



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

La responsabilidad jurídica de los fabricantes por productos defectuosos.

**Trabajo de titulación para optar al título de Abogado de los Tribunales y
Juzgados de la República**

Autor:

Sánchez Rovayo Lizardo Rigoberto

Tutor:

Dr. Carlos Ernesto Herrera Acosta PhD.

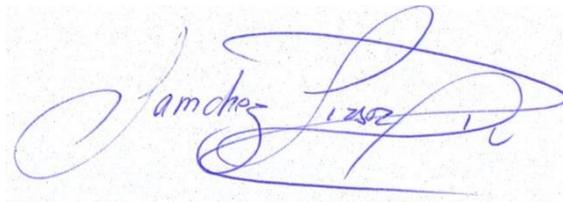
Riobamba, Ecuador. 2023.

DERECHOS DE AUTORIA

Yo, Lizardo Rigoberto Sánchez Rovayo con cédula de ciudadanía 1805459417, autor del trabajo de investigación titulado: “La responsabilidad jurídica de los fabricantes por productos defectuosos”, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mí exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedemos 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 nuestra entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, 07 de agosto del 2023.



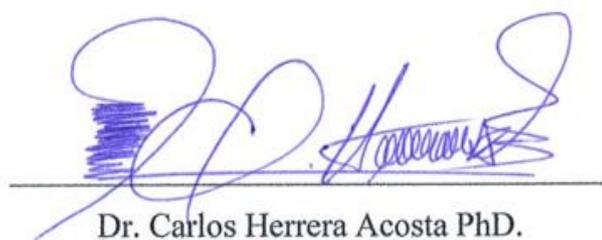
Lizardo Rigoberto Sánchez Rovayo

C.I: 180545941-7

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe, Dr. Carlos Herrera Acosta, catedrático adscrito a la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, carrera de Derecho, por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación titulado: “La responsabilidad jurídica de los fabricantes por productos defectuosos”, bajo la autoría de Lizardo Rigoberto Sánchez Rovayo; por lo que se autoriza ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo cuanto informar en honor a la verdad; en Riobamba, a los 9 días del mes de agosto del año 2023.



Dr. Carlos Herrera Acosta PhD.

TUTOR

DICTAMEN FAVORALBE 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 responsabilidad jurídica de los fabricantes por productos defectuosos**”, presentado por **Lizardo Rigoberto Sánchez Rovayo**, con cédula de ciudadanía **180545941-7**, 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 de noviembre 2023.

Dr. Wilson Leonardo Rojas Buenaño.

**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE
GRADO**

Dr. Julio Adrián Alvarado Vélez.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO

Dr. Hugo Patricio Hidalgo Morales.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO

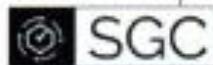
Dr. Carlos Herrera Acosta PhD.

TUTOR



Dirección
Académica
VICERRECTORADO ACADÉMICO

en movimiento



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
UNA-CH-RGF-01-04-08.15
VERSIÓN 01; 06-09-2021

CERTIFICACIÓN

Que, **LIZARDO RIGOBERTO SÁNCHEZ ROVAYO** con CC: **1805459417**, estudiante de la Carrera **Derecho**, Facultad de **Ciencias Políticas y Administrativas**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación **titulado** “La responsabilidad jurídica de los fabricantes por productos defectuosos”, cumple con el 0%, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **URKUND**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente, autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 18 de septiembre del 2023



Dr. Carlos Herrera Acosta PhD.
TUTOR

DEDICATORIA

Este proyecto de investigación está dedicado a: Mis madres Inés Rovayo & Martha Andino, quien con su esfuerzo, amor y paciencia me han acompañado a culminar esta etapa de mi vida, las cuales han estado ahí para apoyarme, guiarme y amarme incondicionalmente. Su dedicación, sacrificio y cariño incondicional me han guiado en cada paso de mi educación. Esta tesis es el resultado de su influencia positiva en mi vida, y quiero dedicársela con todo mi amor y gratitud.

Estimado Gerardo Machado; Hoy quiero expresar mi más sincero agradecimiento por la generosidad y apoyo que me ha brindado a lo largo de este tiempo. Su bondad y disposición a abrir las puertas de su hogar han marcado una gran diferencia en mi vida y en mi camino académico. A mi hermano Johnny, quién ha formado parte importante de mi vida y que se encuentra logrando su propio sueño. Aunque la distancia física nos separa, tus palabras y aliento incondicional han sido un faro de inspiración en mi vida.

Querida Angelly, hoy cierro un capítulo importante de mi vida, pero abro un nuevo camino lleno de posibilidades y aprendizajes. Y tú has sido parte fundamental de este camino, con tu cariño, con tu paciencia y con tu inagotable apoyo. He enfrentado obstáculos y desafíos con coraje y determinación. Nunca perdí la esperanza de seguir luchando por mis sueños. Me he convertido en una persona más fuerte y resiliente gracias a mi propia determinación y perseverancia. Con mucho amor

Lizardo Sánchez

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes. Mi profundo agradecimiento a todas las autoridades y personal que hacen la Universidad Nacional de Chimborazo, por confiar en mí, abrirme las puertas y permitirme llegar a este momento único.

A mi tutor PhD. Carlos Herrera docente de amplia sabiduría quien se ha esforzado para que alcance el éxito propuesto, por su entera disposición y un valioso espacio de su tiempo, sus sugerencias y acertados aportes durante el desarrollo de este trabajo.

ÍNDICE GENERAL

DERECHOS DE AUTORIA.....	2
DICTAMEN FAVORALBE DEL TUTOR Y MIEMBROS DEL TRIBUNAL.....	4
CERTIFICACIÓN URKUND.....	5
DEDICATORIA.....	6
AGRADECIMIENTO.....	7
ÍNDICE GENERAL.....	8
ÍNDICE DE TABLAS.....	11
ÍNDICE DE FIGURAS.....	12
RESUMEN.....	13
ABSTRACT.....	14
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	15
1.1. Antecedentes.....	15
1.2. Planteamiento del problema.....	15
1.3. Justificación.....	18
1.4. Objetivos.....	19
1.4.1. Objetivo General.....	19
1.4.2. Objetivos Específicos.....	19
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	20
2.2. Estado del arte relacionado con la temática.....	20

2.2.	Aspectos teóricos.....	22
2.2.1.	Derechos y obligaciones del Consumidor	22
2.2.1.1.	Consumidores y usuarios	23
2.2.1.2.	Derechos y obligaciones del consumidor	24
2.2.1.3.	El rol de la Defensoría del Pueblo en el goce efectivo de los derechos de usuarios y consumidores	27
2.2.1.4.	La vulneración de los derechos de usuarios y consumidores	29
2.2.2.	Bienes y servicios	30
2.2.2.1.	Bienes y servicios de óptima calidad	30
2.2.2.2.	La responsabilidad jurídica en la producción defectuosa y sus involucrados	34
2.2.2.3.	Reparación e indemnización	36
2.2.3.	La responsabilidad jurídica de los fabricantes por productos defectuosos en la provincia de Chimborazo.....	38
2.2.3.1.	Estudio de caso.....	38
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....		58
3.1.	Unidad de análisis	58
3.2.	Métodos.....	58
3.3.	Enfoque de la investigación	58
3.4.	Tipo de investigación	59
3.5.	Diseño de la investigación	59
3.6.	Población de estudio	59
3.7.	Tamaño de muestra	60

3.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	60
3.9. Técnicas de análisis e interpretación de la información.....	60
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	62
4.1. Resultados.....	62
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	75
Conclusiones	75
Recomendaciones.....	77
BIBLIOGRAFÍA	78
LEGISLACIÓN.....	83
ANEXOS.....	85

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población objeto de estudio.....	60
Tabla 2 Calidad de los productos	62
Tabla 3 Derechos del consumidor	63
Tabla 4 Controles de la Defensoría del Pueblo	64
Tabla 5 Consumo de productos	65
Tabla 6 Elaboración de productos	66
Tabla 7 Responsabilidad jurídica del fabricante.....	67
Tabla 8 Responsabilidad jurídica del distribuidor	69
Tabla 9 Responsabilidad jurídica del vendedor.....	70
Tabla 10 Reparación por daños al consumidor en productos defectuosos	71
Tabla 11 Reparación por daños y perjuicios en productos defectuosos	72
Tabla 12 Indemnización por daños y perjuicios en productos defectuosos	73

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Derechos de los Consumidores	26
Figura 2 Obligaciones de los consumidores	26
Figura 3 Formas de Vulneración de los Derechos del Consumidor	29
Figura 4 Dimensiones de la calidad de un producto.....	34
Figura 5 La reparación en los consumidores	36

RESUMEN

Los derechos de los consumidores a lo largo de los años han sido tratados como pieza clave para el desarrollo de la normativa ecuatoriana que permiten comprender su trascendencia a nivel jurídico y social. La realidad que enfrenten los consumidores cuando un producto resulta defectuoso es compleja, el proteccionismo gubernamental no del todo configura una tutela actos que vulneran sus derechos. En este sentido, el objetivo principal del trabajo investigativo es analizar mediante un estudio jurídico y jurisprudencial la responsabilidad jurídica que provoca el proceso de fabricación, distribución y venta de productos defectuosos para determinar si se repara por los daños causados al consumidor. La unidad de análisis se ubica en los fabricantes de la provincia de Chimborazo que permite al investigador tomar un enfoque cualitativo, para el estudio del problema jurídico empleando los métodos inductivo, comparativo, jurídico, dogmático, analítico y descriptivo, la investigación es de tipo básica, comparativa analítica y descriptiva de diseño no experimental. La población involucrada está constituida por Fabricantes, Consumidores, Jueces, Funcionarios de la Defensoría del Pueblo y Abogados en libre ejercicio de la ciudad de Riobamba. Finalmente, los resultados arrojan que, la realidad del país no constituye del todo una base sólida para tutelar derecho y garantizar los mismos evitando su vulneración cuando suceden problemas de productos defectuosos, así como el desconocimiento generalizado limita el acceso a los mecanismos necesarios para proteger a los consumidores.

PALABRAS CLAVES: consumidor, derecho, usuario, producto defectuoso.

ABSTRACT

Over the years, consumer rights have been treated as a critical element for developing Ecuadorian regulations that allow understanding of their transcendence at a legal and social level. The reality consumers face when a product is defective is complex; governmental protectionism does not entirely protect acts that violate their rights. In this sense, the main objective of the research work is to analyze through a legal and jurisprudential study the legal liability caused by the manufacture, distribution, and sale of defective products to determine whether the consumer is compensated for the damages caused. The unit of analysis is in the manufacturers of the province of Chimborazo, which allows the researcher to take a qualitative approach to the study of the legal problem using inductive, comparative, legal, dogmatic, analytical, and descriptive methods; the research is of fundamental, relative analytical and descriptive type of non-experimental design. The population involved comprises Manufacturers, Consumers, Judges, Officials of the Ombudsman's Office, and Lawyers in free practice in Riobamba. Finally, the country's reality needs to constitute a solid base to protect rights and guarantee them, avoiding their violation when problems of defective products occur. Generalized ignorance limits access to the necessary mechanisms to protect consumers.

Keywords: Consumer, right, user, defective product.



SOFIA FERNANDA
FREIRE CARRILLO

Reviewed by:

Mgs. Sofia Freire Carrillo

ENGLISH PROFESSOR

C.C. 0604257881

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Antecedentes

Conforme a la norma especializada, todos los ciudadanos del Ecuador, tenemos derecho a consumir bienes de óptima calidad, sin embargo, hay muchos casos de productos defectuosos, sin garantía, que afectan a la salud y economía de los consumidores. La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor de aquí en adelante LODC (2012), señala que, los productos que se expenden deben obligatoriamente ser garantizados; sin embargo, muchos usuarios o consumidores, reciben productos imperfectos, empero, por no tener problemas personales y legales, inclusive por desconocimiento de la norma, no reclaman por los daños y perjuicios ocasionados.

