al mismo, conforme consta dentro del proceso No 17203201711785 se desprende que la Defensoría del Pueblo

presenta una acción constitucional a favor de consumidores, que han adquirido por parte del gobierno cocinas de inducción bajo engaños, toda vez que los accionados dentro de la presente causa es el representante legal de la industria constructora electrónica ICESA S.A, el Ministro de Electricidad y Energía Renovable, y la Procuraduría General del Estado.

El argumento que presenta la Defensoría del Pueblo en la acción de protección, “solicita que se declare la violación de derechos constitucionales de las personas consumidoras de cocinas de inducción, debido a que, el acuerdo ministerial 230 y convenios derivados carecen de mecanismos de protección y reclamación por los vacíos que presenta la normativa y en cuando esta se implemente se debe disponer la aplicación a casos sustanciados en la Defensoría del Pueblo”. (Defensoría del Pueblo, 2017)

Evidenciando que con tal pretensión lo único que se busca es que a través de la acción de protección se expida modificaciones a una normativa, circunstancia que es ajena al remedio de dicha acción constitucional, y no le corresponde dentro de la competencia a los jueces. Por tanto, niegan dicha acción pese a existir una vulneración evidente hacia el consumidor, puesto que el 64% de personas afectadas por esta compra de cocinas de inducción por información engañosa por parte del gobiernos, son personas de la tercera edad, incluso la mayoría con discapacidad, es decir existe doble vulnerabilidad, sin embargo no se logra resarcir sus derechos por la pretensión mal plateada, negando por su parte, dicha acción constitucional por lo que evidencia que la Defensoría del Pueblo no actúa de manera proba en la defensa de derechos constitucionales de consumidores.

El derecho vulnerado por parte de la Defensoría del pueblo es la falta de información, el artículo 40 de la Ley Orgánica de Garantías jurisdiccionales y Control Constitucional, así como la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor prevé dentro del Art 81 al 88 la facultad del Defensor Público de conocer y pronunciarse motivadamente sobre los reclamos y quejas que presente cualquier consumidor que se considere directa o indirectamente afectado por violación o inobservancia de derechos fundamentales del consumidor, establecidos en la Constitución de la Republica del Ecuador.

Al contrario la Defensoría del Pueblo debía precautelar la reparación y resarcimiento de los derechos de los consumidores y generar acciones inmediatas, al tener los contratos, y toda la documentación en regla lo que correspondía conforme a derechos era un acto administrativo que consistía en la anulación de la venta, la penalización desde el MEER (Ministerio de Electricidad y Energía Renovable), para que de esta manera se encamine a lo prescrito en el acuerdo ministerial 230 y convenios de adhesión, esto como

acto inmediato, o plantear bien la acción constitucional para que de esta manera se logre restituir el derecho vulnerado, y, por tanto alcanzar la reparación del derecho vulnerado.

Otro caso expuesto en el cual me permito evidenciar la Defensa, por parte de la Defensoría del Pueblo, respecto a la vulneración de derechos constitucionales a consumidores, es un caso emblemático en el cual la Defensoría del Pueblo, tutela derechos vulnerados en el caso PROMAGA, empresa inmobiliaria que afecto el derecho a la vivienda de miles de personas, por tanto a Defensoría inicia el proceso netamente administrativo, a través de la recepción de quejas, en la cual, mediante la investigación y cooperación se logró llegar a un acuerdo en el cual se realizaron 18 audiencias en la Coordinación Zonal 8 de la Defensoría del Pueblo y se finiquitó en que la empresa procederá a devolver el dinero a las personas afectadas que así lo solicitaron y aceptaron. El problema radica en que la inmobiliaria ofreció un plan de vivienda en el cual, tenían que dar un valor de entrada para la adquisición de una vivienda y en el momento en que se tenía que entregar no se entregó, este proceso de llevo de manera administrativa dentro de la Defensoría del Pueblo, pero existe un caso en el cual la Defensoría opta por seguir la instancia judicial por tanto inicia el proceso dentro de la Unidad penal, adjuntando el l informe motivado Exp. 4012-2014-LRD, de fecha 09 de enero del 2015, suscrito por la Ab. María José Fernández Bravo, Coordinadora General Defensorial – Zonal 8, con número de proceso No. 09288420150180, en el cual por presentar en diferente territorio al que se dieron los hechos, la jueza se inhibe por falta de competencia en razón de territorio, por lo cual el trámite no pudo seguir y se vulnero al consumidor, ya que no pudo restituirse su derecho.

**c) Determinación de la incidencia de la defensa técnica de la Defensoría del Pueblo en la vigencia de los derechos constitucionales de consumidores.**

La Defensoría del Pueblo, dentro del artículo 215 de la Constitución de la República del Ecuador, (2008), menciona, “tendrá como funciones la protección y tutela de los derechos de los habitantes del Ecuador” , dentro del mismo artículo pero en el numeral 1 cita “el patrocinio de oficio o a petición de parte, de acciones de protección, habeas corpus, habeas data, acceso a la información pública, incumplimiento, acción ciudadana y los reclamos por mala calidad o indebida prestación de servicios públicos o privados”.

En base al análisis realizado tanto teórico como práctico se logra evidenciar que la defensa técnica a favor de derechos constitucionales de consumidores es deficiente en

cualquier aspecto que requiera ser analizado. Las relaciones comerciales se generan o realizan en nuestro diario vivir debido a que un consumidor es una persona la cual adquiere un bien o servicio a fin de satisfacer una necesidad y como seres humanos poseemos necesidades diarias, por lo cual, nos encontramos expuestos a un proveedor de manera diaria, siendo el proveedor quien en muchas de las veces abusa de esta relación, pues, pese a existir una ley el desconocimiento por parte de los consumidores a sus derechos es total y mucho más, cuando se trata de las obligaciones de los proveedores, este factor provoca que 80 de cada 100 consumidores sean vulnerados en sus derechos, pese a que la Defensoría del Pueblo a tratado de actuar mediante campañas, o estrategias que los mismos proponen a fin de cambiar este paradigma, el mismo se torna muy difícil debido a que la mayoría de información o campañas, son avisadas o llevadas de manera virtual y en el campo no se tiene acceso a la tecnología, o muchos de los consumidores son personas de la tercera edad que no tienen medios tecnológicos, y porque no ponernos a pensar en consumidores con discapacidad, es de esta manera que las estrategias empleadas por parte de la Defensoría del Pueblo no han reflejado resultados y es evidente con las constantes vulneraciones, o reclamos por parte de consumidores, que incluso pese acudir a dicha institución una vez que han sido vulnerados en sus derechos no logran resarcir el daño causado.

Como segundo aspecto está el hecho de que nos encontramos en la “era digital”, con la tecnología a flor de piel, lo que ocasiona que tiendas oferten sus productos a través de plataformas digitales, contando con un escenario en donde abunda la publicidad engañosa y abusando así el proveedor del consumidor, dándole características que no posee el producto, o exagerándolas, a fin de que el consumidor lo adquiera. Al encontrarnos con una cultura de consumo realmente elevada, nos damos cuenta de que cualquier producto novedoso que salga, así no lo necesitemos, sentimos la necesidad de adquirirlo, por lo cual en esta relación de comercio es en la que existe mayor violación de derechos por parte del proveedor al consumidor.

### **UNIDAD III**

## **ANÁLISIS DE LA DEFENSA TÉCNICA DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO RESPECTO A LOS DERECHOS CONSTITUCIONALES DE LOS CONSUMIDORES.**

### **a. Derecho Comparado**

Los derechos del consumidor se encuentran reconocidos en instrumentos internacionales (tratados y convenios ratificados por el estado ecuatoriano), lo cual enfoca un mundo globalizado donde los derechos del consumidor se encuentran protegidos a nivel internacional, puesto que el mercado no tiene fronteras, dotando de seguridad a las relaciones de carácter internacional.

#### **➤ Directrices de las Naciones Unidas para protección del consumidor.**

En pro de un desarrollo económico justo y equitativo, la protección hacia el consumidor va dirigido a los principales objetivos (Naciones Unidas, 2016):

a) Ayudar a los países para que mantengan una protección frente a los consumidores, los cuales a lo largo de los años han sido víctimas de abusos dentro del mercado, promoviendo una cultura de consumo responsable.

b) Poner fin a prácticas abusivas dentro del mercado que han generado repercusiones al consumidor, salvaguardando la protección del consumidor frente a riesgos de salud, seguridad, publicidad engañosa, productos, bienes o servicios de mala calidad

#### **➤ Estudio de la Ley de defensa del Consumidor de Colombia.**

El Art. 334 de la Constitución Política de Colombia faculta al estado colombiano, la dirección general de la economía, la cual, guarda relación con el Art 78 de la ley antes mencionada, en el cual dentro del capítulo II de los derechos colectivos y del ambiente inmiscuye la protección del consumidor, como un derecho colectivo, el cual regula el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a una comunidad, en el segundo inciso se fija la responsabilidad de quienes con la producción y comercialización de bienes, productos o servicios atentan contra la salud y seguridad de los consumidores y finalmente garantiza la participación de organizaciones de consumidores y usuarios, sin embargo para gozar de dicho derecho deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos, lo cual faculta a los habitantes la defensa de intereses legítimos,



en Colombia la libertad de competencia se encuentra limitada ya que implica que las empresas no actúen de manera abusiva (Monteros, 2015).

En Colombia existe un Estatuto del consumidor, (2011), que entra en vigencia el 12 de abril de 2012, el cual en su Art. 1 manifiesta “proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de derechos de los consumidores”, dentro de los artículos posteriores, dota de derechos al consumidor a fin de que se eviten las prácticas abusivas en el mercado, para que los mismos puedan ser exigidos, como son que tengan acceso a productos, bienes o servicios de óptima calidad que no atenten contra su salud y seguridad, tener la información adecuada acerca del producto, protección frente a publicidad engañosa, poder reclamar frente a estos abusos, acceso a una educación para conocer sus derechos, así también reconocer como legal los acuerdos que se generen entre consumidor y proveedor a fin de solucionar los conflictos, reconociendo la validez de medios alternativos a la solución de conflictos (Monteros, 2015).

Un aspecto muy importante es que se dota de poder a los 62 alcaldes existentes en Colombia a fin de que los mismos puedan establecer sanciones frente a infracciones cometidas al consumidor, esto con el fin de hacer pleno el efectivo ejercicio de defensa del consumidor (Monteros, 2015).

### ➤ **Estudio de la Ley de Defensa del consumidor de Perú**

La Constitución de Perú reconoce el sistema de economía social del mercado, a fin de precautelar el desarrollo del país, por tanto, actúa en promoción de empleo, salud, seguridad entre otros, ya que es potestad del Estado brindar oportunidades de superación a los habitantes de este País (Monteros, 2015).

Con relación a los consumidores, la Constitución peruana se maneja en el eje de igualdad, haciendo un claro reconocimiento al desequilibrio económico, lo cual evidencia la falta de protección a los más débiles, de igual forma protege la competencia y facultad del estado a fin de combatir toda practica abusiva de posiciones dominantes o monopólicas. El Art 61 de la Constitución de Perú promueve la defensa de intereses de consumidores, por parte del estado en su Art 65 consagra derechos básicos, los cuales son: derecho a una protección eficaz de productos bienes o servicios, que no atenten contra la vida, la salud y la seguridad; derecho al acceso de una información clara, derecho a no ser discriminados al momento de adquirir un producto, derecho a la reparación en caso de vulneración de derechos, acceder a procedimiento eficaces en caso de

vulneración, derechos a la reparación por daños y perjuicios, derecho a la asociación para proteger sus derechos e intereses de manera colectiva (Monteros, 2015).

Perú es el País donde existe el Sistema Nacional Integrado de Protección del consumidor, el cual eleva su actuar de protección, armonizando políticas públicas y optimizando actuaciones por parte del Estado, a fin de dar cumplimiento a los derechos de consumidores, así como las normas consagradas a favor de los mismos. De igual manera el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual se encarga de velar por el cumplimiento de normas de protección y defensa del consumidor, además reconocen al arbitraje como una solución, rápida y amigable dentro de la solución de conflictos de intereses de consumidores.

#### **b. Competencia de la Defensoría del Pueblo, en el derecho a consumidores.**

El Art. 215 de la Constitución de la Republica del Ecuador (2008) refiere “La Defensoría del Pueblo tendrá como funciones la protección y tutela de los derechos de los habitantes del Ecuador”.

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, (2000) en el Art 81 manifiesta “Es facultad de la Defensoría del Pueblo, conocer y pronunciarse motivadamente sobre los reclamos y quejas que presente cualquier consumidor”.

La Defensoría del Pueblo es una Institución que se incluyó dentro del aparataje institucional del Estado, siendo quien se encarga de prevenir la vulneración de derechos de las personas, y en caso de que hayan sido vulnerados, tratar de resarcirlos, la misma se encarga de velar por la protección y promoción de derechos de grupos vulnerables, dentro de este grupo de personas vulnerables entran los consumidores, debido a que en las indistintas épocas, el mercado ha sufrido cambios, y debido a la globalización nos hemos convertido en consumistas, por tanto se ha incrementado la necesidad de satisfacción.

La Constitución de la República del Ecuador, (2008) dota de competencia a la Defensoría del Pueblo a fin de que la misma ejerza, brinde protección y tutela de los derechos de las personas, como consecuencia de dicho acto frente a la realidad de los consumidores, la misma se encarga de manera específica de investigar y resolver las acciones y omisiones generadas por proveedores de bienes o servicios que estén ofertando o entregando a consumidores,

Por tanto, la Defensoría del Pueblo actúa en base a la defensa de los derechos de los consumidores, tratando de prevenir su vulneración, y generando políticas que ayuden

con este objetivo, a través, de diferentes acciones ejecutadas por dicha entidad, y en caso de que la vulneración se haya producido y haya afectado los derechos de los consumidores, como entidad se encargarán de restituir o compensar tal derecho.

### **c. Procedimiento ante la Defensoría del Pueblo.**

El procedimiento que lleva la Defensoría del Pueblo en caso de vulneración o posible vulneración de derechos de los consumidores, va en función de atender peticiones individuales o colectivas, relacionadas con amenaza de vulneración de los derechos, de esta manera se emiten medidas de cumplimiento obligatorio encaminadas a proteger el ejercicio pleno de los derechos, y en caso de que ya exista la vulneración de tales derechos, lo que se hace como entidad es iniciar un proceso administrativo, dentro de la empresa en la cual se produzca tal afectación, una vez que se agota la instancia administrativa y no se tienen resultados en cuanto a resarcir derechos de proveedores, se sigue ya una instancia judicial dependiendo de la vulneración a fin de resarcir los derechos vulnerados al consumidor.