La protección del consumidor es un tema en rápida evolución, aunque todavía no se le da la importancia que merece en muchos países como el Ecuador y no porque no exista normativa alguna, sino, porque a pesar de existir la Constitución y la Ley especializada que garantizan y protege los derechos de los consumidores, no existe un control periódico y eficiente de la autoridad competente.

En este sentido la Constitución de la República del Ecuador de aquí en adelante CRE (2008), señala: “Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características”, a pesar de existir esta disposición constitucional, los ciudadanos prefieren no exigir el cumplimiento de este derecho fundamental. Por otra parte, la falta de información y conocimiento sobre la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor genera un problema entre la mayoría de la población, puesto que los consumidores no buscan compensación en caso de haber comprado o consumido un producto defectuoso y cuando quieren denunciar, no encuentran o no saben sobre los mecanismos por los cuales pueden apoyarse y reclamar sus derechos.

1.2. Planteamiento del problema

De acuerdo con la CRE (2008) y la normativa especializada, en la adquisición de artículos y productos, todos y cada uno de los ecuatorianos tienen el derecho a consumir bienes y servicios de óptima calidad; en este sentido, todos los fabricantes y productores deben observar y acatar

las disposiciones tanto constitucionales como legales para evitar conflictos personales y legales por el expendio de productos defectuosos. Un producto defectuoso como señala (Villalba, 2014), es aquel, “que contiene desde su fabricación un defecto ligado al productor, provocando un daño inminente al consumidor” (p. 23), es decir, los productos defectuosos hacen alusión a la elaboración de productos que afectan indudablemente su calidad, que a su vez puede afectar a la economía y a la salud de los consumidores o usuarios.

Constitucionalmente en el Ecuador los derechos del consumidor se encuentran normados desde el año 1996; en la actual CRE (2008), en su Art. 22 numeral 3, señalaba, que los ecuatorianos tenemos el derecho: A disponer de bienes y servicios de óptima calidad, así como a ser informado sobre su contenido y características. Estableciendo en ley mecanismos de control de calidad de bienes y servicios, los procedimientos de defensa del consumidor y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos. Sin embargo, conforme a las informaciones de los medios de comunicación, la falta de control y aplicabilidad de la normativa vigente con relación a los derechos de los consumidores, muchos ecuatorianos consumen productos caducados y sin registró sanitario.

El Congreso Nacional en el año 2000, reformó la Constitución de la República del Ecuador, esta reforma indicaba que el ciudadano está protegido en cuanto a la calidad de los servicios adquiridos; sin embargo, la fabricación y distribución de productos que no cuenten con los estándares de calidad continúan inobservando norma y transgrediendo los derechos de los consumidores. Una muestra del tema es la Sentencia No. 1798-15-EP/20 de la Corte Constitucional, la Dra. Teresa Nuques Martínez, magistrada ponente, en su parte pertinente indica que, si bien las empresas son responsables por los fallos en los productos, dentro de estas creaciones existe responsabilidad compartida para quien adquiere estos productos, pues existe un deber de cuidar, proteger y resguardar.

Constituyendo una vía de doble responsabilidad para garantizar el buen uso del producto que obviamente ha de ser fabricado en función de los estándares de calidad. Los productores, expendedores y los consumidores son responsables de las consecuencias de haber comprado y consumido productos defectuosos; en el caso de consumidor o usuario, es responsable porque al no denunciar se está convirtiendo en cómplice de omisión del acto punible.

La Constitución de la República (2008), en la Sección Novena titulada Personas usuarias y consumidoras artículos 52 al 55 refiere una serie de derechos, garantías y modo en el cual los ciudadanos que adquirieren un producto tiene la posibilidad de ejercer sus derechos, ¿en realidad sucede de tal modo?, la situación es otra, y se resumen en el incumplimiento de las ya estipuladas responsabilidades jurídicas que tienen los productores, mayoristas y vendedores para con la creación de productos defectuosos y posterior expendio al público en general.

Al referirse a los productos defectuosos el Tribunal de Justicia Español Sala Cuarta en su fallo del 5 de marzo del 2015 señala “[...] el producto extraído es defectuoso porque, aunque todavía no ha causado un daño, la comprobación de un posible defecto en productos de la misma serie hace que no ofrezca seguridad [...]” (p. 153), es decir, la prohibición del expendio del producto vasta que el mismo no cumpla con los requisitos que señala la Ley. Hecho que en Ecuador todavía no se cumple, al contrario, se estandarizado la venta de varios productos sin registro sanitario y sin cumplir los estándares de calidad, hecho que se puede observar a diario en las calles de cualquier ciudad o en los medios de transporte interprovincial.

Otra de las características que circunda a un consumidor al enfrentarse a un producto defectuoso es la ausencia de una indemnización como en el caso español. Lo que permite indudablemente resumir algunos criterios, siendo que, un grave problema es el desconocimiento del trámite administrativo que se debe seguir en torno a una denuncia por producto defectuoso. Aunque la Defensoría del Pueblo es la entidad responsable de dar prosecución a estos trámites, la ausencia de diligencia ante una queja de un consumidor impide la resolución de su inconformidad, conculcando el principio pro-consumidor.

Pese a que una inconformidad de un usuario resulta de interés social, aún más cuando existe norma constitucional expresa que tutela los derechos de estos, establece prohibiciones rígidas, y, obligaciones para con los productores, la CRE artículo 54 “[...] serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore [...]”, y, artículo 52 “[...] las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencia, daños o mala calidad de bienes y servicios [...]”.

Claramente existe incumplimiento jurídico frente a preceptos constitucionales y de la Ley de Defensa del Consumidor, en lo que respecta a una indemnización por productos defectuosos.

Motivando este trabajo investigativo, porque si bien se norma y regula un proceso de indemnización por productos defectuosos por parte de la normativa constitucional y legal, en la praxis la realidad dista mucho de derechos y garantías, siendo el consumidor el principal afectado de esta larga cadena de producción en consecuencia el problema de investigación se encuentra condensando en la responsabilidad jurídica por la fabricación, distribución y expendio de productos defectuosos, así como la reparación e indemnización por daños y perjuicios frente a la mala calidad y deficiencia de los productos.

1.3. Justificación

Comprender la responsabilidad jurídica de los fabricantes por productos defectuosos sin duda alguna es un tema de relevancia trascendental en términos jurídicos. En el sistema de justicia ecuatoriano existe la Defensoría del Pueblo como institución encargada de dar prosecución a los procesos de denuncia por parte de usuarios y consumidores que ven afectados sus derechos al adquirir determinado bien. Para el presente trabajo de investigación por medio de una búsqueda en referentes jurídicos y jurisprudenciales trascendentales se evidenciará la responsabilidad legal que existe dentro del proceso de fabricación, distribución y venta de productos defectuosos, tutelando los derechos y garantías de los consumidores y usuarios.

Es importante señalar que la trascendencia social de este trabajo de investigación se encuentra vinculado al reconocimiento de cómo los usuarios y consumidores pudieren verse afectados en su economía por la comercialización de productos defectuosos. En su defecto verificar hasta qué punto el ordenamiento jurídico vigente del país protege estos derechos trascendiendo a no solo una ubicación en la ley sino en caso concretos cómo los mismos servidores públicos verifican el cumplimiento o no de lo contenido en la normativa. La forma en que este trabajo constituye un aporte para el mundo académico se denota a partir del estudio doctrinario, jurídico y crítico del tema en cuestión, pues con el aporte académico del escrito conforme el lector avanza en la lectura evidenciará una construcción crítica a partir de la ley, así como se evidencian los vacíos legales que existen en torno a la protección de los derechos de usuarios y consumidores.

El valor agregado se evidencia en el estudio de caso que trae consigo un desarrollo argumentativo fuerte y coherente por parte del escritor, vinculando la normativa y la realidad fáctica de dos casos en concreto. Lo que evoca una importancia académica y es útil para futuros

estudios pues la particularidad con la que se desarrolla este trabajo de investigación evidencia el grado de compromiso con la creación de contenido académico relevante. Es preciso señalar que, entre los resultados más relevantes que se encuentran es el ubicar cómo no solo se trata de una argumentación jurídica coherente en el desarrollo de esta investigación.

Es preciso señalar cómo se entretelen razones fundamentales para sostener el criterio del autor y evidenciar en la parte conclusiva que si bien es cierto existe responsabilidad jurídica de los fabricantes por la creación de productos defectuosos, resulta complejo en el país evidenciar esta particularidad por la larga cadena de compra y venta existente. Por cuanto se debe tomar en cuenta que la diferencia de otros trabajos de investigación frente a este, es el hecho de ubicar en contexto casos reales que se relacionan con la legalidad y su impacto en la toma de decisiones jurídicas de autoridad competente, así como la necesidad imperiosa que existe en el contexto país de reformar la LODC con el objetivo de permitir la discusión en torno a la responsabilidad que deberían enfrentar no solo en términos económicos los fabricantes de productos defectuosos sino la relación directa con la toma de decisiones en contra del consumidor o usuario frente a actos atentatorios de sus derechos, en cuanto a medidas de reparación e indemnización que confluyen en estos casos.

1.4.Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Analizar a través del estudio jurídico y jurisprudencial la responsabilidad jurídica que provoca el proceso de fabricación, distribución y venta de productos defectuosos para determinar si se repara por los daños causados al consumidor

1.4.2. Objetivos Específicos

- Realizar un estudio jurídico y jurisprudencial de la responsabilidad jurídica que provoca el proceso de fabricación, distribución y venta de productos defectuosos.
- Describir las responsabilidades jurídicas de los productores, distribuidores y vendedores de productos defectuosos.
- Analizar las medidas de reparación e indemnización por daños y perjuicios que ocasiona la venta de productos defectuosos.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.2.Estado del arte relacionado con la temática

Respecto del tema. - La responsabilidad jurídica de los fabricantes por productos defectuosos, no se han realizados trabajos investigativos iguales; sin embargo, existen algunos similares que acogen ciertas variables, entre las que se encuentran:

En un contexto internacional, Erick Javier Ramos Angulo de nacionalidad peruana en el año 2020, en su Tesis para optar por el Grado Académico de Magister en Derecho Civil y Comercial por la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Inca bajo el título “Los Productos Defectuosos frente a los Retos del Código de Protección y Defensa del Consumidor” en base al objetivo. – Determinar la necesidad de implementación de un Código de Protección y Defensa del Consumidor en sujeción a la existencia de productos defectuosos, el autor concluye lo siguiente. - Ramos (2020).-

[...] el código de protección y defensa del consumidor sí inciden en la reducción de los productos defectuosos [...] porque al incrementarse los mercados en el país esto obligan a las empresas a mejorar la calidad de sus productos para satisfacer las necesidades del cliente, así, establecer un código de protección y defensa del consumidor mediante la ley número 29571 para regular las relaciones entre consumidores y proveedores por medio de la promulgación de derechos y obligaciones respectivamente [...] minimiza la existencia de productos defectuosos y el aplicarlo de mejor manera reduce el índice de productos defectuosos [...] demostrando la voluntad política para del gobierno para trabajar en este aspecto (Ramos, 2020).