La Defensoría del Pueblo actúa de manera indistinta generando estrategias que permitan efectivizar el resultado en beneficio del consumidor, en caso de vulneración de derechos en donde existe una afectación hacia el consumidor sin ocurrir aún la violación del derecho y existiendo ya el aviso de vulneración, la institución establece responsables y recomienda generar acciones a fin de frenar el acto violatorio y restituir derechos que traten de ser vulnerados.

La Constitución de la República del Ecuador, por mandato constitucional, encarga a la Defensoría del Pueblo el patrocinio a las personas, pueblos, comunidades, colectivos, entre otros; en la interposición de garantías jurisdiccionales, garantizando el efectivo ejercicio de los derechos, y caracterizándose por la protección a los mismos, previniendo la vulneración a través de la promoción y difusión de las personas consumidoras, y las obligaciones que tiene el proveedor, a fin de empoderar a la población y crear una cultura de consumo responsable, así como fomentar la exigibilidad de los derechos, incluyendo un cultura de reclamo frente a incumplimiento por parte de los consumidores.

Dentro de este aspecto pese a que la Defensoría del Pueblo trata de generar mecanismos a fin de proteger al consumidor, respetando las diferentes normas en pro de cumplir con el objetivo y ámbito de la ley, se trata de establecer estrategias de incidencias dentro de la política pública, desarrollando estudios de campo, que evidencien la situación

de que pese a existir una ley, la misma es antigua y frente al consumo y las técnicas que se van actualizando la misma no brinda total protección al consumidor, razón por la cual devienen los abusos por parte del proveedor.

#### **d. Derecho a una defensa técnica, oportuna, eficiente y eficaz.**

En el marco constitucional vigente a partir del año 2008, podemos observar que dicho cuerpo legal entiende y conceptúa, garantías y derechos inherentes a cada individuo, así como grupos de personas que necesitan una defensa, lo cual dentro de un marco jurídico legal es importante ya que garantiza el correcto desarrollo dentro del proceso judicial.

A fin de entender dicho concepto, se debe entender que, dentro del campo jurídico, con la creación y evolución de los derechos, así como los constantes cambios en la civilización han generado que el ciudadano que forma parte de un Estado ceda al mismo herramientas, las cuales le brinde poder para hacer justos los derechos que posee, de esta manera se garantiza la tutela jurídica en función de los derechos y garantías que se encuentran prescritos en los cuerpos normativos vigentes.

#### **➤ Tutela Judicial Efectiva**

La Tutela Judicial Efectiva en nuestro estado ecuatoriano fue instaurada con la promulgación de la Constitución de 1998, dicho derecho funciona en el campo jurídico como un pilar significativo dentro del efectivo y correcto desarrollo de un proceso judicial, pues se entiende como aquel derecho que posee todo ciudadano de acudir a cualquier órgano jurisdiccional e implica que los juzgadores brinden una decisión motivada y razonada, basada en el buen actuar del juzgador dentro del proceso judicial.

La tutela judicial efectiva, es evidente en tres momentos; el acceso a la justicia, el desarrollo del proceso en estricta observancia del principio de debida diligencia y la ejecución de la decisión.

- a) Acceso de la justicia.- Es aquel derecho inherente a cada individuo, en especial a los Órganos de administración de justicia, quienes deben actuar conforme a derecho y al estricto cumplimiento de las normas jurídicas, atendiendo las peticiones que los ciudadanos presenten, a fin de obtener el reconocimiento de garantías y derechos y en caso de que estos sean vulnerados, sean justiciables.
- b) El desarrollo del proceso en estricta observancia del principio de debida diligencia.- Se refiere a la protección de las autoridades judiciales, frente a los

derechos e intereses de las partes, por tanto, inmiscuye la participación y el buen actuar de los mismos dentro de un proceso.

- c) Ejecución de la decisión.- Esto implica que al ciudadano se le garantice la sustanciación del proceso, para que dentro de su actuación se observen todas las garantías y prescripciones legales y constitucionales vigentes.

Por tanto, se entiende a la Tutela Judicial efectiva como aquella protección que brinda el Estado a los ciudadanos a fin del correcto desarrollo del proceso judicial, por tanto, la Constitución de la República del Ecuador (2008) en su Art. 75 refiere “toda persona tiene derecho al acceso gratuito a la justicia y a la tutela efectiva”; quedando esta garantía prescrita en el cuerpo legal con mayor supremacía en nuestro Estado.

### ➤ **Seguridad Jurídica**

La Constitución de la República del Ecuador (2008) dentro de su Art. 82 manifiesta: “el derecho a la seguridad jurídica se fundamentó en el respeto a la Constitución y existencia de normas claras, previas”; dicho derecho se garantiza con la concreción del debido proceso, ya que son los operadores de justicia los encargados de actuar conforme al apego jurídico y legal tanto de la Constitución así como de Instrumentos internacionales de derechos humanos a fin de brindar una correcta aplicación de normas, las cuales hacen parte del ordenamiento jurídico, con el fin de generar confiabilidad al acceso de justicia.

En base a lo esgrimido con anterioridad, entendemos que efectivamente para que un acto o hecho sea justiciable, debe estar prescrito en una norma jurídica que imponga, permita o prohíba. Garantizando así la tutela y confianza que el Estado genera en los ciudadanos al aplicar de esta manera el principio de seguridad jurídica, el cual implica aplicar la Constitución o ley en base a la efectivización de derechos, dicha potestad se confiere al poder legislativo.

Al hablar de seguridad jurídica debemos hablar y tener presente el principio de legalidad, y el orden jerárquico en base al cual debe ser aplicadas las normas.

### ➤ **Debido Proceso**

La Constitución de la República del Ecuador (2008), precisa “en todo proceso donde se determinen derechos y obligaciones, se asegurará el derecho al debido proceso”;

en el artículo número 7 en sus trece literales, menciona todas las garantías con las que cuenta un individuo desde el momento mismo en el que inicia un proceso.

El debido proceso es entendido como una garantía constitucional que brinda el Estado a las personas que están siendo procesadas con el único propósito de que el juzgador brinde una sentencia justa, y durante todo el proceso se cumpla con los parámetros de competencia, independencia e imparcialidad, ésta garantía tan importante engloba una serie de derechos y principios como son:

- **Principio de legalidad y tipicidad.**

Dicho principio se encuentra contemplado en la Constitución y hace referencia, a que para que un acto o hecho sea juzgado, el mismo debe estar contemplado (tipificado) en los cuerpos legales normativos vigentes en nuestro estado ecuatoriano, con este principio se cristaliza la seguridad jurídica, esto implica que todos los poderes públicos, así como ciudadanos se encuentran sometidos a la ley la cual determina lo que está permitido o no.

- **Presunción de inocencia**

Dicho Derecho se encuentra consagrado en la Constitución, así como en Instrumentos, tratados y convenios Internacionales ratificados por el estado ecuatoriano, los cuales entienden a la presunción de inocencia como el derecho que tiene todo procesado a ser tratado por igual, sin discriminación alguna durante todo el proceso a fin de mantener el estatus y trato de inocente, hasta que cuente con sentencia debidamente ejecutoriada.

- **In dubio pro reo**

Se basa en la presunción de inocencia, implica que, ante la falta de pruebas, así como cuando exista más duda que certeza, se favorecerá al procesado, en cuanto a la comisión e imputación de un delito.

En caso de insuficiencia probatoria, se favorece al imputado, por tanto, implica que toda persona es inocente hasta que se demuestre lo contrario, en caso de duda del juez ese dictara fallo absolutorio.

- **Proporcionalidad**

Dicho derecho se enfoca en imputar una pena a la persona procesada de acuerdo al grado con el que actuó y participo, en la consumación de un delito y en relación al bien jurídico que protege el delito tipificado que se le está inculcando.

En otras palabras, es atribuir una pena de acuerdo con la responsabilidad con la que actúe en el hecho.

- **Derecho a la defensa**

Implica aquel derecho para proclamar el respeto de sus derechos en el desarrollo de un proceso legal, el mismo que debe adecuarse a una igualdad de condiciones, así como accesos y actuaciones a fin de que de manera legal justa y recta se pueda demostrar la culpabilidad o inocencia de una persona.

Este conjunto de principios y derechos concede a las partes procesales, conseguir un equilibrio y seguridad en la justicia.

- **Defensa por parte de la Defensoría del Pueblo a consumidores.**

La Defensoría del Pueblo controla 4 ejes eficaces dentro de la defensa que brinda a consumidores, a fin de cumplir con las atribuciones otorgadas por el Estado ecuatoriano hacia su institución, estos se basan en estrategias y son la gestión oficiosa, sumario de consumidores, sumario de servicios públicos domiciliarios, investigación defensorial, audiencias ciudadanas, entre otros; éstas actúan a fin de cumplir con los 4 ejes que cumplen con brindar una defensa técnica, oportuna, eficiente y eficaz.

Por tanto debemos referir en cuanto a la defensa que brinda la Defensoría del Pueblo, es oportuna, en base al siguiente análisis, al ser esta una institución que protege y promueve el respeto a derechos de consumidores, se encarga de difundir por distintas plataformas y medios, información acerca de sus derechos, para que de esta manera antes de existir afectación, y tan solo exista una amenaza el consumidor sepa cómo actuar a fin de prevenir dicha vulneración, ahora al hablar de una defensa técnica, eficiente y eficaz debemos referir que cuando ya se genera vulneración o violación a derechos de consumidores, y al ser la Defensoría del Pueblo quienes tienen conocimiento del mismo, dicha institución actúa en el marco de la constitucionalidad generando mecanismos de acción inmediata a fin de restituir el derechos vulnerado.

La Defensoría del Pueblo a fin de garantizar los derechos consagrados en norma constitucional y más aún cuando cuenta con un Ley orgánica la cual protege de manera total al consumidor recuerda al proveedor la obligación de no vulnerar derechos a fin de que se asegure la estabilidad e igualdad en el mercado, realiza llamados a los proveedores de bienes y servicios para que den estricto cumplimiento a la Ley dentro de políticas comerciales.

Todas estas actuaciones aseguran las garantías del debido proceso, el cual asegura el acatamiento de derechos de los consumidores y obligaciones por parte de proveedores, de esta manera se cumple lo prescrito en norma constitucional y se actúa de manera justa y legal.

El debido proceso, así como el derecho a la defensa son puntos clave dentro de la defensa técnica, oportuna, eficiente y eficaz, que brinda la Defensoría del Pueblo a consumidores, en caso de vulneración de derechos a fin de restituir el derecho vulnerado por parte del proveedor.

#### **e. Derechos constitucionales específicos de protección al consumidor.**

- **Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios.**

El Art.32 de la Constitución de la República del Ecuador (2008) reconoce dichos derechos como los más fundamentales para garantizar el “buen vivir”.

Derecho a la vida. - Dicho derecho es inherente a cada ser humano, el cual surge por simple hecho de existir, se entiende también como un derecho natural, primario y fundamental del que se derivan por consiguiente los demás derechos.

La Constitución de la República del Ecuador dentro del Art. 66 apartado primero, reconoce y garantiza la inviolabilidad de la vida, por tanto, dicho derecho el respetado al máximo dentro de nuestro estado de derechos.

Derecho a la salud. - La Constitución de la República del Ecuador transfiere dicha responsabilidad al Estado, a fin de que el mismo se convierta en garante, para que dicho derecho se accesible para todos los habitantes del Ecuador por tanto consta dentro del artículo 32 del cuerpo legal antes manifestado.

Seguridad alimentaria.- Se refiere aquel acceso que brinda el Estado a fin de que los habitantes del pueblo ecuatoriano podamos tener acceso a alimentos sanos, frescos y nutritivos,



- **Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivo de óptima calidad y a elegirlos con libertad.**

El Art 66 numero 15 de la Constitución de la República del Ecuador, (2008) manifiesta acerca del desarrollo de actividades económicas en base a principios de responsabilidad social, es decir, en nuestro país existe libertad de empresa y de competencia, lo cual faculta a los proveedores, para que puedan exhibir y vender sus productos, bienes y servicios en el mercado, así como a los consumidores, para que puedan escoger el más adecuado de acuerdo a las necesidades de este, o gusto propio, pero esto implica que el proveedor debe ofertar productos, bienes y servicios de óptima calidad.

- **Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado.**

Dicho derecho va de la mano con el derecho contra publicidad engañosa, puesto a que es obligación del proveedor brindar al cliente información adecuada del producto, bien o servicio que oferta en el mercado, es un derecho básico del consumidor, y forma parte para lograr el buen vivir, esto le permite al consumidor elegir de manera libre el producto, bien o servicio, y saciar la necesidad inminente del ser humano

- **Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de proveedores.**

Tal derecho se encuentra amparado en el Art 11 número 2 de la Constitución de la República del Ecuador, (2008) se entiende como aquel derecho inherente al ser humano el cual faculta a todas las personas a ser tratadas por igual. A lo largo de la historia los derechos de los consumidores han sido uno de los más vulnerables, con la promulgación de la Constitución de la Republica del Ecuador, ya se dota un marco de protección legal para que puedan acudir en caso de emergencia.

- **Derecho a la protección contra publicidad engañosa.**

El Art. 52 de la Constitución de la República del Ecuador, así como el buen vivir garantizado en la misma, engloba una serie de características. entre ellas la protección contra la publicidad engañosa, que se refiere a que el proveedor brinde al consumidor información exacta del producto, bien o servicio, que se encuentra ofertando en el mercado a fin de que el mismo adquiere de acuerdo a la libertad que tiene para elegir el

producto, bien o servicio adecuado para satisfacer sus necesidades, en caso de que el proveedor aplique una publicidad engañosa, esta será entendida como una estafa puesto que el delito se comete utilizando el engaño e incitando al error al consumidor, quienes por de información adquieren el producto, bien o servicio, mismo que no tiene las condiciones esperadas, por lo cual genera perjuicio.

- **Derecho a la educación del consumidor.**

El derecho a la educación se encuentra estipulado en el Art. 26 de la Constitución de la República del Ecuador, (2008) y refiere como aquel derecho que adquieren las personas a lo largo de su vida, el cual forma parte del buen vivir tanto de la personas como de su familia y de la sociedad, puesto que contribuye a la misma por tanto en el caso in-examine dicha educación hacia el consumidor es impartida por parte de la Defensoría del Pueblo a través de campañas a fin de generar una cultura de consumo responsables así como el conocimiento de sus derechos para que los mismo puedan exigir frente a vulneraciones que se generen por parte del proveedor.

- **Derecho a la reparación, así como la indemnización por daños y perjuicios ocasionados por deficiencia o mala calidad de servicios.**

El Art. 53 de la Constitución de la República del Ecuador refiere acerca de la obligación que tiene el proveedor para reparar el daño o perjuicio ocasionado al consumidor, por tanto, una vez que el mismo, vulnere cualquier derecho del consumidor, generando daño, y desconfianza al mismo, inmediatamente se debe buscar la restitución del derecho vulnerado, a fin de proteger al consumidor y lograr el buen vivir en nuestro estado ecuatoriano.

- **Derecho a seguir acciones administrativas o judiciales que correspondan**

Dicho derecho es concordante con lo estipulado taxativamente en el Art. 66 número 23 de la Constitución de la República del Ecuador, (2008) y refiere que los consumidores pueden acceder a mecanismos de tutela administrativa como judicial a fin de defender intereses legítimos, esto surge cuando un proveedor incumple, vulnera los derechos del consumidor y genera un problema o perjuicio, por lo que el consumidor puede acceder a la vía administrativa, en la cual el proceso se lleva directamente con la empresa del proveedor que genero el perjuicio a fin de restituir el derecho vulnerado de forma inmediata, en cambio al hablar de la instancia judicial hablamos de llevar el

problema estrictamente ante Juzgados, Tribunales o Cortes los cuales imparten justicia y son totalmente competentes para resolver problemas que se presentan en el diario vivir.

El Artículo 52 de la Constitución de la República del Ecuador, (2008) menciona “Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, información precisa y no engañosa”.

Art. 52 inciso segundo “la ley establece mecanismos de control, sanciones por vulneración de derechos y reparación”.

Es decir, el artículo antes citado, inmiscuye una serie de derechos a favor del consumidor, con el fin de proteger las prácticas abusivas dentro del mercado.

El derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad, es decir que el proveedor no podrá ofrecer al consumidor productos o servicios defectuosos, o de mala calidad, el consumidor goza del derecho para poder elegir con libertad los bienes o servicios que deseen ser adquiridos, de igual manera las características que reciban del producto que el consumidor este yendo adquirir no tienen que ser engañosas si no enmarcarse en un contenido claro, adecuado y real.

Todos los derechos amparados en la Constitución de la República del Ecuador y concordantes en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, son creadas a fin de lograr el trato justo, transparente, equitativo y no discriminatorio ni mucho menos abusivo por parte del proveedor hacia el consumidor, y también a fin de crear una cultura de consumo responsable.

La Constitución al ser protectora y garante de derechos como único objetivo tiene el respeto de los mismos, sin que ninguno sea vulnerado o coaccionado, defiende en este caso a este grupo que durante años han sido vulnerados en cuanto a sus derechos, por la desigualdad que ha existido y por pensar el proveedor tener más poder o jerarquía que el consumidor, los derechos que protege y ampara la Constitución al consumidor son derechos básicos, que contribuyen al mejor desarrollo y evolución del consumidor dentro de las relaciones comerciales que el mismo desempeña en su vida diaria, al satisfacer sus necesidades a través de la adquisición de bienes o servicios.

#### **f. Acciones ejecutadas por parte de la Defensoría del Pueblo.**

Las acciones ejecutadas por parte de la Defensoría del Pueblo, han referido ser netamente preventivas, a través de campañas, en las cuales se den a conocer al consumidor cuáles son sus derechos y como debe ser su actuar frente a la vulneración de estos, a fin

de que los mismos sean exigidos, en un escenario en el que se le debe educar al proveedor a fin de que tenga conocimiento de las obligaciones que tiene frente al consumidor.

Otra de las acciones que ha tomado la Institución es la de generar acciones dentro de empresas o entidades de proveedores, a fin de revisar si cuentan o no con el buzón de sugerencias, esto se creó con el fin de que el consumidor pueda advertir al proveedor acerca de posibles vulneraciones a sus derechos y que la entidad pueda corregir, ya sea de trato discriminatorio, productos de mala calidad, entre otros.

Las acciones en las que la Defensoría del Pueblo centra su atención se basa en brindar información y acompañamiento al consumidor, a fin de evitar todo tipo de posible vulneración o violación de derechos por parte del proveedor hacia el consumidor, estrategia que dicha institución asegura ha sido una de las más beneficiosas, así como también en caso de que haya existido una vulneración ya a un derecho la institución actúa dentro del ámbito legal iniciando un proceso administrativo dentro de la entidad sin activar la vía judicial para que de esta manera el consumidor sea reparado en su derecho de forma más ágil.

Todas estas acciones realizadas por parte de la Defensoría del Pueblo, son estrategias que la Institución ha empleado a fin de brindar una protección al consumidor dentro del ámbito legal, sin violar derechos de proveedores y consumidores, que como institución reconocen son más efectivas, también reconocen que la dificultad más grande es el desconocimiento, mismo por el cual sigue existiendo un índice alto en cuanto a vulneración de proveedores hacia consumidores, siendo la gente del sector rural que por su falta de educación, analfabetismo y su desconocimientos acerca de los derechos que poseen como consumidores son los más propensos a sufrir atropellos, lo cual se presenta como una debilidad en el reto que tiene la Defensoría del Pueblo como Institución encargada en la protección de derechos y prevención de vulneración de estos

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Unidad de análisis**

La unidad de análisis se ubicó en la ciudad de Riobamba, donde se estudió sobre la defensa técnica de la Defensoría del Pueblo y la vigencia de derechos constitucionales de consumidores.

#### **3.2. Métodos**

Los métodos que se aplicaron fueron: inductivo, analítico y descriptivo.

**3.2.1. Método inductivo.** - Se estudió la defensa técnica que brinda la Defensoría del pueblo a consumidores de manera particular, para posteriormente establecer generalidades del problema como son: conceptualizaciones, antecedentes históricos, titulares, etc.

**3.2.2. Método analítico.** - Con este método se realizó un análisis jurídico – doctrinario de la institución jurídica del derecho a la defensa, respecto a los derechos constitucionales de los consumidores, sus efectos y consecuencias.

**3.2.3. Método descriptivo.** - Con los resultados de la doctrina y la legislación estudiada se evaluó si estas fueron aplicadas por los defensores del pueblo y se verificó en las sentencias existentes de consumidores.

#### **3.3. Enfoque de investigación**

##### **3.3.1. Enfoque Cualitativo**

Es de enfoque cualitativo debido a que se realizó un análisis doctrinal y jurisprudencial, sin requerir de medición numérica, basándose en observaciones del fenómeno en estudio, además que se estudió la realidad en su contexto natural.

#### **3.4. Tipo de investigación**

##### **3.4.1. Documental Bibliográfica**

La investigación es documental – bibliográfica porque se sostuvo en una base a bibliografía especializada tomada de libros, tesis, fuentes y documentos actualizados de gran relevancia científica y jurídica.

### 3.4.2. De campo

La investigación se realizó en un espacio definido, me refiero a la Defensoría del Pueblo del Cantón Riobamba.

### 3.4.3. Descriptiva

Los resultados de la investigación permitieron describir las características y cualidades de la institución jurídica de la defensa técnica que ejerce la Defensoría del Pueblo respecto a los derechos constitucionales de consumidores

### 3.5. Diseño de investigación

Por la naturaleza, características y complejidad de la investigación, es de diseño no experimental, porque el problema fue observado tal como se da en su contexto.

### 3.6. Población de estudio.

Población. La población en la presente investigación fue comprendida por los siguientes involucrados:

**Tabla 1.** Población y muestra

<b>POBLACIÓN</b>	<b>NÚMERO</b>
Consumidores y usuarios	10
Defensores del Pueblo	2
Abogados en libre ejercicio profesional	15
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>

**Fuente:** Población implicada en el proceso de investigación.

**Realizado por:** Evelyn Mishel Tapia Salazar.

### 3.7. Tamaño de muestra

La población conforme a los involucrados no es extensa, por tal razón no existe la necesidad de tomar una muestra.

### 3.8. Técnicas e instrumentos de investigación

Para la recopilación de la información se utilizó las siguientes técnicas e instrumentos:

#### 3.8.1. Técnica

**Encuesta.** - Está técnica permitió recabar información importante para la presente investigación y se aplicó a la población descrita en la Tabla 1.

**Entrevista.** - Se realizó un conversatorio directo entre entrevistador y entrevistado, la entrevista se dirigió a un Defensor del Pueblo.

### 3.9. Técnicas para el tratamiento de información

Para el procesamiento de la información se utilizó técnicas matemáticas, informáticas y lógicas.

**3.9.1. Tabulación:** Para la tabulación de los datos se empleó la matemática de cuantificación en cuanto a los números y porcentajes de las encuestas realizadas y cualificación para determinar cualidades de las variables estudiadas.

**3.9.2. Procesamiento de la información:** Esta técnica permitió convertir los datos cualitativos en cuantitativos, empleando herramientas tecnológicas a fin de relacionar la información de manera proporcional y en porcentajes.

**3.8.3. Interpretación de resultados y discusión:** se empleó técnicas lógicas que permitieron realizar un análisis de los resultados obtenidos, mismos que fueron respectivamente discutidos.

### 3.10. Comprobación de hipótesis.

**Tabla 2.** Comprobación de Hipótesis.

Variable 1	Patrocinio de la Defensoría del Pueblo a consumidores.
Variable 2	Se garantiza derechos constitucionales de los consumidores.
Hipótesis	La defensa técnica de la Defensoría del Pueblo garantiza la vigencia de los derechos constitucionales de los consumidores.
Comprobación de hipótesis.	Mediante el análisis de causas llevadas por parte de la Defensoría del Pueblo, así como la entrevista realizada a la Defensora del Pueblo, y encuestas practicadas a abogados litigantes, como consumidores, se entiende que no se cumple a totalidad una defensa técnica adecuada, eficaz, eficiente, oportuna por parte de dicha institución hacia los consumidores, esto debido al desconocimiento que existe en cuanto a derechos del consumidor, así como obligaciones que tienen los proveedores. Mediante las encuestas realizadas, tanto Abogados en libre ejercicio así como consumidores, me permito referir que la defensa técnica, que brinda la defensoría del pueblo es nula, puesto que por desconocimiento los consumidores, no acuden a la entidad a fin de reclamar y lograr, restituir sus derechos, más aún cuando dicha institución puede actuar de manera preventiva, a través de campañas y socializaciones, que ayuden a informar los derechos de los consumidores y el procedimiento a realizar en caso de que uno de sus

	<p>derechos sea vulnerado.</p> <p>Mediante la entrevista realizada a un Defensor del Pueblo, cito que ellos al generar una campaña de socialización netamente informática no llegan a la población que realmente se encuentra vulnerada, puesto que en los pueblos y comunidades la gente no tiene acceso a plataformas digitales, por ende son el grupo más vulnerable en la relación comercial, así como al iniciar la Defensoría del Pueblo un acto administrativo, no pueden estos sancionar u obligar a que los proveedores restituyan el derechos de los consumidores, dejándoles sin alternativa y tornándose una defensa ineficiente.</p>
--	---

**Fuente:** Autor

**Realizado por:** Evelyn Mishel Tapia Salazar



## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **4.1.Resultados**

##### **4.1.1. Entrevista dirigida a un Defensor del Pueblo de la Defensoría del Pueblo del Cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.**

De la entrevista realizada a la abogada Verónica Tene, Defensora del Pueblo de Chimborazo; en base a las interrogantes expuestas, se determina, mediante un proceso de comparación, que una defensa técnica adecuada por parte de la Defensoría del Pueblo ayuda a garantizar los derechos prescritos en la Constitución de la República, de tal manera que como punto inicial partimos de que el derecho debe existir, para poder defenderlo y al encontrarse los derechos del consumidor en nuestra carta constitucional (CRE), así como en la Ley Orgánica del consumidor, y al ser la Defensoría del Pueblo la entidad encargada de velar por los derechos de los consumidores, es quien debe tomar acción a fin de que los derechos de los consumidores no sean vulnerados.

Se deja claro que la Defensoría del Pueblo como primera instancia, sigue un procedimiento administrativo, y si la misma no basta a fin de tratar de restituir el derecho, pues se continua en instancias judiciales en las cuales se aplican garantías constitucionales, tales como acción de protección, acción de acceso a la información, entre otras, ahora dentro de todo este trayecto de protección a derechos a consumidores, el principal problema y el derecho que más se vulnera por parte del proveedor es el de la información, porque el consumidor cree tener un producto de calidad, sin embargo nunca le detallan las características correctas, entre otros factores importantes previo a realizar la compra, acto seguido se debe manifestar que el principal problema es el gran desconocimiento que existe por parte del consumidor, acerca de sus derechos, y más aun no sabe cómo actuar ni mucho menos que la Defensoría del pueblo actúa a fin de prever y lograr que no se vulneren sus derechos.

La Defensoría del Pueblo mediante Resolución 107, aplica estrategias defensoriales, llamada gestión oficiosa, la cual consiste en que el consumidor alerta acerca de la posible vulneración a uno de sus derechos y la Defensoría actúa antes de que se logre vulnerar, ahora dentro de este aspecto al hablar de derechos también es importante hablar de reparación, dejando en claro que la Defensoría del Pueblo a través de sus plataformas, trata de mantener informada a la ciudadanía acerca de sus derechos como

consumidor, puesto que día a día se realiza una relación comercial ya sea de un producto o servicio. Siendo el principal problema el desconocimiento por parte de los consumidores, tanto en sus derechos como en el actuar por parte de la Defensoría del Pueblo, que ha ocasionado vulneración de derechos del consumidor y el que no se tenga una buena defensa por parte de la Defensoría del Pueblo.

#### 4.1.2. Encuesta dirigida a los Abogados en libre ejercicio del cantón Riobamba.

1. ¿Con que frecuencia usted patrocina una demanda de consumidores?

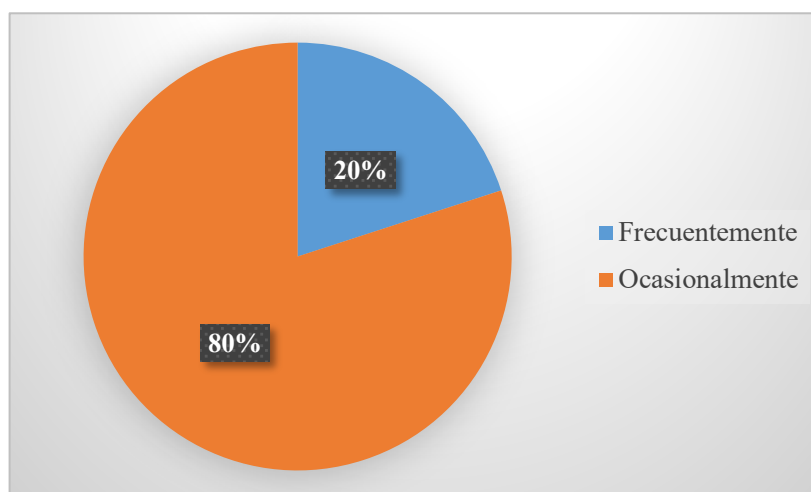
**Tabla 3.** ¿Con qué frecuencia usted patrocina una demanda de consumidores?