En consecuencia, es sustancial de la normativa existente tomar en cuenta y contemplar a nivel legislativo la gestión de un Código de Protección a los Consumidores, o en su defecto adecuar la normativa existente a fin de dar un efectivo tratamiento a las problemáticas suscitadas en torno a los consumidores con el objetivo de satisfacer sus requerimientos.

Es preciso analizar el estudio desarrollado por María Carolina Corcione de nacionalidad colombiana, en el año (2017), publica el artículo científico titulado: La Responsabilidad de los Empresarios por la Seguridad de los Productos de Consumo, desarrollado en Bogotá – Colombia, como parte de la Revista Digital de Derecho Administrativo, en base al objetivo es. – Analizar las acciones y consecuencias por la omisión de los fabricantes frente a la existencia

de productos defectuosos, de cuya responsabilidad se encuentra contemplada en sede administrativa por cuanto el producto se puso a disposición del público, este estudio refiere en su parte pertinente. –

[...] las consecuencias ante un producto defectuoso, así como el deber de información que tienen los empresarios ante la autoridad administrativa encargada de la protección de los derechos de los consumidores [...] la responsabilidad por la seguridad de los productos supera la obligación de asegurar la calidad de estos siendo necesario hacer efectiva la garantía cuando no cumplen con la calidad requerida y promocionada [...] es necesario exigir la seguridad de los productos de consumo para garantizar que la salud y la integridad de los consumidores esté a salvaguardas [...] contar con normas en el ordenamiento jurídico colombiano en materia de cumplimiento y calidad de los productos ofertados, mediante el cumplimiento de estándares que se aplican a nivel internacional (Corcione, 2017).

La obligación de informar que guarda el fabricante de la realidad de sus productos es una particularidad que debe ser analizada a fin de garantizar un producto adecuado a su consumidor, y con ello, evitar problemas futuros que no se encuentran contemplado en la normativa vigente o que, si bien están no del todo garantizan la el principio pro consumidor, como se determinará a partir del desarrollo de este trabajo de investigación.

De igual forma, Yuri López Casal de nacionalidad costarricense en funciones como Magistrada Suplente de la Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia de Costa Rica en el año (2021) dentro de la Revista de Ciencias Jurídicas redacta el artículo titulado “La Concurrencia de Normas y de Acciones en la Responsabilidad Civil causada por productos defectuosos”, cuyo objetivo es. - Analizar mediante la indagación bibliográfica acerca de la concurrencia de normas y acciones que determinan la responsabilidad causada por productos defectuosos. Llega a la conclusión que. -

en el campo de la responsabilidad civil por productos defectuosos es jurídicamente posible la coexistencia de casos en los cuales pueden surgir hipótesis de concurso de normas y también supuestos de concurso de acciones (López, 2021).

Desde un contexto nacional Paulina Patricia Coba Morales, ecuatoriana en el año (2020), en su Trabajo de fin de carrera presentado como requisito para la obtención del título de

Abogada como estudiante de la Universidad San Francisco de Quito, escribe la tesis titulada. - "Los derechos de los Consumidores frente a productos de marcas blancas", desarrollado en la ciudad de Quito-Ecuador, reconoce que. -

el objetivo de determinar las afecciones de los consumidores frente a los productos alimenticios de marcas blancas genéricas [...] determinar el por qué la problemática existente, así como de los efectos que causa en el consumido, siendo el resultado que, según la legislación ecuatoriana debería establecer mejores criterios de seguridad alimentaria calidad de declaración en el etiquetado, es necesario que el ordenamiento jurídico se vaya adaptando al desarrollo de nuevos productos y el cumplimiento de normativa para precautelar y proteger el bienestar del consumidor. Concluyendo de esta manera que los productores y distribuidores tienen la obligación de precautelar los derechos del consumidor mediante el desarrollo de productos de óptima calidad con análisis y verificación de la calidad previo a que sean ingresados al mercado (Coba, 2020).

Finalmente, el estudio desarrollado por Leonel Sócrates González Andrade como ecuatoriano, en el año (2019) para obtener el título de Maestría Profesional en Derecho Procesal en la Universidad Andina Simón Bolívar redactó la tesis titulada "Procedimientos de reparación por infracción a la Ley Orgánica de Defensa del consumidor en el Ecuador", hecho en Quito-Ecuador mantiene el objetivo de. –

[...] efectivamente existe y existió una problemática dada en función de la naturaleza jurídica de la acción de defensa del consumidor pues se ha producido diversas dificultades de interpretación, así como aplicación de normativa al igual que los problemas con relación a la derogatoria del CPP el juicio verbal sumario para la liquidación de daños y perjuicios. Concluyendo también la existencia de problemas existenciales en estos procedimientos por cuanto quién resuelve el conflicto es un juez de materia penal que si bien es cierto garantiza los derechos, pero posee una formación penal que es una rama del derecho y por su propia naturaleza obliga a la interpretación restrictiva de la norma lo cual es un aspecto contrario al principio de duda en favor del consumidor (González, 2019).

2.2.Aspectos teóricos

2.2.1. Derechos y obligaciones del Consumidor

2.2.1.1. Consumidores y usuarios

Para abordar este capítulo es pertinente iniciar con algunos conceptos que permitirán evidenciar contenidos sustanciales en la investigación, conforme (Torres & Allen, 2009) el usuario es aquel individuo que de manera habitual tiende al disfrute de un servicio o producto, coincidiendo con el criterio expuesto por (Hernández & Valderrey, 2004) quien identifica al usuario como el titular de derechos y obligaciones en la doble relación que genera todo servicio público (es decir, frente al gestor y frente a la Administración) conforme (Arana, 2010) es independiente de que el régimen sea de servicio público o de interés general. Coincidiendo en cómo el usuario disfruta de los servicios públicos y privados en base a una relación de confianza vinculada a la prestación del servicio dentro de una naturaleza no contractual, en sujeción a las características de dinamización, potencializador y protagonista del hecho.

En lo que respecta a qué se entiende por consumidor según (Villalba, 2009) es la persona física contratante cuyo objeto se traduce en la satisfacción de sus necesidades personales o familiares siendo profesión u oficio. Este criterio coincide en lo adoptado por el derecho a partir de la ciencia económica pues, según (López & Martín, 2016), se trata de aquella persona que adquiere bienes o servicios en el mercado para satisfacer sus necesidades personales o las de su familia en consecuencia esta definición, que se considera cerrada y abstracta se aplica a todas las personas, otorgándoles solamente derechos generales, sin concederles derechos individuales como consumidores. Por cuanto, para (Flah & Aguilar, 2017) es considerado el destinatario final del productor, quien lo usa o almacena, pese a ello se encuentra en una condición de vulnerabilidad pues su ego enfrenta una lucha constante entre catalogar un producto o condenarlo al rechazo. Innegablemente, el consumidor al ser el último eslabón en la cadena de consumo tiene en sus manos la particularidad de permitirse ubicar a los productos como buenos y malos caracterizándolos y con ello, contribuir al mercado.

En el ordenamiento jurídico nacional la LODC (2010) en su artículo 2 inc. 2do señala como consumidor toda persona de naturaleza jurídica o natural cuyo destino final sea la adquisición, utilización o disfrute bien fuere de bienes o servicios incluyendo que pudiere recibir una oferta para ello. Es importante puntualizar que, la misma normativa estipula que esta definición subsume la de usuario, sin señalar una diferenciación como se ha evidenciado en la doctrina ya referida en párrafos anteriores. Incluso, la Resolución No. 14-2014 considerada Jurisprudencia Corte Nacional De Justicia, expedida por la Sala De lo Civil y Mercantil de la ciudad de Quito

de fecha 22 de enero de 2014 en su parte pertinente refiere que, no se debe considerar consumidor aquella persona natural o jurídica que adquiera, reciba o utilice bienes o servicios para terceras personas o sus clientes a quienes sean ofertados bienes o servicios. Con esta importante puntualización se ubica la diferencia entre usuarios y consumidores pese a la interpretación normativa que asume el englobar los criterios descritos, más ubica límites precisos.

Entonces bien, el consumidor es considerado un tipo de ciudadano en una posición más vulnerable frente a los proveedores, empresarios, prestadores de servicios o administraciones públicas, con los que establece relaciones para obtener y disfrutar bienes o servicios. Ecuador, como parte de su legislación en pro de los derechos del consumidor a partir de la LODC en artículo 2 Inc. 2do. establece lo entendido como consumidor, siendo aquella persona identificada como natural o jurídica cuyo destino final sea la adquisición, utilización o disfrute por un lado de bienes o servicios, e incluso reciba una oferta por lo ya precisado, además, esta ley no diferencia el término usuario, pues los converge y mantiene en una posición símil.

2.2.1.2. Derechos y obligaciones del consumidor

Los derechos y obligaciones del consumidor se establecen en la LODC, es de carácter público e interés social, y sus regulaciones prevalecerán sobre las leyes ordinarias debido a que es una ley orgánica. En caso de que surja alguna confusión en la interpretación de esta ley, se la aplicará en el sentido que beneficie al consumidor. Según (González, 2019), El propósito de esta ley es regular las relaciones entre proveedores y consumidores, fomentar el conocimiento y proteger los derechos de los consumidores, así como establecer la equidad y seguridad jurídica en dichas relaciones.

Todas las relaciones de consumo, sin importar el tipo de bien o servicio involucrado, están sujetas a las normas de protección del consumidor, las cuales son consideradas orgánicas y tienen prioridad sobre otras normas ordinarias que pudieran contradecirlas. Para (Monteros, 2015), la Ley se aplica a todas las personas, empresas y entidades, tanto públicas como privadas, que estén involucradas en actividades económicas en cualquier nivel, incluyendo la producción, importación, exportación, distribución o venta de bienes y la prestación de

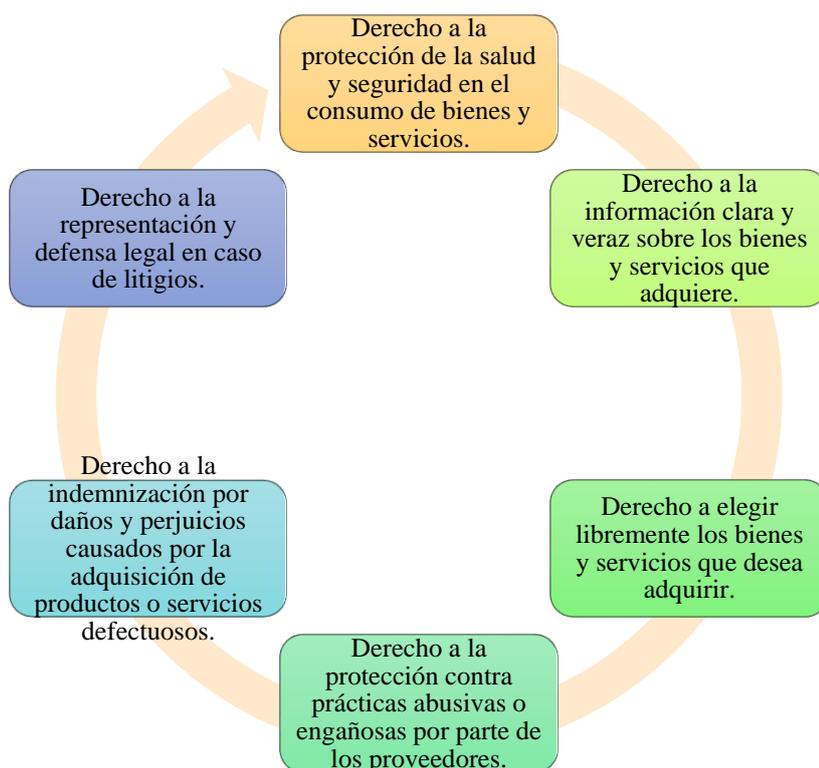
servicios de cualquier tipo. Esto significa que todas las etapas del proceso económico, sin importar quién lo genere o a quién se dirija, están incluidas en el alcance de la ley.