No	RESPUESTA		PORCENTAJE
1	Frecuentemente	3	20%
2	Ocasionalmente	12	80%
<b>TOTAL:</b>		15	100%

**Fuente:** Encuesta dirigida a los Abogados en libre ejercicio del cantón Riobamba.

**Realizado por:** Evelyn Mishel Tapia Salazar

**Gráfico 1.** ¿Con qué frecuencia usted patrocina una demanda de consumidores?



**Fuente:** Encuesta dirigida a los Abogados en libre ejercicio del cantón Riobamba.

**Realizado por:** Evelyn Mishel Tapia Salazar

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** Con la encuesta realizada a 15 abogados en libre ejercicio, se ha establecido en base a sus afirmaciones que, 3 de los abogados que equivalen al 20%, patrocinan una demanda de consumidores, mientras que el 80% lo hacen de manera ocasional, debido al desconocimiento de derechos y garantías a favor de los consumidores, obteniendo de esta manera el 100% de encuestas realizadas.

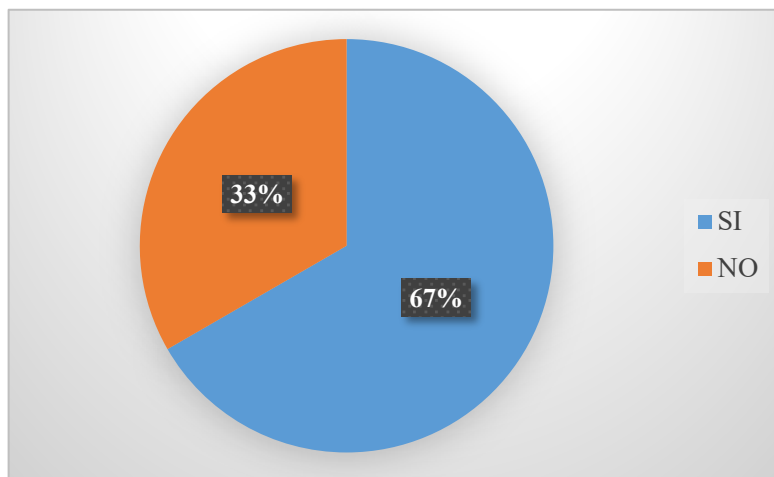
2. ¿Cree usted que existe desconocimiento de los consumidores y usuarios en cuanto a sus derechos?

**Tabla 4.** ¿Cree usted que existe desconocimiento de los consumidores y usuarios en cuanto a sus derechos?

No	RESPUESTA		PORCENTAJE
1	Si	10	67%
2	No	5	33%
<b>TOTAL</b>		15	100%

**Fuente:** Encuesta dirigida a los Abogados en libre ejercicio del cantón Riobamba.  
**Realizado por:** Evelyn Mishel Tapia Salazar

**Gráfico 2.** ¿Cree usted que existe desconocimiento de los consumidores y usuarios en cuanto a sus derechos?



**Fuente:** Encuesta dirigida a los Abogados en libre ejercicio del cantón Riobamba.  
**Realizado por:** Evelyn Mishel Tapia Salazar

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** Con la encuesta realizada a 15 abogados en libre ejercicio, se ha establecido que 10 abogados que equivalen al 67% concuerdan en que, si existe desconocimiento por parte de consumidores en cuanto a sus derechos, mientras que el 33% cree que los consumidores si conocen acerca de los derechos, obteniendo de esta manera el 100% de las encuestas realizadas.

3. ¿Cree usted que la Defensoría del Pueblo como entidad encargada de velar por los derechos de grupos vulnerables, en este caso consumidores genera acciones afirmativas para este grupo?

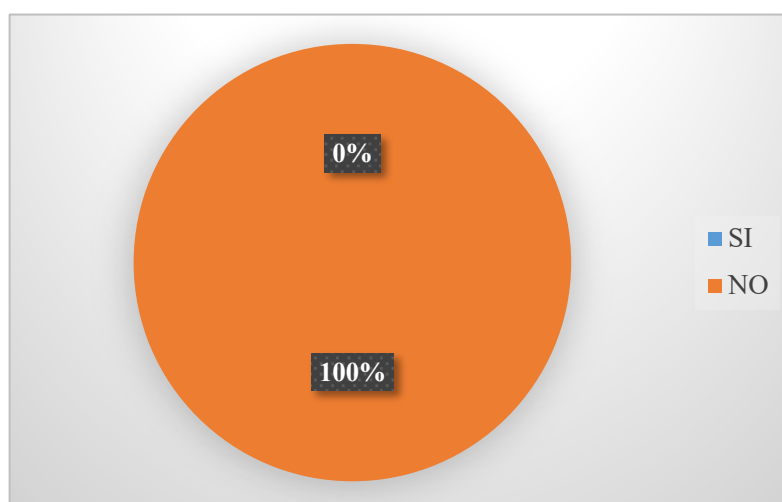
**Tabla 5 .** ¿Cree usted que la Defensoría del Pueblo como entidad encargada de velar por los derechos de grupos vulnerables, en este caso consumidores genera acciones afirmativas para este grupo?

No	RESPUESTA		PORCENTAJE
1	Si	0	0%
2	No	15	100%
<b>TOTAL</b>		15	100%

**Fuente:** Encuesta dirigida a los Abogados en libre ejercicio del cantón Riobamba.

**Realizado por:** Evelyn Mishel Tapia Salazar

**Gráfico 3.** ¿Cree usted que la Defensoría del Pueblo como entidad encargada de velar por los derechos de grupos vulnerables, en este caso consumidores genera acciones afirmativas para este grupo?



**Fuente:** Encuesta dirigida a los Abogados en libre ejercicio del cantón Riobamba.

**Realizado por:** Evelyn Mishel Tapia Salazar

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** En la encuesta realizada a 15 abogados en libre ejercicio, se ha establecido que el 100% coinciden en que la Defensoría del Pueblo no genera acciones afirmativas hacia los consumidores, razón por la cual sus derechos son vulnerados.

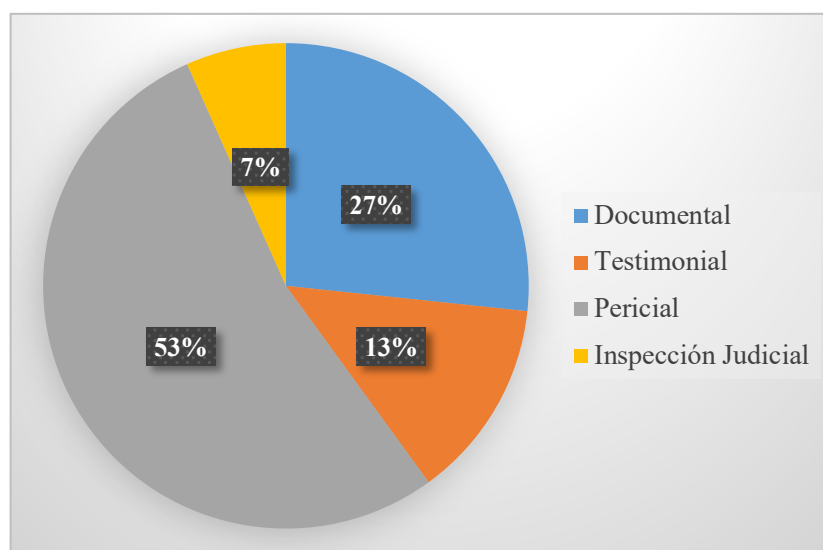
4. ¿Qué medio considera oportuno y eficaz en una defensa en caso de una vulneración de derechos constitucionales a consumidores?

**Tabla 6.** ¿Qué medio considera oportuno y eficaz en una defensa en caso de una vulneración de derechos constitucionales a consumidores?

No	RESPUESTA		PORCENTAJE
1	Documental	4	27%
2	Testimonial	2	13%
3	Pericial	8	53%
4	Inspección Judicial	1	7%
<b>TOTAL:</b>		15	100%

**Fuente:** Encuesta dirigida a los Abogados en libre ejercicio del cantón Riobamba.  
**Realizado por:** Evelyn Mishel Tapia Salazar

**Gráfico 4.** ¿Qué medio considera oportuno y eficaz en una defensa en caso de una vulneración de derechos constitucionales a consumidores?



**Fuente:** Encuesta dirigida a los Abogados en libre ejercicio del cantón Riobamba.  
**Realizado por:** Evelyn Mishel Tapia Salazar

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** En la encuesta realizada a 15 abogados de libre ejercicio, se ha considerado que 4 abogados determinan que la mejor manera para la defensa en caso de vulneración de derechos constitucionales de consumidores es de manera documental, mientras que 2 Abogados en libre ejercicio establecen que la mejor manera de determinar un medio oportuno y eficaz para la defensa de derecho constitucionales de consumidores es de manera testimonial, 8 Abogados en libre ejercicio consideran que un medio oportuno y eficaz para la defensa en caso de vulneración de derechos constitucionales de consumidores es de manera pericial, y 1 Abogado en libre

ejercicio considera que la mejor manera de determinar un medio oportuno y eficaz para la defensa en caso de vulneración de derechos constitucionales de consumidores es la inspección judicial, obteniendo de esta manera el 100% de encuestas.

5. En su criterio personal y profesional, ¿considera que la Defensoría del Pueblo brinda una defensa técnica, oportuna, eficaz y eficiente?

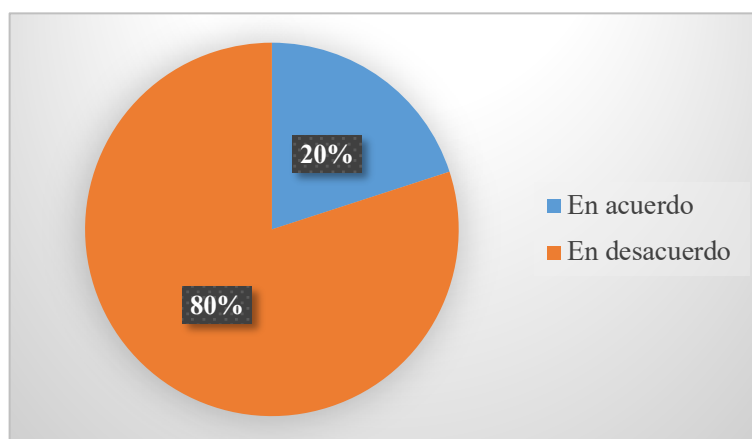
**Tabla 7.** En su criterio personal y profesional, ¿considera que la Defensoría del Pueblo brinda una defensa técnica, oportuna, eficaz y eficiente?

No	RESPUESTA		PORCENTAJE
1	En acuerdo	3	20%
2	En desacuerdo	12	80%
<b>TOTAL</b>		15	100%

**Fuente:** Encuesta dirigida a los Abogados en libre ejercicio del cantón Riobamba.

**Realizado por:** Evelyn Mishel Tapia Salazar

**Gráfico 5.** En su criterio personal y profesional, ¿considera que la Defensoría del Pueblo brinda una defensa técnica, oportuna, eficaz y eficiente?



**Fuente:** Encuesta dirigida a los Abogados en libre ejercicio del cantón Riobamba.

**Realizado por:** Evelyn Mishel Tapia Salazar

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** En la encuesta realizada a 15 Abogados de libre ejercicio, se ha establecido que 3 abogados consideran que la Defensoría del Pueblo brinda una defensa técnica, oportuna, eficaz y eficiente, mientras que 12 Abogados en libre ejercicio no consideran que la Defensoría del Pueblo realice una defensa técnica, oportuna, eficiente y eficaz, obteniendo de esta manera el 100% de encuestas realizadas.

6. ¿Considera usted que la Defensoría del Pueblo genera acciones para que no se vulneren derechos de los consumidores?

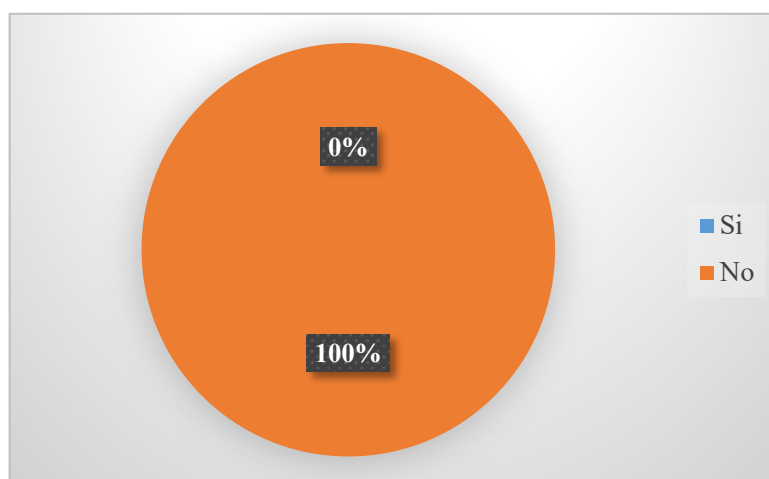
**Tabla 8.** ¿Considera usted que la Defensoría del Pueblo genera acciones para que no se vulneren derechos de los consumidores?

No	RESPUESTA		PORCENTAJE
1	Si	0	0%
2	No	15	100%
<b>TOTAL:</b>		15	100%

**Fuente:** Encuesta dirigida a los Abogados en libre ejercicio del cantón Riobamba.

**Realizado por:** Evelyn Mishel Tapia Salazar

**Gráfico 6.** ¿Considera usted que la Defensoría del Pueblo genera acciones para que no se vulneren derechos de los consumidores?



**Fuente:** Encuesta dirigida a los Abogados en libre ejercicio del cantón Riobamba.

**Realizado por:** Evelyn Mishel Tapia Salazar

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** En la encuesta realizada a 15 Abogados en libre ejercicio, se ha establecido que 0 Abogados en libre ejercicio consideran que la Defensoría del Pueblo genera acciones para que no se vulneren derechos de consumidores, mientras que 15 Abogados en libre ejercicio consideran que la Defensoría del Pueblo no genera acciones a fin de que no se vulneren derechos de consumidores, obteniendo de esta manera el 100% de encuestas realizadas.

7. ¿Considera usted que, la Defensoría del Pueblo genera acciones para que los consumidores, ¿conozcan acerca de sus derechos?