A lo largo de la historia, el crecimiento de la población ha impulsado el comercio en Ecuador y en todo el mundo. Los proveedores y comerciantes han obtenido experiencia en el comercio, lo que les ha permitido mejorar sus negocios. Sin embargo, esto ha dejado a los consumidores en una situación vulnerable ya que muchos de ellos no conocen sus derechos y obligaciones. Los comerciantes han aprovechado esta falta de conocimiento para mejorar sus negocios a expensas de los consumidores.

Es así que se da paso al desarrollo de la LODC (2010), la cual tiene como objetivo regular y establecer el equilibrio en las relaciones entre consumidores y proveedores, protegiendo y garantizando los derechos de ambos, promoviendo un consumo responsable y la seguridad jurídica. El derecho del consumidor surge de la preocupación del Estado por la desigualdad entre consumidores y proveedores en el mercado libre actual.

La finalidad de este derecho es brindar protección jurídica a los ciudadanos frente a prácticas publicitarias engañosas, competencia desleal y nuevas formas de contratación que pueden ser injustas e inseguras. La LODC tiene como objetivo principal garantizar la protección de los derechos del consumidor a través del control de la actuación de las autoridades responsables de hacer cumplir estos derechos. Por ello se establece que los derechos al consumidor, dentro de la LODC (2010), los cuales se especifican a continuación:

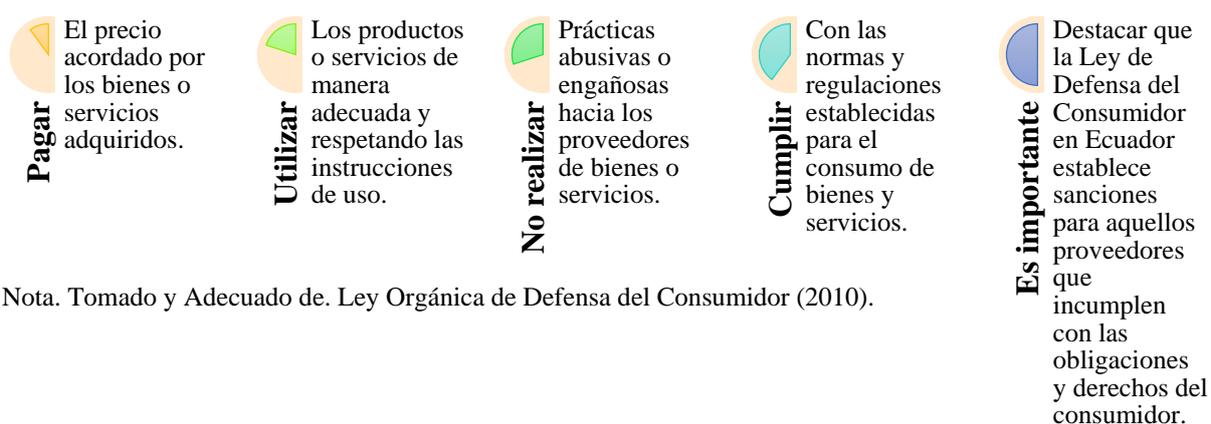
Figura 1. Derechos de los Consumidores



Nota. Tomado y Adecuado de. Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2010).

Dentro de este mismo contexto, se establecen las obligaciones del consumidor, las cuales se detallan a continuación:

Figura 2. Obligaciones de los consumidores



Nota. Tomado y Adecuado de. Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2010).

El progreso de los derechos de los consumidores ha sido gradual y se ha demostrado a través de los hitos mencionados. Se ha llegado a reconocer los derechos de las personas usuarias y consumidoras como un derecho fundamental dentro de los derechos civiles, tal como lo señala

(Castro, 2016), ya que esto representa un paso adelante en la protección de los consumidores, lo que permite a los ciudadanos reclamar en caso de recibir un mal servicio o producto. En consecuencia, se busca mejorar la LODC para ampliar los derechos de los consumidores y asegurar que los ciudadanos tengan acceso a servicios públicos de alta calidad. En caso contrario, las personas que prestan el servicio serán responsables civil y penalmente, y esta sanción se amplía también al sector privado.

2.2.1.3.El rol de la Defensoría del Pueblo en el goce efectivo de los derechos de usuarios y consumidores

La Defensoría del Pueblo es una entidad autónoma e independiente encargada de proteger y promover los derechos humanos en el Ecuador. En el ámbito de los derechos de usuarios y consumidores, su rol es fundamental para garantizar el goce efectivo de estos derechos, Según (Tixi, 2019), la Defensoría del Pueblo debe estar dotada de fuerza coercitiva en sus informes para garantizar los derechos de consumidores y usuarios, de esta manera prevalecerán derechos y garantías normativamente regulados que asegurarán la garantía básica de recibir bienes y servicios en óptima calidad.

Entre las funciones de la Defensoría del Pueblo se encuentra la de recibir y tramitar denuncias y reclamos de los usuarios y consumidores, y de investigar las irregularidades y abusos que se cometan en su perjuicio. Al respecto (Muñoz 2021), señala que esta entidad tiene la capacidad de actuar como mediadora y ofrecer asistencia legal y técnica a los usuarios y consumidores en relación a sus derechos y obligaciones. Este organismo también tiene la facultad de realizar recomendaciones y sugerencias a los distintos actores del mercado, incluyendo a los proveedores, los organismos reguladores y los consumidores, así como indica (Vela, 2019), con el fin de promover buenas prácticas y mejorar la protección de los derechos de los usuarios y consumidores.

Es importante tener en cuenta que, una sanción es una consecuencia por infringir la ley y que por lo general vulnera un derecho. Esta sanción debe ser proporcional al delito cometido. La LODC (2010), establece sanciones generales y específicas para los proveedores que cometan infracciones en perjuicio del consumidor o usuario. El artículo 70 de la Ley establece una sanción general, la cual consiste en una multa de cien a mil dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda local. Si es necesario, se puede proceder al comiso de

los bienes del proveedor infractor, o suspender su derecho a ejercer actividades en el campo de la prestación del servicio o publicidad. También se pueden ejercer acciones civiles, administrativas y penales en contra del proveedor infractor. Es importante destacar que el proveedor debe cumplir no solo con la sanción pecuniaria, sino también con sus obligaciones frente al consumidor.

El Estado y los Gobiernos Autónomos Descentralizados, así como los concesionarios, tienen la obligación de responder por los daños y perjuicios causados a los ciudadanos debido a la prestación deficiente de los servicios públicos que están bajo su responsabilidad. Además, si un servicio (ya sea público o privado) se interrumpe, el proveedor no tiene derecho a cobrar por el mismo durante el tiempo que dure la interrupción, y en caso de hacerlo, debe reembolsar al usuario el monto cobrado de manera indebida, según lo establecido en el artículo 78 de la LODC.

El usuario o el consumidor, que han sufrido una violación a sus derechos, en relación con los servicios públicos o privados, pueden presentar una denuncia ante la Defensoría del Pueblo, conforme el Formulario de Petición propio de la Defensoría del Pueblo señalado con el código DPE-006-2012, donde deben seguirse los siguientes parámetros. -

1. Presentación de la denuncia: Según (Revilla, 2020) La denuncia puede presentarse de forma presencial en la sede de la Defensoría del Pueblo, a través de la página web de la institución o por correo electrónico. Es importante incluir todos los datos necesarios para la identificación del denunciante y del hecho denunciado.
2. Recepción y análisis de la denuncia: Para (Guamán, 2019), Una vez presentada la denuncia, la Defensoría del Pueblo la recibe y procede a analizarla. En caso de que la denuncia sea admisible, se inicia un proceso de investigación y se da inicio al trámite correspondiente.
3. Investigación y análisis de la situación: El investigador (Fuentes, 2022), indica que la Defensoría del Pueblo realiza una investigación y análisis de la situación denunciada, con el fin de determinar si se han vulnerado los derechos de los usuarios y consumidores.

En resumen, la Defensoría del Pueblo es una entidad clave en la protección y promoción de los derechos de usuarios y consumidores en el Ecuador, y cumple un papel fundamental en el goce efectivo de estos derechos.

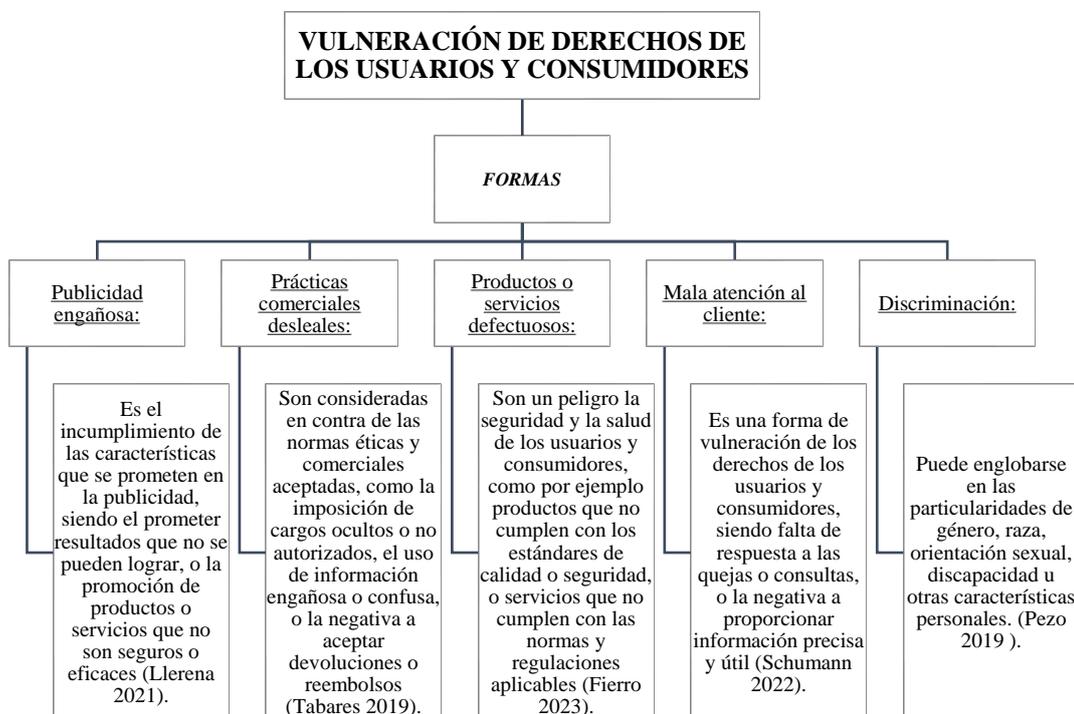
2.2.1.4. La vulneración de los derechos de usuarios y consumidores

El Estado ecuatoriano tiene la responsabilidad de proteger los derechos que se encuentran establecidos en la Constitución, según (Falconi, 2022), este propósito se logra mediante la creación de normas e instituciones que permitan el acceso a la justicia para las personas afectadas por violaciones de sus derechos, ya sean estas por parte de instituciones públicas o privadas, por ello determinar las cláusulas abusivas es fundamental para poder modificarlas o negociarlas, en pro de tutelar derechos y garantías de quienes reciben un servicio.

En muchos casos, estas cláusulas impuestas resultan abusivas, al imponer condiciones que la parte afectada no aceptaría voluntariamente en una relación contractual basada en la igualdad. Conforme el estudio efectuado por (Callalla & Sologuren, 2020), la búsqueda constante por la sistematización de los derechos de los consumidores y usuarios en Ecuador, permitirán emplear un enfoque cualitativo y una metodología propia de la dogmática jurídica. Como resultado, se caracterizan las cláusulas abusivas y las cláusulas prohibidas y se muestra su impacto negativo sobre los derechos de los consumidores y usuarios.

Figura 3. Formas de Vulneración de los Derechos del Consumidor

Nota.



Tomado y Adecuado de: Los derechos del consumidor desde una perspectiva constitucional y de Derechos Humanos por Camargo Sergio (2021)

Es importante que los usuarios y consumidores estén informados sobre sus derechos y estén atentos a cualquier señal de vulneración de los mismos. Como bien lo señala (Tapia, 2022) en caso de ser víctima de alguna de estas prácticas, es importante denunciarlas y buscar apoyo para hacer valer sus derechos. Por cuanto, la LODC establece la participación del Defensor del Pueblo en la protección de los derechos de los consumidores y usuarios. A criterio de (Barrietos, 2010) el Defensor del Pueblo tiene el deber de supervisar el cumplimiento de la normativa que regula la protección de los derechos de los consumidores y usuarios, y puede presentar denuncias por infracciones a dicha norma.

En efecto, la ley establece que en caso de que el consumidor anexe a su denuncia el informe emitido por la Defensoría del Pueblo, se considerará su contenido de conformidad con lo dispuesto en la ley. Esto significa que el informe tendrá un valor probatorio importante en el proceso judicial y será tomado en cuenta por el juez al momento de dictar sentencia.

2.2.2. Bienes y servicios

2.2.2.1. Bienes y servicios de óptima calidad

Una vez analizados los derechos del usuario y consumidor, es pertinente considerar la calidad de los productos que llegan al consumidor, según el diccionario de la Real Academia de la Lengua Española-RAE (2019), se trata de aquellas características particularísimas que contiene un producto con el objetivo de calificar su valor, en pro de satisfacer las necesidades para las cuales fue diseñado o creado. En consecuencia existe un amplio marco normativo que permiten poner en contexto la calidad propia de un producto con el objetivo de ubicar en rango constitucional el análisis de la calidad de los bienes fabricados.

A nivel internacional la Organización de las Naciones Unidas-ONU en 1985 declaró el 15 de marzo como el día de los derechos del consumidor, en este reconocimiento también convergen derechos como la: seguridad, información, elegir, representación y, reparación. En Ecuador para 1998 con la Constitución Política del Ecuador se logra un avance en derechos y garantías, a partir de la introducción de un modelo de Estado neoliberal con la propiedad privada genera una notoria desigualdad en grupos socialmente establecidos, en este instrumento jurídico el artículo 96 trata de la existencia de un Defensor del Pueblo cuya

facultad y jurisdicción será la defensa integral de derechos fundamentales junto con la garantía de observación ante los servicios públicos y su calidad.

Demostrando innegablemente este rol protagonista adquirido por la Defensoría del Pueblo y con ello, la capacidad de que los bienes y servicios cumplan con la óptima calidad esperada frente a su creación. Más tarde el constitucionalismo transformador junto con la CRE (2008), analiza y solventa posibles problemáticas en torno a los derechos del consumidor, mismos que pueden estar vistos por la calidad del producto, su fabricación, o materia prima, particularidades inobservadas previo a su expendio al público en general, y, en consecuencia, puede afectar de manera individual, colectiva y propiciar aspectos que deterioren la economía laboral y los derechos del buen vivir.

La calidad de los productos forma parte de uno de los derechos justiciables como estipula la LODC artículo 52 reconociendo que, los individuos tienen el derecho a disponer de bienes y servicios que se encuentren en calidad óptima, así como a una elección con libertad en todo momento, siempre y cuando se cuente con una precisión en su información para evitar los engaños que pudieren surgir en el transcurso del uso del producto.

Aunque existe una normativa en concreto, se evidencia un sinnúmero de hechos la contradicen, por ejemplo, a criterio de (Netzer, 2018), existen tres inconvenientes que afrontan los fabricantes de productos

A. Previsión de demanda. – frente a la creación de un producto no se prevé la acogida del mismo y el cálculo de la cantidad limita una producción a gran escala, lo que confluente en la seria limitación para fabricar productos que satisfagan enteramente las necesidades de un público objetivo, es decir, al no elaborar un estudio de mercado previo, difícilmente se pueden acoger la totalidad del requerimiento de los compradores.

B. Control y gestión a inventarial. – la ausencia de tecnificación en las empresas es el principal motivo de este problema lo que se mejora con necesariamente con regular estos sistemas, para digitalizar la producción en respuesta a la existencia de un mundo globalizado.

C. Eficiencia en las plantas de producción. - en la lucha constante por reducir costos y aumentar la producción las fábricas cometen errores al minimizar los costos en la producción sacrificando la calidad del producto final, lo que debe ser corregido disminuyendo el

desperdicio de materiales y automatizando el proceso de fabricación, pues, la razón no es necesariamente la creación a gran escala, sino busca productos eficientes.

En este sentido una obligación fundamental del Estado es, vigilar, controlar y, sancionar por la venta de productos defectuosos que el consumidor tenga variedad en sus opciones dentro del mercado para evitar los monopolios con el objeto de que el consumidor tenga varias alternativas y sea el único beneficiario. Al respecto el artículo 335 inciso 2do. de la Constitución de la República del Ecuador (2008). –

Art. 335.- [...] El Estado definirá una política de precios orientada a proteger la producción nacional, establecerá los mecanismos de sanción para evitar cualquier práctica de monopolio y oligopolio privados, o de abuso de posición de dominio en el mercado y otras prácticas de competencia desleal.

Con esta disposición constitucional las autoridades de control tienen la base legal de la búsqueda de mecanismos de sanción para evitar la práctica de monopolios y oligopolios particularmente privados. Con el objetivo de satisfacer las necesidades colectivas a través de servicios básicos justifica la existencia del monopolio estatal. Es importante señalar que el artículo 304 numeral 6 establece que las políticas comerciales propenderán a “evitar las prácticas monopólicas y oligopólicas particularmente del sector privado”, el sector público en respuesta al interés común sí puede hacer uso de estas prácticas con la finalidad de satisfacer las necesidades de una colectividad ciudadana.

Como parte de la calidad es preciso mencionar al autor colombiano (Duque, 2005), quien dentro de los servicios de óptima calidad señala de manera conjunta características quien al referirse a la calidad de los productos señala algunos estándares que hay que considerar siendo:

- Intangibilidad. Los productos tienen dos razones de fabricación por un lado se encuentra el cuerpo físico mismo que satisface necesidades de uso, y por otro aquellas características que se encuentran dentro de este, y que satisfacen la escala de producción y durabilidad de este producto. Sin embargo, varios servicios que gozan de esta característica no siempre pueden ser calificados pues sus características no son visibles, así, por ejemplo, la calidad

del servicio prestado que puede calificarse a través de una encuesta de satisfacción de usuario demostrando los resultados mismos.

- Heterogeneidad. Los resultados dentro de estos productos se fundamentan en los resultados que derivan de su uso y producción. Esto radica en la perspectiva que tiene la empresa de la calidad del producto, y se contrapone con aquella experiencia que es observada por el cliente para con el producto y su uso.
- Inseparabilidad. El capital humano que se inyecta a la producción de servicios hace que la interacción con el cliente genere esta perspectiva de empresa y servicios, incluso sus consecuencias giran en torno a: calidad de servicios como difícil de evaluar, naturaleza del servicio que desemboca a una calidad mayormente variable y ser percibe en la gran cantidad de bienes, así como las evaluaciones se evidencian en la prestación de servicios.

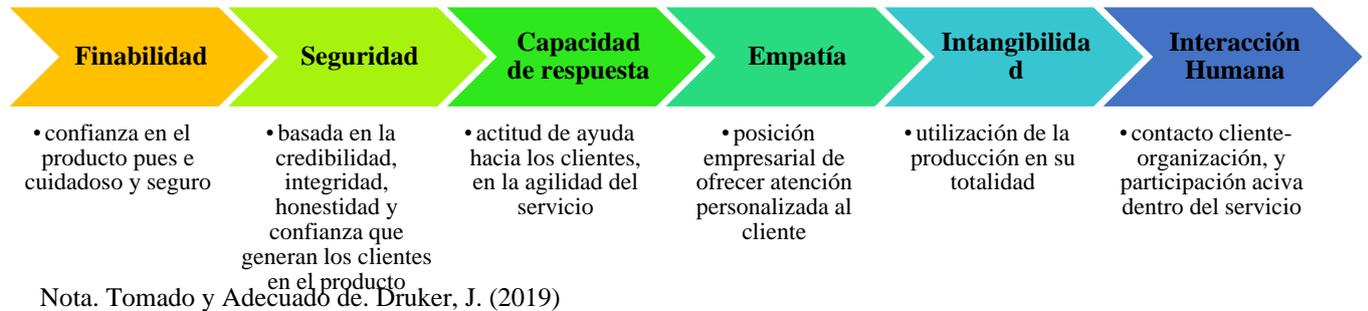
La calidad óptima entendida por las características o propiedades y por la valoración del producto exige el cumplimiento de algunas cualidades que se analizan a continuación. –

- Cuando esta se traduce en necesidad que a futuro prestará el cliente, y de allí la fabricación se encontrará supeditada a la satisfacción del precio que pagará el cliente.
- La significatividad que dos sentidos. – primero, en las necesidades del cliente y segundo la libertad después de haber identificado las deficiencias debidas.
- Se refleja la calidad del trabajo, del servicio e información misma que ha de reflejarse en el proceso, así como el sistema aplicable en el proceso de sistematización de los productos para que cumplan su fin de creación.
- El cumplimiento de los requerimientos mínimos que se espera recibir del productor a fin de darle el uso adecuado o pensado.
- Desarrollo, diseño, producción, venta y mantenimiento del producto como engranajes para la satisfacción del usuario.
- La obtención misma que recibe el usuario del producto es otra de las características que confluyen a fin de cancelar el precio justo por el producto.

Una vez valorado estas cualidades que deben de manera obligatoria de poseer los productos de calidad que experimentan los productos se debe tomar en cuenta que la calidad como característica tiene dos tendencias definidas. En lo que respecta a la subjetividad esta razón de ser del producto, ¡el cliente!, mientras que la calidad objetiva visualiza al producto con su

perspectiva de aplicabilidad. Incluso, se debe analizar lo expuesto por (Druker, 1990) para la evaluación en cinco dimensiones de la calidad en un producto. –

Figura 4. Dimensiones de la calidad de un producto



Acogiendo el criterio de (Zeithaml & Berry, 1985), la calidad se visualiza de modo particular observando las particularidades físicas y corporativas de los productos. Lo que, sin lugar a dudas, lleva a comprender que la calidad se encuentra entendida en la satisfacción del producto, la valoración del cliente; En relación a la empresa la calidad del producto es un elemento fundamental en el posicionamiento competitivo de la empresa.

2.2.2.2. La responsabilidad jurídica en la producción defectuosa y sus involucrados

Previo a abordar este apartado es necesario traer a colación uno de los procesos litigiosos más emblemáticos que analiza la responsabilidad jurídica en la producción defectuosa, siendo el caso Henningsen Vs. Blomfield Motor Inc. sucedido en 1960 en la Corte Suprema de Nueva Jersey en el Estados Unidos de América, cuyo sustento legal señala cómo un fabricante de automóviles intentó renunciar a la garantía que se encuentra concentrada en la comerciabilidad y cómo esta no era válida según el ordenamiento jurídico vigente. A partir de este proceso litigioso se reconocieron y establecieron los derechos de consumo ante los productores, estipulando la existencia de una responsabilidad solidaria entre el distribuidor y fabricante de un producto defectuoso, a partir de la sustentación de una garantía implícita en el contrato de compraventa. Así, por ejemplo, el fabricante es responsable en este caso en concreto porque hubo, errores en la fabricación del motor nuevo del automóvil Plymouth fabricado por Chrysler Corporation perteneciente a la fábrica Blomfield Motor Inc.