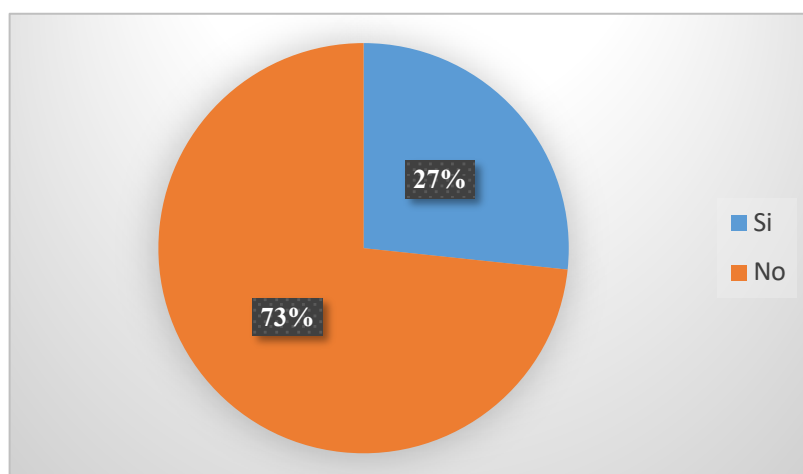
**Tabla 9.** ¿Considera usted que, la Defensoría del Pueblo genera acciones para que los consumidores, ¿conozcan acerca de sus derechos?

No	RESPUESTA		PORCENTAJE
1	Si	4	27%
2	No	11	73%
<b>TOTAL:</b>		15	100%

**Fuente:** Encuesta dirigida a los Abogados en libre ejercicio del cantón Riobamba.

**Realizado por:** Evelyn Mishel Tapia Salazar

**Gráfico 7.** ¿Considera usted que, la Defensoría del Pueblo genera acciones para que los consumidores, ¿conozcan acerca de sus derechos?



**Fuente:** Encuesta dirigida a los Abogados en libre ejercicio del cantón Riobamba.

**Realizado por:** Evelyn Mishel Tapia Salazar

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** En la encuesta realizada a 15 Abogados en libre ejercicio, se ha establecido que 4 abogados, consideran que la Defensoría del Pueblo si genera acciones a fin de que los consumidores conozcan acerca de sus derechos, mientras que 11 Abogados en libre ejercicio consideran que la Defensoría del Pueblo no genera acciones a fin de hacer conocer a los consumidores acerca de sus derechos, obteniendo de esta manera el 100% de las encuestas realizadas.



8. ¿Considera usted que, la Defensoría del Pueblo genera acciones para conocer cuál debería ser el accionar de los consumidores en caso de una vulneración de sus derechos?

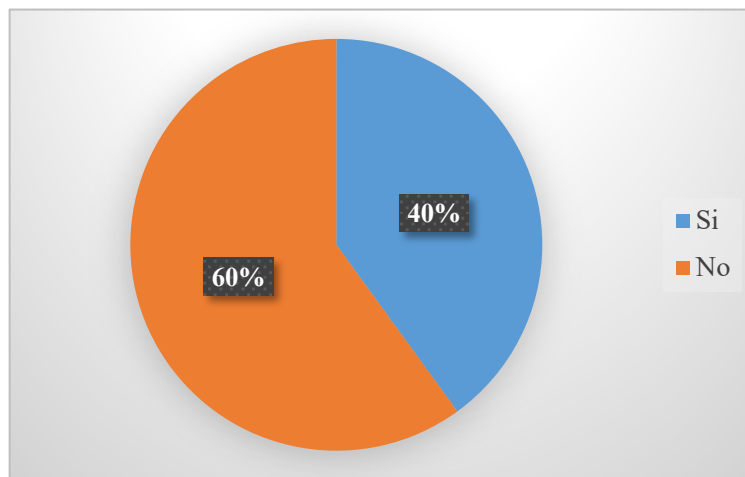
**Tabla 10.** ¿Considera usted que, la Defensoría del Pueblo genera acciones para conocer cuál debería ser el accionar de los consumidores en caso de una vulneración de sus derechos?

No	RESPUESTA		PORCENTAJE
1	Si	6	40%
2	No	9	60%
<b>TOTAL:</b>		15	100%

**Fuente:** Encuesta dirigida a los Abogados en libre ejercicio del cantón Riobamba.

**Realizado por:** Evelyn Mishel Tapia Salazar

**Gráfico 8.** ¿Considera usted que, la Defensoría del Pueblo genera acciones para conocer cuál debería ser el accionar de los consumidores en caso de una vulneración de sus derechos?



**Fuente:** Encuesta dirigida a los Abogados en libre ejercicio del cantón Riobamba.

**Realizado por:** Evelyn Mishel Tapia Salazar

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** En la encuesta realizada a 15 abogados en libre ejercicio, se ha establecido que 6 abogados consideran que la Defensoría del Pueblo genera acciones para informar el accionar de consumidores cuando se vulnera alguno de sus derechos mientras que 9 abogados consideran que la Defensoría del Pueblo no genera acciones para que los consumidores sepan su accionar, obteniendo de esta manera el 100% de las encuestas.

#### 4.1.3. Encuesta dirigida a consumidores, en el cantón Riobamba.

1. ¿Con que frecuencia usted como consumidor ha sido vulnerado en sus derechos por parte de un proveedor?

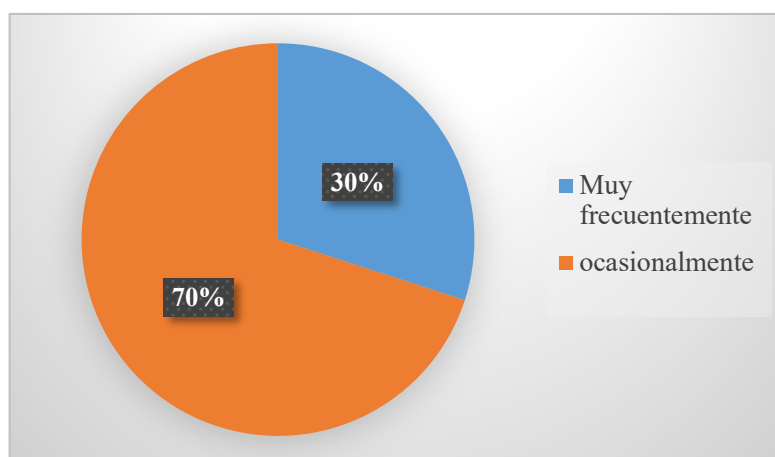
**Tabla 11.** ¿Con que frecuencia usted como consumidor ha sido vulnerado en sus derechos por parte de un proveedor?

No	RESPUESTAS		PORCENTAJE
1	Muy frecuentemente	3	30%
2	Ocasionalmente	7	70%
<b>TOTAL:</b>		10	100%

**Fuente:** Encuesta dirigida a consumidores en el cantón Riobamba.

**Realizado por:** Evelyn Mishel Tapia Salazar

**Gráfico 9.** ¿Con que frecuencia usted como consumidor ha sido vulnerado en sus derechos por parte de un proveedor?



**Fuente:** Encuesta dirigida a consumidores en el cantón Riobamba.

**Realizado por:** Evelyn Mishel Tapia Salazar

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** En la encuesta realizada a 10 consumidores del cantón Riobamba, se ha establecido que 7 consumidores consideran que han sido vulnerados en sus derechos mientras que 3 de ellos determinan que nunca se han vulnerado sus derechos, obteniendo de tal manera el 100% de las encuestas realizadas.

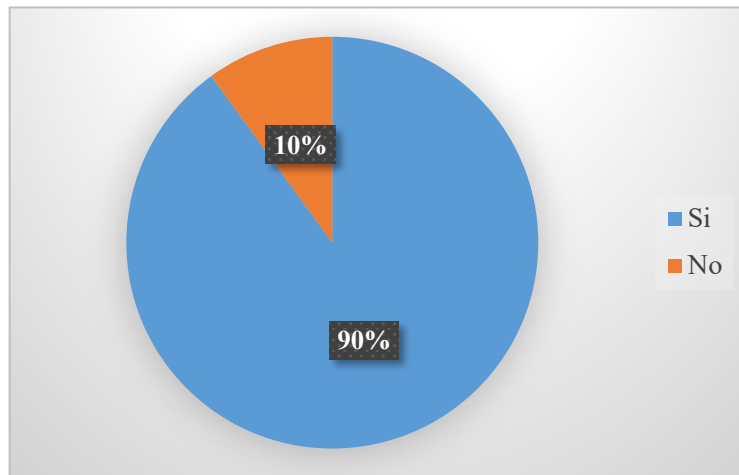
2. ¿Cree usted que existe desconocimiento de los consumidores en cuanto a sus derechos?

**Tabla 12.** ¿Cree usted que existe desconocimiento de los consumidores en cuanto a sus derechos?

No	RESPUESTA		PORCENTAJE
1	Si	9	
2	No	1	
<b>TOTAL:</b>		10	100%

**Fuente:** Encuesta dirigida a consumidores en el cantón Riobamba.  
**Realizado por:** Evelyn Mishel Tapia Salazar

**Gráfico 10.** ¿Cree usted que existe desconocimiento de los consumidores en cuanto a sus derechos?



**Fuente:** Encuesta dirigida a consumidores en el cantón Riobamba.  
**Realizado por:** Evelyn Mishel Tapia Salazar

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** En la encuesta realizada a 10 consumidores del cantón Riobamba, se ha establecido que 9 consumidores determinan que existe desconocimiento en cuanto a sus derechos, mientras que 1 de los consumidores determina que, si conocen sus derechos, obteniendo el 100% de encuestas realizadas.

3. ¿Cree usted que la Defensoría del Pueblo como entidad encargada de velar por los derechos de grupos vulnerables, en este caso consumidores genera acciones afirmativas para este grupo?

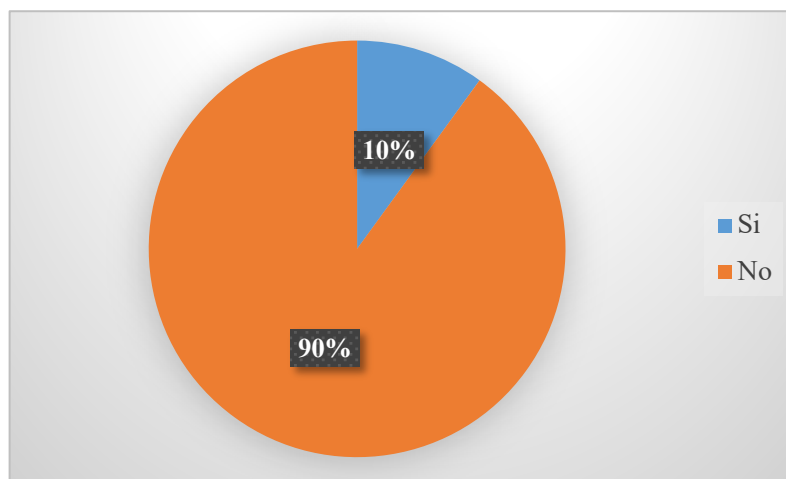
**Tabla 13.** ¿Cree usted que la Defensoría del Pueblo como entidad encargada de velar por los derechos de grupos vulnerables, en este caso consumidores genera acciones afirmativas para este grupo?

No	RESPUESTA		PORCENTAJE
1	Si	1	10%
2	No	9	90%
<b>TOTAL:</b>		10	100%

**Fuente:** Encuesta dirigida a consumidores en el cantón Riobamba.

**Realizado por:** Evelyn Mishel Tapia Salazar

**Gráfico 11.** ¿Cree usted que la Defensoría del Pueblo como entidad encargada de velar por los derechos de grupos vulnerables, en este caso consumidores genera acciones afirmativas para este grupo?



**Fuente:** Encuesta dirigida a consumidores en el cantón Riobamba.

**Realizado por:** Evelyn Mishel Tapia Salazar

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** En esta encuesta realizada a 10 consumidores del cantón Riobamba, se ha establecido que 9 de ellos determinan que la Defensoría del Pueblo no realiza acciones afirmativas hacia este grupo; mientras que 1 de los consumidores determina que la Defensoría del Pueblo si realiza acciones afirmativas a favor de este Obteniendo de esta manera el 100% de las encuestas realizadas.

4. ¿Cree usted que la Defensoría del Pueblo, realiza charlas, o utiliza plataformas virtuales para informar a los consumidores acerca de sus derechos?

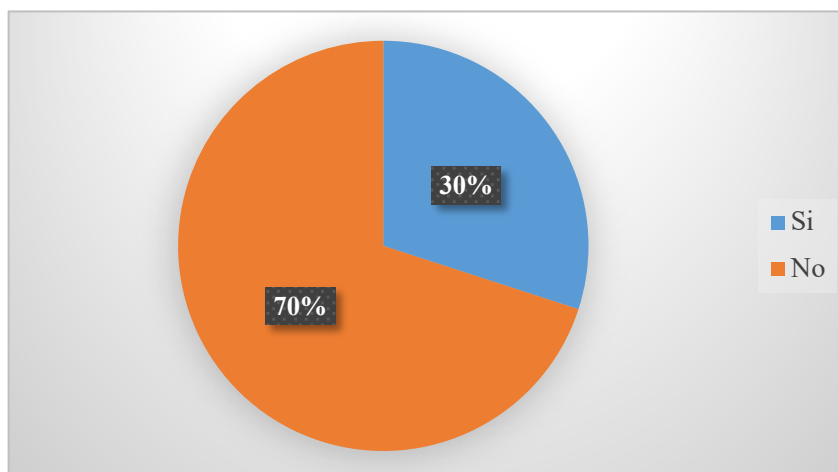
**Tabla 14.** ¿Cree usted que la Defensoría del Pueblo, realiza charlas, o utiliza plataformas virtuales para informar a los consumidores acerca de sus derechos?

No	RESPUESTA		PORCENTAJE
1	Si	3	30%
2	No	7	70%
<b>TOTAL:</b>		10	100%

**Fuente:** Encuesta dirigida a consumidores en el cantón Riobamba.

**Realizado por:** Evelyn Mishel Tapia Salazar

**Gráfico 12.** ¿Cree usted que la Defensoría del Pueblo, realiza charlas, o utiliza plataformas virtuales para informar a los consumidores acerca de sus derechos?



**Fuente:** Encuesta dirigida a consumidores en el cantón Riobamba.

**Realizado por:** Evelyn Mishel Tapia Salazar

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** En esta encuesta realizada a 10 consumidores del Cantón Riobamba, se determina que 7 de ellos afirman que la Defensoría del pueblo no utiliza plataformas virtuales y mucho menos imparte charlas, mientras que 3 de los mismos determinan que la Defensoría del Pueblo si realiza dichas acciones a fin de informar acerca de sus derechos, obteniendo de esta manera el 100% de encuestas realizadas.