En este caso se consagra la responsabilidad objetiva y solidaria en lo que se entiende tanto distribuidor como fabricante son responsables frente al consumidor por un producto con

defectos, cuya relación con el principio vinculación de oferta, colige bienes y servicios con responsabilidades con el proveedor a fin de publicitar determinado producto. Junto a este criterio existe el pensamiento de cómo los daños y perjuicios producidos por acción u omisión del proveedor causados a los bienes o servicios, han de ser responsabilidad del proveedor sin perjuicio de la responsabilidad penal a que diere lugar, a una acción en esta vía. En el mismo sentido, si los servicios básicos prestados tienen algún defecto o producen algún daño originado por su prestación, esto trae responsabilidad para la institución gubernamental existiendo la posibilidad de reclamar para que puedan ser reparados.

Comprendida la parte procedimental es pertinente desglosar las siguientes características en torno a la actividad frente a un daño en concreto. – **A.** Identificación del daño material o moral.; **B.** Existencia del perjudicado.; **C.** Relación causal entre el daño y el perjudicado. En estos casos el perjudicado-consumidor debe acogerse a la Teoría Objetiva de la Responsabilidad, donde para que el daño se encuentre en la vía de reparación ha de ser: directo, actual, cierto, y, antijurídico. Para comprender la extensión de esta responsabilidad en la adecuación de una respuesta frente al fabricante que ha ocasionado el daño.

La LODC en su artículo 28 reconocer de manera directa la responsabilidad para los fabricantes, importadores, distribuidores, comerciantes, productores o en general quiénes prestaren servicios que ocasionaren un daño bien sea por la vía de defecto o vicio en lo llevado a la venta. Es importante destacar que si bien el consumidor no puede identificar a quien cometió el error en la fabricación, estará facultado a emprender acciones legales en contra de todos quienes forman parte de la cadena de producción. Sin embargo, la excepcionalidad a esta regla aplica cuando exista una devolución del rubro ya cancelado.

Frente a esta responsabilidad jurídica frente a la existencia de productos defectuoso ha de existir el principio propio del Derecho del Consumidor que se trata de una ruptura del derecho tradicional, porque contraría lo especificado en el derecho mercantil, que considera perfeccionado el vínculo contractual entre proveedor y consumidor cuando se acepta la oferta y no solo cuando se ha realizado. Por otro lado, el Derecho del Consumidor considera innecesario el vínculo de aceptación de la oferta, por solo la oferta de bienes o servicios públicamente, dando paso a la relación entre ofertante clientes o consumidores, obligándose el proveedor a cumplir con aquellas obligaciones adquiridas. Lo que permite evidenciar que frente a un incumplimiento incurrirá la obligación civil del proceso ya que no solo es el hecho de

ofertar sino de cumplir con los bienes o servicios que se están ofertando dentro del caso en concreto. Así el artículo 46 de la LODC prescribe que las promociones y ofertas han de durar lo que estipulan y ha de conservarse el precio del producto o servicio en beneficio del consumidor pues su responsabilidad y consciencia de elecciones sustancial.

Cuanto más, frente a la responsabilidad que tienen los proveedores ante la creación de productos defectuosos es importante señalar que la falta de interpretación y aplicación de tanto normas como principio propio de los consumidores, permiten esta vulneración, así el Derecho al Consumidor al ser una ley propiamente social tiende a observar a los más débiles en cuanto los principios de solidaridad en la comercialización, responsabilidad objetiva, inversión de la carga probatoria, pro consumidor, vinculación de oferta deben ponderarse frente a los consumidores como primer plano de importancia pues, las responsabilidades son administrativas, civiles y penales.

2.2.2.3. Reparación e indemnización

Una vez comprendido el impacto en los consumidores los productos defectuosos es pertinente discutir la existencia de una reparación por los daños ocasionados, con este particular el autor del texto refiere lo siguiente, como modo de recordatorio histórico la Constitución de 1998 en su artículo 92 prescribe tanto la reparación como indemnización ante las deficiencias en los productos que han llegado al mercado, es más los daños y la mala calidad tanto de bienes como de servicios mantiene esta responsabilidad no solo contractual sino social de los proveedores.

En su texto (Piedra, 2018) demuestra el siguiente ordenador gráfico:

Figura 5. La reparación en los consumidores



Fuente: Autor. Piedra, J. (2018) en el texto académico. - Materia de Derecho de Consumidores.

Las acciones legales que se presentan ante un producto defectuoso como usuario o consumidor se deben entender en la base del principio de reparación integral pues como ha de especificar el teórico Robert Alexy, estos mandatos optimizadores positivizados en la normativa interna de un Estado Nación genera el desarrollo de derechos de manera amplificada, en la Constitución ecuatoriana al partir de este derecho fundamental de reparación se reconoce que el sujeto hace efectiva su presentación de esta acción y con ello activa derechos.

La LODC determina la reparación por daños ocasionados y al ser garantista Ecuador reconoce la mala calidad en bienes que pudieren ser fabricados, demostrando incluso que, la reparación integral contiene una perspectiva material e inmaterial y como de manera reiterada se ha mencionado la relación del derecho del consumidor con la solidaridad en la cadena de producción propende a la comercialización frente a un consumidor reclamante lo que demanda ante la cadena de producción la devolución económica.

En lo que respecta al Derecho Civil en el Ecuador las acciones de reparación e indemnización se encuentran normadas en el artículo 1800 misma que reconoce cómo los compradores insatisfechos tienen el derecho a exigir por medio de la acción de rescisión contractual o reducción en el precio de lo ya cancelado, es menester referir incluso que esta actividad doctrinariamente se denomina *quartil minoris*, ahora bien, el comprador si bien tiene derecho a esta restitución o rebaja del precio también exige indemnización por perjuicios en los casos que le vendedor goce de mala fe, así el artículo 1801 del Código Civil estipula con claridad que el vendedor cuyo reconocimiento genere los vicios en concreto tiene razón suficiente de oficio para restituir a quien fuere perjudicado de manera directa.

De lo ya expuesto es preciso traer a colación el artículo 71 de la LODC en cuanto al plazo para la devolución de lo ya cancelado como modo de reparación con particularidades como. La adquisición frente a una garantía de temporalidad ante el manifiesto de un bien deficiente, y destinado al uso normal ejerciendo el derecho de garantía, por otro lado, la fabricación defectuosa que tiende a estructurar en calidad o condiciones los productos cuando no están óptimos para el consumidor final, y, finalmente se halla la consideración de los límites de la tolerancia frente al contenido neto del producto cuanto una calidad inferior se especifica a lo ya receptado.

Dejando de manera libre la posibilidad de reclamar al proveedor y obtener los beneficios legamente estipulados y explicados en el presente capítulo. Sin dejar de lado claramente el artículo 87 de la LODC en lo que respecta a una sentencia condenatoria para con la obligación de cancelar daños y perjuicios, así como costas y honorarios, anudado a la responsabilidad penal dentro de una contravención como señala el Código Orgánico Integral Penal y sus adecuaciones inherentes a esta activación jurídica en la materia en concreto.

2.2.3. La responsabilidad jurídica de los fabricantes por productos defectuosos en la provincia de Chimborazo

2.2.3.1. Estudio de caso

Análisis de dos casos llevados por la Defensoría del Pueblo de Chimborazo en el año 2022, que tratan la responsabilidad jurídica de los proveedores.

Análisis del Caso Nro. 06282-2022-01609

IDENTIFICACIÓN	
Número	06282-2022-01609
Fecha	25 de julio de 2022
Materia	Contravenciones
Acción	Contravenciones a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor
Asunto	Daños y Perjuicios
Víctima o Denunciante	Robalino Román Fausto Javier
Persona o Entidad Demandada	Ilaquiche Toaquiza José Daniel
Juez	Dr. Milton Buestán Pauta
1.1. TRÁMITE DEFENSORIAL	
1.1.1. Relato de los Hechos. -	
Llega a conocimiento de la Defensoría del Pueblo una denuncia de fecha 13 de junio de 2022 interpuesta por Fausto Robalino en la que detalla:	
<ul style="list-style-type: none"> “el 13 de abril de 2022 tomé contacto con el señor quien responde a los nombres de José Ilaquiche, quien manifestó ser vendedor del local comercial denominado BEST PC sucursal Quito, persona con quien mediante la aplicación denominada WhatsApp [...] 	

realicé la compra de un televisor, con las siguientes características TCL 65” [...] 2 AÑOS DE GARANTÍA, [...] TOTAL \$950,00USD [...]”;

- Al día siguiente, acude a las instalaciones del local comercial con el objetivo de retirar la televisión y perfeccionar la compra venta.
- Quienes vendieron el televisor probaron el mismo de manera muy rápida, el comprador esperó hasta ya entrada la noche para la entrega e instalación del televisor, pues ese fue el trato, mismo que no se cumplió, por cuanto el comprador tuvo que efectuar de manera autónoma estos pasos.
 - encenderla; acto seguido me percaté de que el Smart tv, estaba trizado la pantalla, y pude observar unas manchas negras en la esquina superior derecha el aparato electrónico en mención”
- Enseguida se contacta con el agente vendedor quien señala establecer comunicación con el servicio técnico y frente a todos estos desagradables acontecimientos: “[...] el 15 de abril [...] me acerqué al local comercial denominado BEST PC [...] en donde, me indicaron que he procedido a sacar y levantar los sellos de seguridad y además que no he tenido cuidado y habría sacado los sellos de forma abrupta. Ante estos hechos, les supe manifestar que revisen las cámaras de seguridad porque el televisor no tenía ningún sello y efectivamente observen las cámaras y constaten que el televisor no tenía ningún sello de seguridad, acto seguido procedí a entregar el Smart tv, a la señorita asesora y me retiré del lugar”

1.1.2. Petición Concreta

- “[...] se exhorte [...] jefe de la sucursal del local comercial denominado BEST PC [...] CAMBIAR el Smart tv con las mismas características al compareciente”
- “[...] se conmine [...] jefe de la sucursal del local comercial denominado BEST PC [...] DEVOLVER la cantidad pecuniaria cancelada por el compareciente, es decir, [...] \$950.00USD”
- El compareciente acepta utilizar los medios alternativos a la solución de conflictos y solicita la investigación y esclarecimiento de los hechos.

1.1.3. Respuesta de los denunciados

- Con fecha 20 de abril de 2022 la abogada de BEST PC señala que no se recibirá ningún documento, respecto a este trámite pese a que el denunciante comparece con su abogada

patrocinadora, de fecha 21 de abril del 2022, el representante legal del prenombrado local indica que conocen perfectamente la compra del Smart tv y del acto urgente presentado ante Fiscalía General del Estado, reconoce cuanto más que sí revisaron las cámaras de seguridad el día de la compra del televisor, el empaque del mismo fue con cuidado y sí se colocaron esponjas laterales. Con estas aseveraciones se entregó un CD a los delegados de la Defensoría del Pueblo como parte de la investigación emprendida a más de los documentos de compra del televisor, en pro de solucionar el proceso iniciado.