5. En su criterio personal y profesional, ¿considera que la Defensoría del Pueblo brinda una defensa técnica, oportuna, eficiente, eficaz?

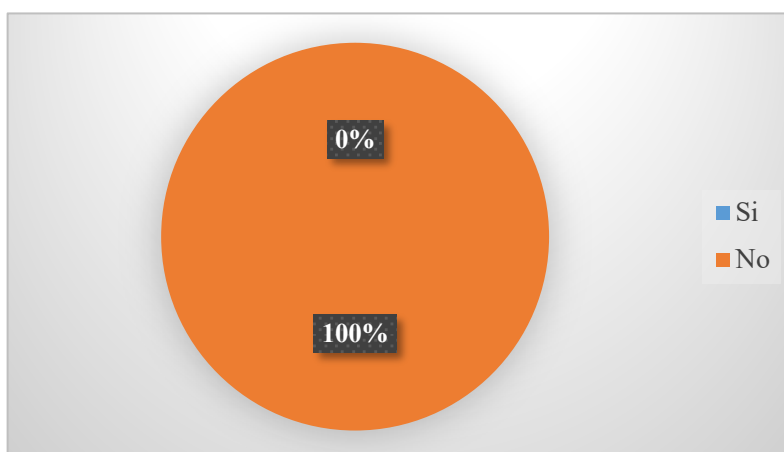
**Tabla 15.** En su criterio personal y profesional, ¿considera que la Defensoría del Pueblo brinda una defensa técnica, oportuna, eficiente, eficaz?

No	RESPUESTA		PORCENTAJE
1	Si	0	
2	No	10	
<b>TOTAL:</b>		10	100%

**Fuente:** Encuesta dirigida a consumidores en el cantón Riobamba.

**Realizado por:** Evelyn Mishel Tapia Salazar

**Gráfico 13.** En su criterio personal y profesional, ¿considera que la Defensoría del Pueblo brinda una defensa técnica, oportuna, eficiente, eficaz?



**Fuente:** Encuesta dirigida a consumidores en el cantón Riobamba.

**Realizado por:** Evelyn Mishel Tapia Salazar

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** En esta encuesta realizada a 10 consumidores del Cantón Riobamba, se determina que 10 de ellos afirman que la Defensoría del Pueblo, no realiza una defensa técnica, oportuna y eficaz, toda vez que los 10 consumidores, son el 100% de las encuestas realizadas.

6. Considera usted, ¿que la Defensoría del Pueblo genera acciones para que no se vulneren derechos de los consumidores?

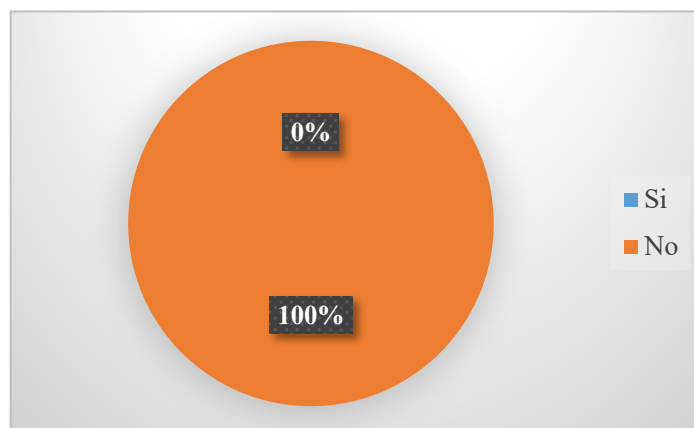
**Tabla 16.** Considera usted, ¿que la Defensoría del Pueblo genera acciones para que no se vulneren derechos de los consumidores?

No	RESPUESTAS		PORCENTAJE
1	Si	0	0%
2	No	10	100%
<b>TOTAL:</b>		10	100%

**Fuente:** Encuesta dirigida a consumidores en el cantón Riobamba.

**Realizado por:** Evelyn Mishel Tapia Salazar

**Gráfico 14.** Considera usted, ¿que la Defensoría del Pueblo genera acciones para que no se vulneren derechos de los consumidores?



**Fuente:** Encuesta dirigida a consumidores en el cantón Riobamba.

**Realizado por:** Evelyn Mishel Tapia Salazar

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** En esta encuesta realizada a 10 consumidores, se determina que 10 de ellos consideran que la Defensoría del Pueblo no genera acciones a fin de evitar posible vulneración a sus derechos, obteniendo de tal manera el 100% de encuestas realizadas.

7. ¿Considera usted que, la Defensoría del Pueblo, ¿genera acciones para que los consumidores conozcan acerca de sus derechos?

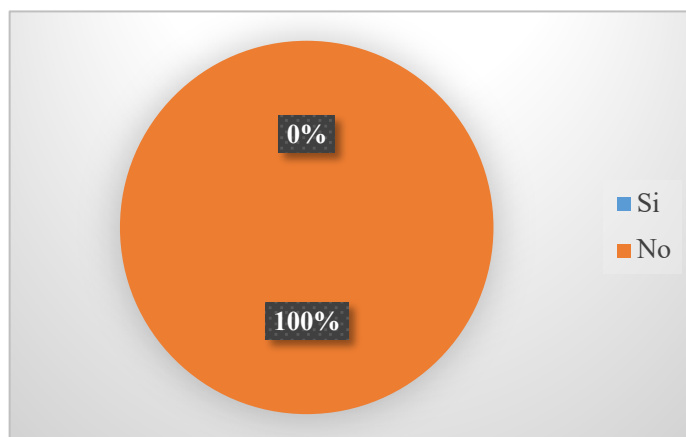
**Tabla 17.** Considera usted que, la Defensoría del Pueblo, ¿genera acciones para que los consumidores conozcan acerca de sus derechos?

No	RESPUESTA		PORCENTAJE
1	Si	0	0%
2	No	10	100%
<b>TOTAL:</b>		10	100%

**Fuente:** Encuesta dirigida a consumidores en el cantón Riobamba.

**Realizado por:** Evelyn Mishel Tapia Salazar

**Gráfico 15.** Considera usted que, la Defensoría del Pueblo, ¿genera acciones para que los consumidores conozcan acerca de sus derechos?



**Fuente:** Encuesta dirigida a consumidores en el cantón Riobamba.

**Realizado por:** Evelyn Mishel Tapia Salazar

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** En esta encuesta realizada a 10 consumidores del Cantón Riobamba, se determina que 10 de ellos afirman que la Defensoría del Pueblo, no genera acciones a fin de dar a conocer los derechos de consumidores, obteniendo de tal manera el 100% de las encuestas realizadas.



8. ¿Considera usted que la Defensoría del Pueblo genera acciones para conocer cuál debería ser el accionar de los consumidores en caso de una vulneración de sus derechos?

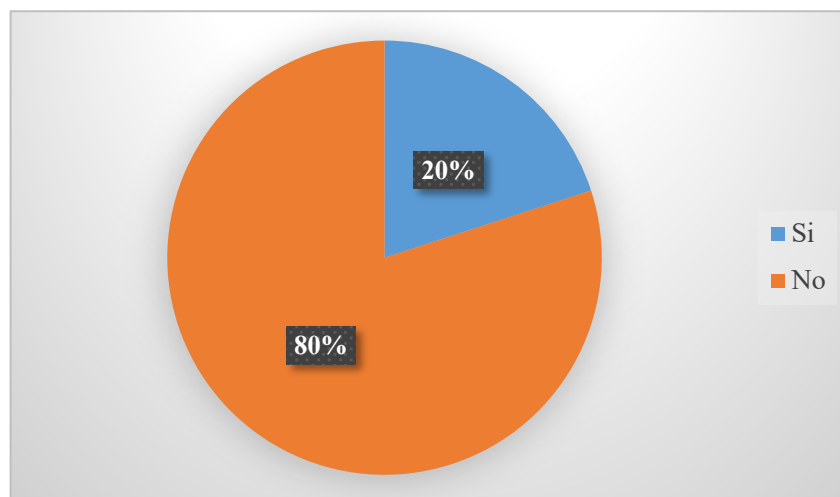
**Tabla 18.** ¿Considera usted que la Defensoría del Pueblo genera acciones para conocer cuál debería ser el accionar de los consumidores en caso de una vulneración de sus derechos?

No	RESPUESTA	PORCENTAJE
1	Si	20%
3	No	80%
<b>TOTAL:</b>		10
		100%

**Fuente:** Encuesta dirigida a consumidores en el cantón Riobamba.

**Realizado por:** Evelyn Mishel Tapia Salazar

**Gráfico 16.** ¿Considera usted que la Defensoría del Pueblo genera acciones para conocer cuál debería ser el accionar de los consumidores en caso de una vulneración de sus derechos?



**Fuente:** Encuesta dirigida a consumidores en el cantón Riobamba.

**Realizado por:** Evelyn Mishel Tapia Salazar

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** En esta encuesta realizada a 10 consumidores del cantón Riobamba, se determina que 8 de los consumidores consideran que la Defensoría del Pueblo no genera acciones a fin de que los consumidores conozcan que acciones seguir en caso de vulneración de sus derechos, mientras que 2 de ellos sí, obteniendo de tal manera el 100% de las encuestas.

#### 4.1.4 Encuesta dirigida a Defensores del Pueblo.

1. ¿Con que frecuencia usted patrocina una demanda de consumidores?

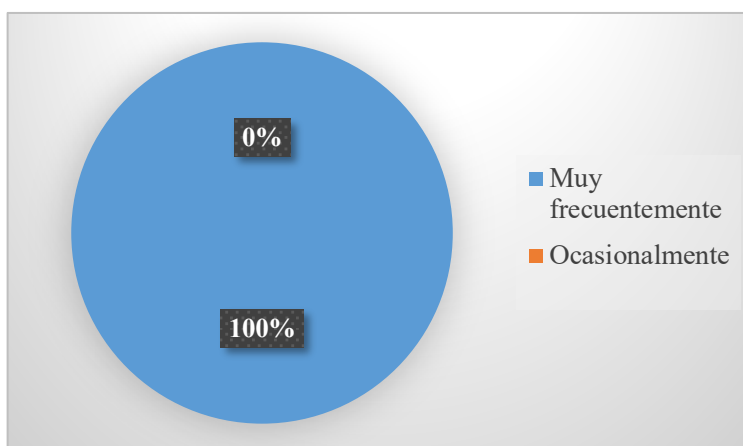
**Tabla 19.** ¿Con qué frecuencia usted patrocina una demanda de consumidores?

No	RESPUESTA		PORCENTAJE
1	Muy frecuentemente	2	100%
2	Ocasionalmente	0	0
<b>TOTAL:</b>		2	100%

**Fuente:** Encuesta dirigida a consumidores en el cantón Riobamba.

**Realizado por:** Evelyn Mishel Tapia Salazar

**Gráfico 17.** ¿Con qué frecuencia usted patrocina una demanda de consumidores?



**Fuente:** Encuesta dirigida a consumidores en el cantón Riobamba.

**Realizado por:** Evelyn Mishel Tapia Salazar

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** En esta encuesta realizada a 2 Defensores del Pueblo del cantón Riobamba se determina que los dos determinan que, de manera frecuente, patrocina casos de consumidores, obteniendo el 100% de las encuestas realizadas.

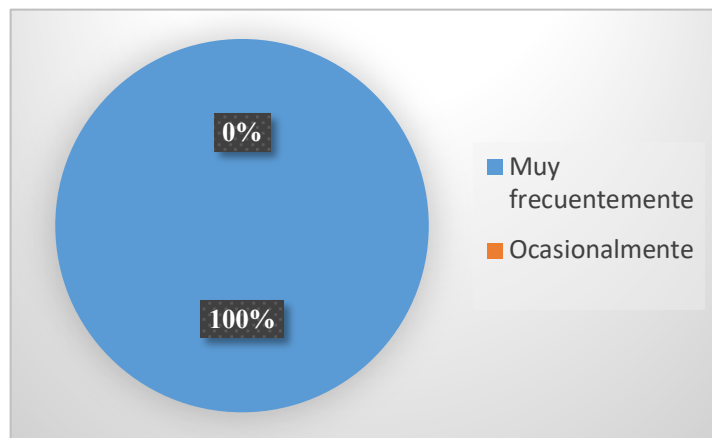
2. ¿Cree usted que existe desconocimiento de los consumidores en cuanto a sus derechos?

**Tabla 20.** ¿Cree usted que existe desconocimiento de los consumidores en cuanto a sus derechos?

No	RESPUESTA		PORCENTAJE
1	Si	2	100%
2	No	0	0%
<b>TOTAL:</b>		2	100%

**Fuente:** Encuesta dirigida a Defensores del Pueblo del cantón Riobamba.  
**Realizado por:** Evelyn Mishel Tapia Salazar

**Gráfico 18.** ¿Cree usted que existe desconocimiento de los consumidores en cuanto a sus derechos?



**Fuente:** Encuesta dirigida a Defensores del Pueblo del cantón Riobamba.  
**Realizado por:** Evelyn Mishel Tapia Salazar

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** En esta encuesta realizada a 2 Defensores del Pueblo del Cantón Riobamba, se considera que los 2 determinan que, si existe desconocimiento por parte de los consumidores acerca de sus derechos, obteniendo el 100% de las encuestas realizadas.

3. ¿Cree usted que la Defensoría del Pueblo como entidad encargada de velar por los derechos de grupos vulnerables, en este caso consumidores genera acciones afirmativas para este grupo?

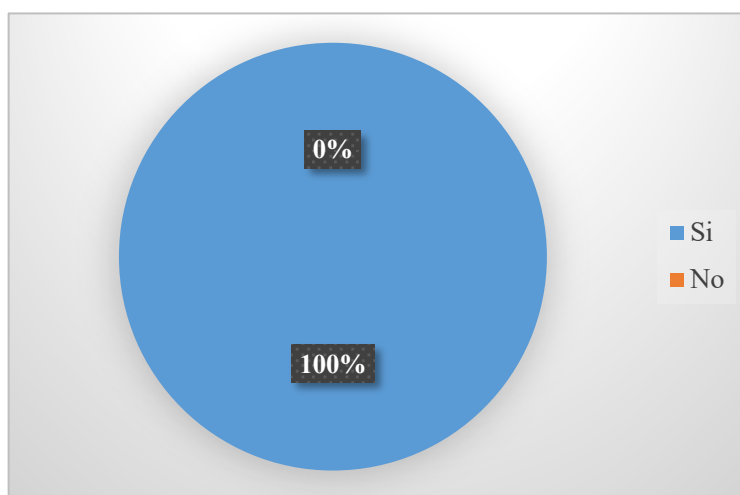
**Tabla 21.** ¿Cree usted que la Defensoría del Pueblo como entidad encargada de velar por los derechos de grupos vulnerables, en este caso consumidores genera acciones afirmativas para este grupo?

No	RESPUESTA		PORCENTAJE
1	Si	2	100%
2	No	0	0%
<b>TOTAL:</b>		2	100%

**Fuente:** Encuesta dirigida a Defensores del Pueblo del cantón Riobamba.

**Realizado por:** Evelyn Mishel Tapia Salazar

**Gráfico 19.** ¿Cree usted que la Defensoría del Pueblo como entidad encargada de velar por los derechos de grupos vulnerables, en este caso consumidores genera acciones afirmativas para este grupo?



**Fuente:** Encuesta dirigida a Defensores del Pueblo del cantón Riobamba.

**Realizado por:** Evelyn Mishel Tapia Salazar

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** En esta encuesta realizada a 2 Defensores del Pueblo del cantón Riobamba, se determina que los 2 consideran que la Defensoría del Pueblo, si genera acciones a fin de dar a conocer a los consumidores acerca de sus derechos, obteniendo el 100% de encuestas.

4. ¿Qué medio considera oportuno y eficaz en una defensa en caso de una vulneración de derechos constitucionales a consumidores?

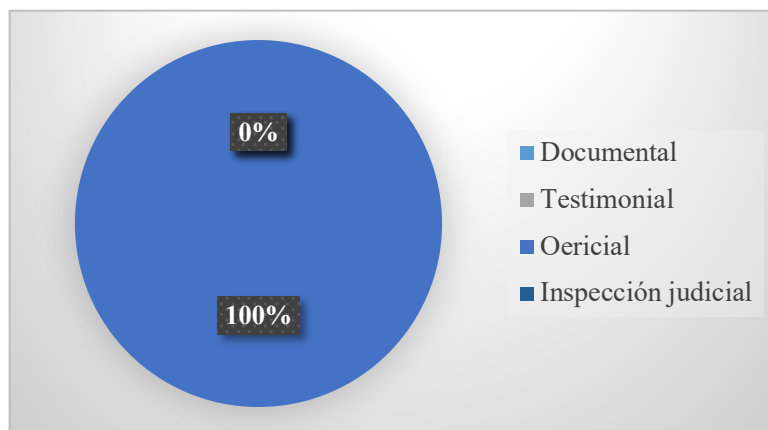
**Tabla 22.** ¿Qué medio considera oportuno y eficaz en una defensa en caso de una vulneración de derechos constitucionales a consumidores?

No	RESPUESTA		PORCENTAJE
1	Documental	0	0%
2	Testimonial	0	0%
3	Pericial	2	100%
4	Inspección Judicial	0	0%
<b>TOTAL:</b>		2	100%

**Fuente:** Encuesta dirigida a Defensores del Pueblo del cantón Riobamba.

**Realizado por:** Evelyn Mishel Tapia Salazar

**Gráfico 20.** ¿Qué medio considera oportuno y eficaz en una defensa en caso de una vulneración de derechos constitucionales a consumidores?



**Fuente:** Encuesta dirigida a Defensores del Pueblo del cantón Riobamba.

**Realizado por:** Evelyn Mishel Tapia Salazar

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** En esta encuesta realizada a 2 Defensores del Pueblo del cantón Riobamba, se determina que 2 de los mismos consideran que la mejor manera de probar una vulneración de derechos a consumidores en base a una prueba pericial, obteniendo de tal manera el 100% de encuestas.

5. ¿En su criterio personal y profesional considera que la Defensoría del Pueblo brinda una defensa técnica, oportuna, eficaz y eficiente?

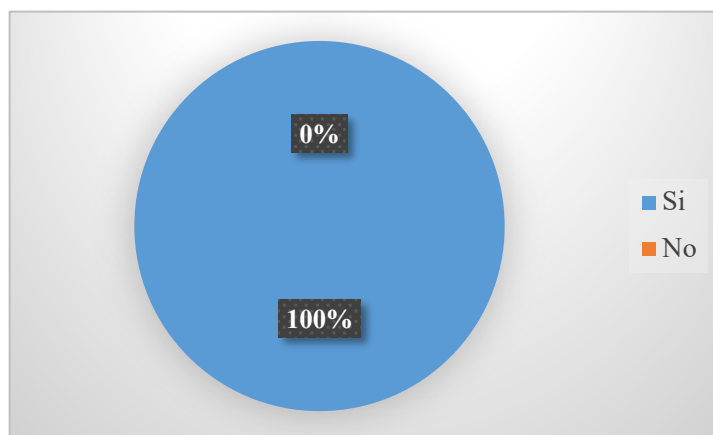
**Tabla 23.** ¿En su criterio personal y profesional considera que la Defensoría del Pueblo brinda una defensa técnica, oportuna, eficaz y eficiente?

No	RESPUESTA		PORCENTAJE
1	Si	2	100%
2	No	0	0%
<b>TOTAL:</b>		2	100%

**Fuente:** Encuesta dirigida a Defensores del Pueblo del cantón Riobamba.

**Realizado por:** Evelyn Mishel Tapia Salazar

**Gráfico 21.** ¿En su criterio personal y profesional considera que la Defensoría del Pueblo brinda una defensa técnica, oportuna, eficaz y eficiente?



**Fuente:** Encuesta dirigida a Defensores del Pueblo del cantón Riobamba.

**Realizado por:** Evelyn Mishel Tapia Salazar

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** En esta encuesta realizada a 2 Defensores del Pueblo del cantón Riobamba, se determina que los 2 consideran que la Defensoría del Pueblo, realiza una defensa, técnica, oportuna y eficaz, obteniendo el 100% de encuestas realizadas.

6. ¿Considera usted que la Defensoría del Pueblo genera acciones para que no se vulneren derechos de los consumidores?

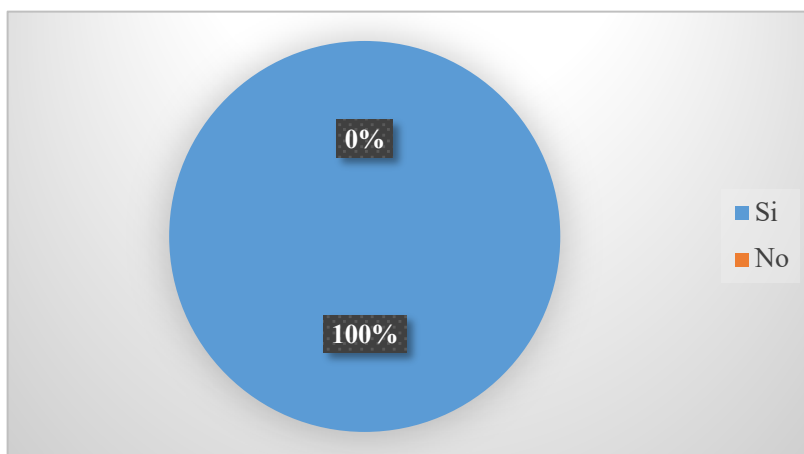
**Tabla 24.** ¿Considera usted que la Defensoría del Pueblo genera acciones para que no se vulneren derechos de los consumidores?

No	RESPUESTA		PORCENTAJE
1	Si	2	100%
2	No	0	0%
<b>TOTAL:</b>		2	100%

**Fuente:** Encuesta dirigida a Defensores del Pueblo del cantón Riobamba.

**Realizado por:** Evelyn Mishel Tapia Salazar

**Gráfico 22.** ¿Considera usted que la Defensoría del Pueblo genera acciones para que no se vulneren derechos de los consumidores?



**Fuente:** Encuesta dirigida a Defensores del Pueblo del cantón Riobamba.

**Realizado por:** Evelyn Mishel Tapia Salazar

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** En esta encuesta realizada a 2 defensores del Pueblo del Cantón Riobamba, se determina que los 2 consideran que la Defensoría del Pueblo si genera acciones a fin de que no se vulneren derechos de los consumidores, obteniendo el 100% de encuestas realizadas.

7. ¿Considera usted que, la Defensoría del Pueblo genera acciones para que los consumidores conozcan acerca de sus derechos?

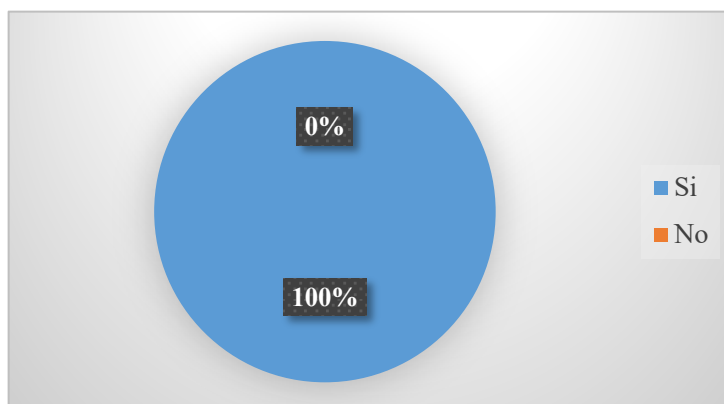
**Tabla 25.** ¿Considera usted que, la Defensoría del Pueblo genera acciones para que los consumidores conozcan acerca de sus derechos?

No	RESPUESTA		PORCENTAJE
1	Si	2	100%
2	No	1	0%
<b>TOTAL:</b>		2	100%

**Fuente:** Encuesta dirigida a Defensores del Pueblo del cantón Riobamba.

**Realizado por:** Evelyn Mishel Tapia Salazar

**Gráfico 23.** ¿Considera usted que, la Defensoría del Pueblo genera acciones para que los consumidores conozcan acerca de sus derechos?



**Fuente:** Encuesta dirigida a Defensores del Pueblo del cantón Riobamba.

**Realizado por:** Evelyn Mishel Tapia Salazar

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** En esta encuesta realizada a 2 Defensores del Pueblo, del cantón Riobamba, se determina que los 2 consideran que la Defensoría del Pueblo si genera acciones a fin de que los consumidores, conozcan acerca de sus derechos, obteniendo el 100% de las encuestas.



8. ¿Considera usted que, la Defensoría del Pueblo genera acciones para conocer cuál debería ser el accionar de los consumidores en caso de una vulneración de sus derechos?

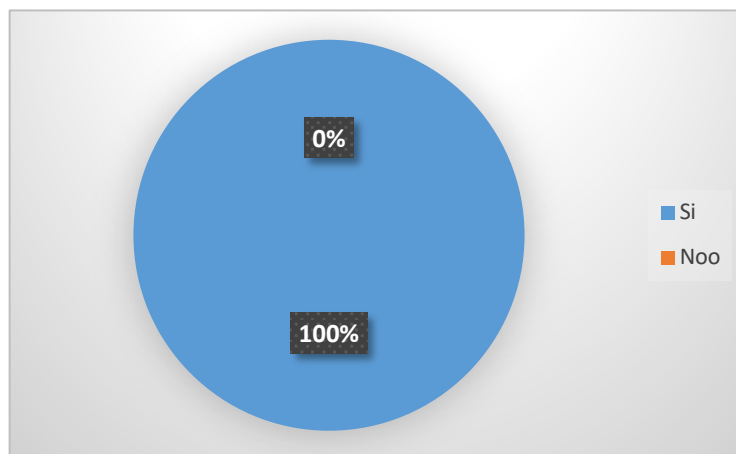
**Tabla 26.** ¿Considera usted que, la Defensoría del Pueblo genera acciones para conocer cuál debería ser el accionar de los consumidores en caso de una vulneración de sus derechos?

No	RESPUESTA		PORCENTAJE
1	Si	2	100%
2	No	0	0%
<b>TOTAL:</b>		2	100%

**Fuente:** Encuesta dirigida a Defensores del Pueblo del cantón Riobamba.

**Realizado por:** Evelyn Mishel Tapia Salazar

**Gráfico 24.** ¿Considera usted que, la Defensoría del Pueblo genera acciones para conocer cuál debería ser el accionar de los consumidores en caso de una vulneración de sus derechos?



**Fuente:** Encuesta dirigida a Defensores del Pueblo del cantón Riobamba.

**Realizado por:** Evelyn Mishel Tapia Salazar

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** En esta encuesta realizada a 2 Defensores del Pueblo del cantón Riobamba, se determina que los 2 consideran que la Defensoría del Pueblo si genera acciones a fin de que el consumidor sepa cómo actuar en caso de vulneración de sus derechos, obteniendo el 100% de encuestas.

## **4.2. Discusión de Resultados.**

Una vez realizadas las entrevistas, se determina que realmente el problema fundamental por el cual se vulneran los derechos de consumidores es el desconocimiento por parte de los mismos y el actuar de la Defensoría Pública, por lo cual su Defensa Técnica en favor de derechos constitucionales de los consumidores se vuelve nula o escasa, siendo el porcentaje de desconocimiento muy alto y coincidiendo con las encuestas aplicadas. Así mismo se analiza que al momento de hablar de un derecho se habla de una reparación que debe ser lograda con la defensa que realiza la Defensoría del Pueblo para que de esta manera se haga efectivo una defensa técnica, oportuna y eficaz, a fin de cumplir con lo consagrado en la Constitución de la República del Ecuador, en la cual la Defensoría del Pueblo actúa como una entidad protectora de derechos, que tiene como función la prevención a fin de que no se vulnere ningún derecho de los consumidores.

La Defensoría del Pueblo debe tomar acciones a fin de prevenir la vulneración de derechos, en el caso in examine se determina que las plataformas o los medios que utiliza dicha institución son netamente tecnológicos, por lo cual se deja en gran desinformación a la gente que no puede acceder a una computadora y mucho menos a la red, razón por la cual en la actualidad se siguen vulnerando sus derecho de manera diaria y dejando claro que las acciones que sigue la Defensoría del Pueblo a favor de la prevención de la no vulneración de derechos constitucionales a consumidores es nula o escasa.

Dentro de la Resolución 107 los Defensores del Pueblo tienen estrategias defensoriales a fin de aplicarlos en sus casos, tal como la llamada gestión oficiosa que permite al consumidor poner en conocimiento a la Defensoría del Pueblo que uno de sus derechos puede ser vulnerado, debiendo actuar esta entidad a favor del consumidor para evitar que ocurra dicha vulneración, sin embargo, esta acción no se debido al desconocimiento de los consumidores en cuanto a sus derechos.