1.1.4. Trámite Sumario en la Defensoría del Pueblo

- Providencia de Admisibilidad Nro. 01 de 04 de mayo de 2022 se admite a trámite la denuncia.
- 13 de mayo de 2022 se presenta escrito de prueba documental y testimonial, excluyendo la testimonial por la naturaleza del proceso y acogiendo únicamente la documental.
- 19 de mayo de 2022 se da la Audiencia para escuchar a las partes, pero se ve suspendida por la inexistencia de instrumentos para proceder a la reproducción de los insumos aportados por una de las partes procesales.
- 20 de mayo de 2022 BEST PC entrega los insumos solicitados en las averiguaciones de la Defensoría del Pueblo mismo que es incorporado con fecha 25 de mayo por medio de un flash memory marca HIKVISION de 8GB
- 25 de mayo de 2022 tras acordarse el diferimiento de la audiencia para que el local comercial acuda a la diligencia de audiencia con el televisor objeto de la Litis, a efectos de constatar el Estado del mismo cuando más esta audiencia sería de manera presencial.
- 01 de junio de 2022 en la visita se llegan a las siguientes consideraciones. –
 - “Se puede observar que la televisión al encenderla tiene un espacio considerable de color blanco del lado derecho a los minutos de encendida presenta líneas verticales anchas de color blanco en toda la televisión. No se observan golpes o algún tipo de ralladura en la pantalla de la televisión o en la parte trasera de la misma. La forma en la cual se guarda en bodega la televisión material del presente caso y las demás televisiones es de manera vertical y no de manera horizontal tal cual es la forma de las televisiones”
- En el desarrollo de la audiencia se efectúa una propuesta por parte de BEST PC donde se propone el ingreso de dispositivo electrónico a los talleres de la empresa con el objeto de verificar si el daño es parte de la garantía, más el denunciante no acepta por cuanto en

sujeción a las competencias de la Defensoría del Pueblo se deja constancia de la inexistencia de acuerdo.

1.1.5. Análisis Jurídico

- En lo que refiere a la competencia, esta se encuentra radicada conforme la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo-LODP artículo 6 literal a); en este caso en concreto se profundizan los derechos de las personas usuarias y consumidoras conforme la CRE artículo 52, con particular énfasis en la necesidad de recibir bienes y servicios que tengan una calidad óptima, por cuanto la LODP artículo 4 numerales 2 y 8, de manera taxativa señala el derecho a una información adecuada, verás, clara, oportuna y completa. Ibídem, artículo 11, 17, 20 y 77 reconoce que los productos de naturaleza electrónica mantener una garantía por parte del proveedor cuyas deficiencias de fabricación o funcionamiento se encuentren cubiertas. Aunado a la realidad de que, debe entregarse al usuario o consumidor un producto con óptimas condiciones en cuanto a su calidad y funcionamiento, así como que el comprador tenga la posibilidad de adquirir un producto a su elección adecuada y razonable. Se debe tomar en cuenta el énfasis particular que establece la normativa existente al reconocer que, frente a los productos defectuosos los consumidores guardar su derecho a las respectivas indemnizaciones por daños y perjuicios. Además, el Código Orgánico Integral Penal-COIP en su artículo 642 numeral 1 reconoce el procedimiento expedito para el juzgamiento de contravenciones penales cuando un producto no se encuentra inmerso en las condiciones que el comprador o usuarios requiere. Acciones contenidas en la Resolución Defensorial No. 107-DPE-CGAJ-2019, garantizando el bienestar y la adquisición acorde a las necesidades de quien adquiere un producto conforme una información suficiente, clara, veraz y oportuna.

1.1.6. Conclusiones

- Tras el desarrollo del trámite a nivel administrativo efectuado por la Defensoría del Pueblo, se reconoce que BEST PC no entregó información completa, veraz y oportuna al denunciante previo a la adquisición del televisor.
- El almacén BEST PC no ha entregado las garantías necesarias frente al aparato eléctrico adquirido por el denunciante, pues como se demostró en audiencia sugirieron llevar al servicio técnico para una revisión y verificación si se cumpliera o no con las estipulaciones de la garantía, hecho que debía haberse expuesto desde el inicio y no solo frente a un inconveniente.

- Se exhorta al cumplimiento de lo solicitado por el denunciante –devolución del dinero o entrega de otro televisor-, en pro de no continuar conculcando sus derechos como comprador de BEST PC.

1.2. TRÁMITE JUDICIAL

- El 25 de julio de 2022 a la Unidad Judicial Penal con sede en el cantón Riobamba en el despacho del Dr. Juez Milton Buestan Pauta y secretario Dr. Edgar Polo Polo se ingresa la –denuncia-, donde está aparejado el trámite Defensorial ya expuesto.
- El 26 de julio de 2022, el Señor Juez dispone reconocimiento de firma y rúbrica de la denuncia presentada, efectuado el acto el día 28 de julio donde el denunciante reconoce como suya con total expresión de la verdad en los hechos expuestos, de esta fecha se ordena notificación para el denunciado.
- El 02 de agosto de 2022, se sienta razón de la notificación efectuada al denunciado en el lugar previamente indicado y con la debida diligencia.

1.2.1. Conciliación

- El 17 de agosto de 2022 frente al Abg. Wilson García Llori en calidad de Mediador, con Acta Nro. 006-ACT-CME-RBB-2022 en el Centro de Mediación del Colegio Ecuatoriano de Mediadores Riobamba. Se suscribe el ACTA DE ACUERDO TOTAL, misma que en su parte pertinente señala. –
- Las partes de mutuo acuerdo declaran, aceptan y reconocen que el denunciado entregó el televisor (ya descrito con anterioridad), más \$300^{oo} por concepto de honorarios profesionales a la cuenta de ahorros del denunciante, así como \$40^{oo}, como compensación por el dispositivo electrónico.
- Ambos se comprometen a no continuar con ningún tipo de litigio en vía administrativa, civil y penal que involucre los hechos ya ventilados en este proceso.

1.2.2. Continuación judicial

- El 23 de agosto de 2022, el denunciante pone en conocimiento por medio de un escrito al juzgador que estaba llevando el proceso el ACTA DE ACUERDO TOTAL suscrita por los intervinientes en el proceso, así como el desistimiento expreso de continuar con la denuncia.
- El 07 de septiembre de 2022, se dispone la comparecencia a reconocer firma y rúbrica poro parte del denunciante, hecho que se efectiviza el 22 del mismo mes y año.

1.2.3. Resolución judicial

- De fecha 26 de septiembre del 2022, el juez Dr. Milton Buestan Pauta, tras analizar los antecedentes que se encuentran obrantes del proceso y con auxilio de la sana crítica, la debida diligencia y todos los principios que amparan el sistema procesal penal ecuatoriano, en respuesta al escrito de DESISTIMIENTO presentado como último documento dentro del presente proceso, se coligen las características doctrinarias, normativas y jurídicas necesarias para dar cabida a la existencia de la figura jurídica ya expuesta –desistimiento de denuncia-, cuanto más se ha procedido a la verificación de que por medio de Resolución de fecha 16 de abril del 2013 expedida por el Pleno de la Corte Nacional de Justicia en el Juicio No. 826-2012-P-LB en este caso en concreto no se ha expuesta malicia o temeridad por parte del denunciante, todo cuanto han llegado a un ACUERDO TOTAL, como señala la normativa para los caso de contravenciones contra los derechos del usuario y consumidor. En consecuencia, no se ha esgrimido causa alguna que evidencie dolo en los hechos alegados ya que, la naturaleza jurídica de la causa permite acogerse a un medio alternativo a la solución de conflictos, como bien expone la Constitución de la República del Ecuador en su artículo 190 y demás normativa supletoria. Es pertinente terminar esta resolución del señor juzgador señalando lo que ha criterio de usía refiere siendo el reconocer que la pretensión del denunciante fue satisfecha de manera íntegra por cuanto al sistema procesal penal no le queda activación alguna, en lo que propenda a una intención de engañar quizás al juzgador, tampoco hay evidencia de situación dilatoria alguna por cuanto la causa se encuentra resuelta al momento y las partes han obtenido solución en sus intereses que motivaron el inicio del presente procedimiento penal.

El caso analizado en líneas anteriores inicia con una queja en la Defensoría del Pueblo, se abre un expediente de investigación a nivel administrativo invitando en todo momento a que las partes lleguen a un acuerdo amigable. Mas este proceso es llevado a la vía judicial por medio de una denuncia interpuesta ante la Unidad Judicial Penal con sede en el cantón Riobamba. Y, como solución se concluye con la implementación de un medio alternativo a la solución de conflictos (MASC) conforme el artículo 190 de la Constitución de la República del Ecuador, acortando tiempos, visibilizando la legalidad y entregando a cada parte lo reclamado.

Análisis del Caso Nro. 06282-2022-00966. - Otro proceso es el que se analizará a continuación y permite evidenciar de manera directa cómo la justicia ordinaria subsume un proceso Defensorial que inicia de manera administrativa y lo lleva al litigio.

IDENTIFICACIÓN	
Número	06282-2022-00966
Fecha	21 de abril de 2022
Materia	Contravenciones
Acción	Contravenciones a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor
Asunto	Daños y Perjuicios
Víctima o Denunciante	Nuñez Peralvo Marcel Alexander
Persona o Entidad Demandada	AMBACAR CIA LTDA. Representado legalmente por Vásconez Callejas Hernan Francisco
Juez	Ab. Sánchez Carrión María Gabriela
1.3.TRÁMITE DEFENSORIAL	
1.3.1. Relato de los Hechos. -	
<ul style="list-style-type: none"> • El 15 de noviembre de 2021 el denunciante pone en conocimiento de la Defensoría del Pueblo lo sucedido a su persona que versa en la siguiente exposición: • A mediados del mes de diciembre de 2021, me acerqué a la concesionaria AMBACAR, en la ciudad de Riobamba [...] con la finalidad de adquirir un vehículo fui atendido por la señorita Paola Albán en calidad de asesora comercial, la misma que me informó que existe un modelo nuevo y que el mismo se encontraba en promoción únicamente por el mes diciembre: Le indique que en ese momento no tenía esa cantidad económica para poder adquirir el vehículo y me informó que, si depositaba 500 dólares, enganchaba el negocio y la Señorita asesora se comprometía en que me extiendan la promoción hasta el mes de enero confiando en la buena fe realicé el depósito en la concesionaria entregándome un comprobante de ingreso a caja Nro. 12748. El 06 de enero de 2022 me factura el vehículo, y el 7 mes mismo me acerqué a retirar el vehículo, [...] El día sábado 8 de enero me acerqué a la concesionaria y la Señorita Albán me indicó que todo se encontraba listo para entregarme el vehículo, en ese momento le pregunté que como 	

haríamos con los 500 dólares que fueron depositados como enganche del negocio, reiterándole en varias ocasiones que para mí es sumamente necesario adquirir el seguro del vehículo por lo que supo manifestarme que con ese dinero se encargaría del seguro del vehículo y que no me preocupe porque el vehículos ale de la concesionaria asegurado. Al preguntar de la matrícula me indicó que con la guía de remisión puedo circular libremente, y que luego cancelaría el valor de la matrícula.

- El día 13 de enero el denunciante sufre un accidente de tránsito y se inicia una investigación previa con el Nro. 06010182010224, la vendedora indica al propietario del vehículo que no debe entregar la guía de remisión por cuanto no es un documento legal de circulación, así como se le indica que no tenía seguro del vehículo. El 20 de enero la vendedora solicita el valor de \$71 para concluir el trámite de matriculación, y la empresa lo que procedió a hacer es matricular tras el accidente el vehículo por cuanto no contaba con este trámite efectuado a tiempo lo que deslinda de responsabilidades a la concesionaria y ubica como único titular al hoy denunciante.