En la actualidad la parte más vulnerable en la relación comercial sigue siendo el consumidor debido a que el proveedor (casas comerciales, etc.); al ser quien oferta el producto o servicio trata de intimidar al consumidor a fin de vulnerar sus derechos y obtener mayores réditos económicos, es por ello que la Defensoría del Pueblo debería trabajar en constantes capacitaciones, a fin de que se informe al proveedor acerca de las obligaciones que tiene hacia el consumidor y de los derechos de los cuales gozan para de esta manera evitar la vulneración de los mismos, actuando la Defensoría del Pueblo de

manera eficaz y eficiente dentro de la defensa de derechos constitucionales de los consumidores.

## **CAPÍTULO V.**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **CONCLUSIONES**

1. Una vez realizado el análisis jurídico y doctrinario frente a la Defensa técnica que la Defensoría Pueblo realiza a los derechos constitucionales de los consumidores, en un marco de protección dentro del marco legal, se evidencia que efectivamente el proveedor al ser la persona que oferta el producto o servicio, es quien más poder tiene dentro de la relación comercial, por lo cual se aprovecha del estatus del consumidor que viene a ser la parte vulnerable, ya que trata de adquirir un bien o servicio a fin de satisfacer una necesidad inminente, vulnerándose sus derechos, dicha situación puede justificarse en el pasado debido a que no existía una ley o un marco legal de protección, sin embargo en la actualidad pese a ya existir una ley se refleja que la situación no ha cambiado, ya que el consumidor sigue siendo violentado en sus derechos de manera diaria, por el desconocimiento que existe acerca de los mismos y que protegen al consumidor, sin olvidar las obligaciones que posee el proveedor.

2. Identificando los derechos de los consumidores y como actúa la Defensoría del Pueblo en cuanto a la protección que ofrece a los mismos, se ha podido determinar que su actuación sigue siendo escasa, pues a pesar de que la Institución realiza campañas a fin de que los consumidores conozcan acerca de sus derechos, no toda la gente tiene acceso a una plataforma virtual, situación que ocurre con las personas del sector rural que al estar en un estado de desconocimiento y analfabetismo no tienen acceso a dichas plataformas, estando expuestos a situaciones de vulneración frente al proveedor, por lo cual la protección que brinda la Defensoría del Pueblo sigue siendo deficiente.

3. Después de realizar un estudio jurídico- doctrinal, se ha determinado que la Defensa que brinda la Defensoría del Pueblo, aún no logra su cometido que es el de que se respeten derechos constitucionales de los consumidores, puesto a que se trata de implementar una cultura de consumo responsable, sin embargo, aún no se educa al proveedor de manera total a fin de que conozca cuáles son sus obligaciones, y las sanciones en caso de que llegue a vulnerar derechos de consumidores evitando todo tipo de vulneración de derechos por parte del proveedor hacia el consumidor.

4. Como consecuencia de haber realizado un análisis crítico de dos casos prácticos, en el cual asume la defensa, la Defensoría del Pueblo de consumidores; se determina que la misma no cumple con los parámetros de ser técnica, oportuna, eficiente y eficaz; esto debido a que las actuaciones que los mismos realizan no generan acciones a fin de que los derechos vulnerados por parte de proveedores a consumidores sean resarcidos, mucha de las veces empiezan con un proceso administrativo dentro de la entidad en la cual se vulnero el derecho, lo cual genera que no lo reconozcan, y otra de las veces activan la vía judicial en base a garantías jurisdiccionales, que no son bien fundamentadas incluso llegando a desnaturalizar el objeto de más mismas, lo cual la vuelve inoportuna, ineficiente e ineficaz, así mismo se determina que Perú es el país donde existe mayor defensa y protección a los consumidores, puesto a que encarga la facultad de protección de tutela efectiva de derechos de consumidores a una institución del Estado.

## **RECOMENDACIONES**

1. La Defensoría del Pueblo debe generar una cultura de consumo responsable y de venta responsable, en la cual se pueda acceder a productos y servicios de óptima calidad, haciendo respetar preceptos constitucionales y ejecutando acciones que le competen frente al trato desigual que existe en la relación comercial por falta de trato equitativo y justo, el proveedor siempre ha abusado de su condición a fin de vulnerar derechos de los consumidores, por tanto, es importante educar a las dos partes para.

2. La Defensoría del Pueblo como entidad encargada de proteger los derechos de grupos vulnerables, debe actuar en la prevención de violación de derechos; activando mecanismos en los cuales no exista un trato desigual ya que por la falta de oportunidades no todas las personas cuentan con acceso a internet.

3. Enfocar las charlas no solo hacía el consumidor como objetivo para que conozca sus derechos y pueda exigirlos, si no también hacia el proveedor para que este tenga conocimiento acerca de sus obligaciones frente al consumidor y frente a los derechos de los que goza el mismo, para generar un trato equitativo, encaminado a mejorar la relación comercial.

4. Implementar charlas a Defensores del Pueblo de nuestro Estado ecuatoriano, acerca de los procesos a seguir en caso de vulneración de derechos de consumidores, a fin de que los mismos logren resultados y brinden una defensa técnica, oportuna, eficiente y eficaz, para lograr que el consumidor se sienta protegido, se restituyan sus derechos y no quedan en la indefensión.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Castro, J. (2016). “ *Análisis de los Derechos y Obligaciones de las Personas Usuarias y Consumidoras de Bienes y Servicios en el Distrito Metropolitano de Quito , Primer Semestre 2016 , Visualización de Dificultades y Posibles Soluciones .*”

Constitución Política de la República del Ecuador 1998, *Decreto Legislativo No. 000.RO/1 de 11 de agosto de 1998, Riobamba*

Constitución de la República del Ecuador, (2008), *Decreto legislativo, Registro Oficial 449 de 20 de octubre de 1008, Reformado 13 de Julio de 2011, Quito.*

*Ley Orgánica de Defensa del consumidor, (LODC), registro oficial No. 34 de 13 de marzo del 2000, Reformado 06 de mayo 2019, Quito*

*Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, registro oficial suplemento 481 de 06 de mayo de 2019, Reformado 14 de mayo 2021, Quito.*

Monteros, A. (2015). *El Consumidor en el Marco Constitucional y el Ejercicio Efectivo de sus derechos en la ciudad de Quito en el año 2013 .*

Moya, P. (2017). *Criterios de aplicación de la doctrina del forum non conveniens ante casos de fueros concurrentes internacionales: el caso Chevron.*  
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6013/1/T2506-MDP-Moya-Criterios.pdf>

Naciones Unidas. (2016). Resolución 39/248 Directrices para la Protección del Consumidor. *Conferencia de Las Naciones Unidas Sobre Comercio y Desarrollo, 39/248, 35 pp.*

## **CUERPOS LEGALES**

Constitución de la República del Ecuador 2008.

Constitución Política de la República del Ecuador 1998.

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor

Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo

## ANEXOS

### Anexo 1. Entrevista aplicada a Defensores del Pueblo



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE DERECHO**  
**GUÍA DE ENTREVISTA**

**Fecha:** \_\_\_\_\_ **Hora:** \_\_\_\_\_

**Lugar (ciudad y sitio específico):** \_\_\_\_\_

**Entrevistador(a):** Evelyn Mishel Tapia Salazar.

**Entrevistado (a):** \_\_\_\_\_

**Destinatario:** Guía de entrevista aplicada a los Defensores del Pueblo del cantón Riobamba con sede en el cantón Riobamba.

**Objetivo:** La presente entrevista tiene por objeto recabar información fundamental para la realización del Proyecto de Investigación denominado “**La defensa técnica de la Defensoría del Pueblo y la vigencia de derechos constitucionales de consumidores**”.

**Introducción:** La presente entrevista tiene por objeto recabar información para la realización del proyecto de investigación titulado “**La defensa técnica de la Defensoría del Pueblo y la vigencia de derechos constitucionales de consumidores**” la misma que tendrá fines eminentemente académicos.

#### **Cuestionario**

##### **Preguntas:**

1. ¿Cómo usted realiza la defensa técnica en casos de vulneración de derechos a consumidores?
2. ¿Qué medio utiliza usted para informar como promueve el respeto de los derechos de los consumidores y su defensa técnica en casos de vulneración de derechos a los mismos?
3. ¿Cuáles son los derechos más vulnerados de los consumidores?
4. ¿Considera que la defensa técnica que se brinda en casos de vulneración de



derechos constitucionales de consumidores es oportuna, técnica, eficaz y eficiente?

5. ¿Considera usted que existe desconocimiento por parte de consumidores en cuanto a sus derechos y a la defensa que ejerce la Defensoría del pueblo en caso de vulneración de alguno de sus derechos?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

**Anexo 2.** Encuesta aplicada a abogados en libre ejercicio



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE DERECHO**  
**GUÍA DE ENCUESTA**

*Guía de encuesta aplicada a los abogados en libre ejercicio del cantón Riobamba.*

**Fecha y hora:** \_\_\_\_\_ **Lugar:** \_\_\_\_\_

**Encuestador:** Evelyn Mishel Tapia Salazar

**Nombre del bufete al que pertenece:** \_\_\_\_\_

**OBJETIVO:** La presente encuesta tiene por objeto recabar información fundamental para la realización del Proyecto de Investigación denominado **“La defensa técnica de la Defensoría del Pueblo y la vigencia de derechos constitucionales de consumidores”**.

**INDICACIONES:** El presente instrumento de investigación ha sido diseñado para ser contestado en un tiempo no menor a 10 minutos. Por la importancia de la investigación se le recomienda contestar los ítems con la mayor veracidad.

**CUESTIONARIO:**

**1. ¿Con qué frecuencia usted patrocina una demanda de consumidores?**

Muy Frecuentemente

Ocasionalmente

**¿Por qué?**

---

---

---

**2. ¿Cree usted que existe desconocimiento de los consumidores y usuarios en cuanto a sus derechos?**

Si

No

**3. ¿Cree usted que la Defensoría del Pueblo como entidad encargada de velar por los derechos de grupos vulnerables, en este caso consumidores genera acciones afirmativas para este grupo?**

Si

No

**4. ¿Qué medio considera oportuno y eficaz en una defensa en caso de una vulneración de derechos constitucionales a consumidores?**

Documental

Testimonial

Pericial

Inspección Judicial

**5. En su criterio personal y profesional, ¿considera que la Defensoría del Pueblo brinda una defensa técnica oportuna, eficaz y eficiente?**

En acuerdo

En desacuerdo

**6. ¿Considera usted que, la Defensoría del Pueblo genera acciones para que no se vulneren derechos de los consumidores?**

Si

No

**7. ¿Considera usted que, la Defensoría del Pueblo genera acciones para que los consumidores, ¿conozcan acerca de sus derechos?**

Si

No

**8. ¿Considera usted que, la Defensoría del Pueblo genera acciones para conocer cuál debería ser el accionar de los consumidores en caso de una vulneración de sus derechos?**

Si

No

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.**

### Anexo 3. Encuesta aplicada a Defensores del Pueblo



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE DERECHO**  
**GUÍA DE ENCUESTA**

*Guía de encuesta aplicada a Defensores del Pueblo.*

**Fecha y hora:** \_\_\_\_\_ **Lugar:** \_\_\_\_\_

**Encuestador:** Evelyn Mishel Tapia Salazar

**OBJETIVO:** La presente encuesta tiene por objeto recabar información fundamental para la realización del Proyecto de Investigación denominado “**La defensa técnica de la Defensoría del Pueblo y la vigencia de derechos constitucionales de consumidores**”.

**INDICACIONES:** El presente instrumento de investigación ha sido diseñado para ser contestado en un tiempo no menor a 10 minutos. Por la importancia de la investigación se le recomienda contestar los ítems con la mayor veracidad.

**CUESTIONARIO:**

1. ¿Con que frecuencia usted patrocina una demanda de consumidores?

Muy frecuentemente

Ocasionalmente

2. ¿Cree usted que existe desconocimiento de los consumidores en cuanto a sus derechos?

Si

No

3. ¿Cree usted que la Defensoría del Pueblo como entidad encargada de velar por los derechos de grupos vulnerables, en este caso consumidores genera acciones afirmativas para este grupo?

Si

No

4. ¿Qué medio considera oportuno y eficaz en una defensa en caso de una vulneración de derechos constitucionales a consumidores?

Documental

Testimonial

Pericial

Inspección Judicial

5. ¿En su criterio personal y profesional considera que la Defensoría del Pueblo brinda una defensa técnica, oportuna, eficaz y eficiente?

Si

No

6. ¿Considera usted que la Defensoría del Pueblo genera acciones para que no se vulneren derechos de los consumidores?

Si

No

7. ¿Considera usted que, la Defensoría del Pueblo genera acciones para que los consumidores conozcan acerca de sus derechos?

Si

No

8. ¿Considera usted que, la Defensoría del Pueblo genera acciones para conocer cuál debería ser el accionar de los consumidores en caso de una vulneración de sus derechos?

Si

No

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.**

Anexo 4. Encuesta aplicada a Consumidores



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE DERECHO**  
**GUÍA DE ENCUESTA**

*Guía de encuesta aplicada a Consumidores del Cantón Riobamba.*

**Fecha y hora:** \_\_\_\_\_ **Lugar:** \_\_\_\_\_

**Encuestador:** Evelyn Mishel Tapia Salazar

**OBJETIVO:** La presente encuesta tiene por objeto recabar información fundamental para la realización del Proyecto de Investigación denominado “**La defensa técnica de la Defensoría del Pueblo y la vigencia de derechos constitucionales de consumidores**”.

**INDICACIONES:** El presente instrumento de investigación ha sido diseñado para ser contestado en un tiempo no menor a 10 minutos. Por la importancia de la investigación se le recomienda contestar los ítems con la mayor veracidad.

**CUESTIONARIO:**

1. ¿Con que frecuencia usted como consumidor ha sido vulnerado en sus derechos por parte de un proveedor?

Si

No

2. ¿Cree usted que existe desconocimiento de los consumidores en cuanto a sus derechos?

Si

No



3. ¿Cree usted que la Defensoría del Pueblo como entidad encargada de velar por los derechos de grupos vulnerables, en este caso consumidores genera acciones afirmativas para este grupo?

Si

No

4. ¿Cree usted que la Defensoría del Pueblo, realiza charlas, o utiliza plataformas virtuales para informar a los consumidores acerca de sus derechos?

Si

No

5. En su criterio personal y profesional, ¿considera que la Defensoría del Pueblo brinda una defensa técnica, oportuna, eficiente, eficaz?

Si

No

6. Considera usted, ¿que la Defensoría del Pueblo genera acciones para que no se vulneren derechos de los consumidores?

Si

No

7. ¿Considera usted que, la Defensoría del Pueblo, ¿genera acciones para que los consumidores conozcan acerca de sus derechos?

Si

No

8. ¿Considera usted que la Defensoría del Pueblo genera acciones para conocer cuál debería ser el accionar de los consumidores en caso de una vulneración de sus derechos?

Si

No

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.**