1.3.2. Petición Concreta

- El denunciante solicita a la Defensoría del Pueblo, que la empresa AMBACAR CIA LTDA cumpla con los servicios ofertados al vender el vehículo que es adquirir el seguro del mismo, la matriculación y legalización para su circulación. Por cuanto, de no efectuarlo se estarían vulnerando sus derechos contenidos en el artículo 4 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y sus derechos fundamentales.

1.3.3. Trámite Defensorial

- El 25 de febrero de 2022 se recibe la denuncia del Sr. Marcel Alexander Núñez en los términos ya expuestos al inicio de este análisis, convocando a los involucrados para el día 17 de marzo de 2022 a una audiencia telemática.
- El día de la audiencia:
 - El representante legal de la empresa sostiene que ellos no ofertan seguros para autos, y que los \$500 referidos por el denunciante fueron empleados para la matriculación.
 - En lo que refiere a la extemporaneidad de la matriculación la empresa señala que, este trámite se alargó porque la Dirección de Movilidad del GAD Riobamba no contaba con las especies necesarias y ya es un trámite ajeno a la concesionaria.

- La empresa respalda su criterio en que, fue el denunciante quien insistió en la entrega del vehículo y por ningún lado la empresa omitió el indicarle que no debía circular, pues ellos saben que la guía de remisión no es un documento habilitante que garantice la circulación por las calles de la ciudad de manera legal, sino fue insistencia del denunciante en la entrega del vehículo, así como bajo su responsabilidad lo condujo.

1.3.4. Análisis Jurídico

- A partir del artículo 6 literal a) de la LODP se inicia el presente trámite, de esta manera se acepta el proceso por tratarse de derechos de los consumidores, en relación con el artículo 52 CRE en cuanto a la disposición expresa de que quienes adquieran bienes, productos o servicios tienen este derecho a que sean de óptima calidad, así como estipula el artículo 66 numeral 25 ibídem, al reconocer el derecho de acceso a contenido y características de óptima calidad. Por cuanto, el artículo 4 numeral 2 de la LODC mantiene en todo momento este mandato taxativo de los proveedores para ofertar productos con una información óptima y que el mismo goce de veracidad, suficiencia, esté completa y sea totalmente clara. Es pertinente tomar en cuenta incluso la responsabilidad a nivel penal que dentro de este caso se evidencia, al llevar a instancias ordinarias el procedimiento con la activación del COIP artículo 642 numeral 1 por una contravención hacia el consumidor.

1.3.5. Conclusiones

- AMBACAR CIA LTDA. No ha entregado información completa y oportuna al denunciante, por cuanto lo ofertado fue el vehículo con la matriculación respectiva, y no una guía de remisión que permitía la libre circulación. Entonces bien, AMBACAR CIA LTDA. excusa su actuación señalando que, efectuó el trámite para la debida matriculación, pero no fue sino por un trámite administrativa la demora, lo que a criterio de la Defensoría del Pueblo sí conculca el derecho del denunciante y acoge la conducta del denunciado a lo expresado en el artículo 4 numeral 2 de la LODC.
- Se exhorta a la devolución del valor económico al denunciado, así como el cumplimiento de lo señalado en providencia, cuanto más recuerda al denunciante la posibilidad de activar la vía judicial o administrativa en cualquier momento a fin de hacer valer sus derechos.

2. TRÁMITE JUDICIAL

Procedimiento Expedito
Fecha. 06 de julio de 2022
Pruebas Aportadas.
Documental
<ul style="list-style-type: none"> • Resolución del proceso Defensorial Nro. DPE-06101-202-2022-002731 del 31 de marzo de 2022. • Copias certificadas de los documentos para matriculación. • Transferencia bancaria por el monto de \$19.9990 • Acta de entrega-recepción. • Ingreso de caja por \$500°° • Materialización de mensajes de la red social WhatsApp. • Guía de remisión Nro. 035-005-000000948. • Certificado gerencial • Documento de desistimiento de adquisición de dispositivo de rastreo digital. • Factura de venta del vehículo <p>Comprobante de matriculación del vehículo.</p>
Testimonial
<p>Pérez Christian Sebastián. (trabajador de AMBACAR) Labora entre 5 y 6 años en AMBACAR, señala que no tramitan seguros, tampoco ofrecen o los facturan mucho menos es obligatorio adquirir el equipo de rastreo satelital, señala que, el valor de la matriculación y el trámite es efectuado por medio de un gestor de la empresa, donde no se involucra el cliente y este asume rubros del SRI, la guía de remisión es únicamente para traslados internos y son los clientes quiénes se responsabilizan de lo que sucediere con el vehículo indica además no conocer al denunciante.</p> <p>Peralvo Vilatuña Carmela de los Ángeles (madre del denunciante). Indica conocer los hechos directamente pues acudió con su hijo a la compra del vehículo, solicitaron el seguro vehicular y la agente vendedora señaló se lo adquiriría con los \$500°° aportados inicialmente, pero no sucedió de esta manera sino recibieron negativa por parte de la empresa, por cuanto indica que no han recibido información clara y precisa. Reconoce que la guía de remisión les permitía circular en la ciudad y la Srta. Albán fue muy clara al indicar</p>

que este suceso era legal. Tras el accidente automovilístico de su hijo con el gasto de \$8000°° AMBACAR fue muy claro al deslindarse de responsabilidades.

Núñez Peralvo Marcel. (denunciante) Básicamente, expone la denuncia hecha ante la Defensoría del Pueblo, con las incorporaciones de que: la Srta. Paola Albán señaló que el valor del seguro era de \$600°°, y con la guía de remisión se podría circular, nunca se expuso un valor en concreto por el costo de matriculación. Y que, el denunciante acudió a la Dirección de Movilidad del GAD Riobamba para generar el trámite de matriculación, y que, los \$500°° aportados fueron exclusivamente para separar el vehículo por ningún concepto se señalaron costos de matriculación. Lo que sí está muy claro es que el servicio de rastreo satelital no fue cancelado y decidió retirarlo pues no consideraba necesario su uso.

Pericial

Cabo. Guamán Coello Cecilia. (Perito de Reconocimiento del lugar de los hechos). Por medio de la pericia la profesional reconoce la existencia y veracidad del lugar, tras estar debidamente acreditada y comparece a audiencia dentro del proceso.

ALEGATOS

Denunciante	Denunciado
<p>Se ha contravenido norma expresa en los contenidos artículos 11 y 8 LODC, no se ha reparado por los siniestros del vehículo, la matriculación, y mucho menos se ha reconocido la ilegalidad de la guía de remisión entregada al denunciante. Por cuanto la agente vendedora de la empresa no informó al cliente de las repercusiones legales de conducir bajo el uso de la guía de remisión.</p>	<p>La empresa por ningún lado es responsable del siniestro de tránsito ocasionado por el denunciante pues, ellos no vendieron el vehículo para que el sujeto lo chocare, fueron claros al señalar que no comercializan seguros y que el dinero dado de aporte inicial sería usado para la matriculación del vehículo, así como la guía de remisión y lo que sucediere con el vehículo sería de entera responsabilidad del cliente, pues la matrícula por un trámite administrativo del GAD Riobamba tiene una demora notoria que nada tiene que ver con AMBACAR.</p>

RESOLUCIÓN. – La verdad procesal aportada por el denunciante infiere que no recibió información clara, oportuna y veraz en torno a la compra del vehículo por parte de AMBACAR, pues dentro de la promoción por la compra se señala un pago inicial de \$500°°

y a futuro completar los \$19.990 para cubrir la totalidad. Ciertamente es que nunca se habló del costo de matriculación, pero la Ley Orgánica de Transporte Tránsito y Seguridad Vial obliga a las casas comerciales a cumplir con este trámite previo la entrega del vehículo, cuanto por insistencia del hoy denunciante y frente a la demora de este trámite se cierra el negocio de compra venta y entrega el vehículo por medio de una guía de remisión. Lo que debe puntualizarse es que el denunciante confunde el valor dado de manera inicial con el retiro del dispositivo de vigilancia pues AMBACAR, nunca ofertó ningún tipo de seguro ya que la Ley de Comercio nacional limita la venta de seguros vehiculares a las concesionarias. Así para la juzgadora es preciso señalar que las pruebas aportadas por las partes procesales lo único que hacen es fortalecer el criterio que ya se ha expuesto y por ende AMBACAR, en nada a contravenido la norma expresada en la LODC, porque existe documentación firmada por el mismo denunciante que corrobora lo ya señalado en líneas anteriores.

Otra aclaración que debe hacerse es que la GUÍA DE REMISIÓN, en lo absoluto facultada la circulación del vehículo por las calles de la ciudad, sino permite que la empresa entregue el vehículo a su propietario y es este último quien debe responsabilizarse por lo que sucediere con el mismo. Todos estos particulares se encuentran contenidos en el CONTRATO DE COMPRA VENTA Y DEMÁS DOCUMENTACION, firmada por el mismo denunciante con su puño y letra. Así que resulta inoficioso en este momento de la relación contractual buscar un resarcimiento por los hechos que él mismo ha cometido, así AMBACAR no infringió la LODC en este caso particular.

ACOTACIONES FINALES. Parágrafo 21.2 de la Sentencia escrita debidamente motivada.

- De lo expuesto por el denunciante frente a que el vehículo adquirido salió sin matrícula, con guía de remisión y sin seguro se ha establecido por la subsunción de todos los hechos, las pruebas aportadas y la realidad procesal existente que. - AMBACAR por medio de su Agente Vendedora, expresó con claridad:

1° Matrícula. El trámite se da frente a la Dirección de Movilidad del GAD Riobamba y es un proceso que se desarrolla de fojas 41 a la 54 aparejando documentación certificada por el Crnl. Ángel Astudillo en calidad de Director General de Gestión de Movilidad de Tránsito y Transporte de GAD Municipal del cantón Riobamba.

2° Guía de remisión. Este documento de fojas 56 a la 63 suscrito por el denunciante indica con claridad la no responsabilidad de AMBACAR, sino la entrega del vehículo por pedido expreso del denunciante y el asumir sus responsabilidades.

3° Seguro. – De fojas 119 a la 161 donde constan los servicios dados por AMBACAR en el acápite XVI en lo que versa de la Escritura Pública, por ningún lado la naturaleza jurídica de AMBACAR, le permite vender seguros vehiculares o recomendar su compra el único servicio extra que oferta es el rastreo satelital que en este caso ha sido retirado por el denunciante de manera expresa y con documentación corrobora lo expuesto.

Recurso de Apelación

Fecha. 18 de octubre de 2022

Alegatos

Denunciante.

- El profesional del derecho del denunciante, recapitula la parte procedimental de lo sucedido a mediados del mes de diciembre de 2021, indica que la asesora comercial Paola Albán al vender el vehículo a su patrocinado, indicó que serán \$500⁰⁰ los utilizados para la ADQUISICIÓN DEL SEGURO DEL VEHÍCULO, lo que refiere este profesional es que ese dinero nunca fue utilizado para este fin, sino el denunciante tuvo que matricular el vehículo por cuenta propia, hecho que no sucedió de esta manera. Entonces bien, esta negativa de la entrega del seguro del vehículo lo único que hace es entorpecer el proceso de compra venta como ha sido demostrado en la prueba documental, testimonial y pericial. Argumenta su apelación en el reconocimiento del ACTA DE REMISIÓN acorde el COGEP artículo 217, y a criterio del profesional al ser una copia esta constituye un documento privado y debía ser el original por cuanto la presunción de dicho reconocimiento nada tiene que ver con la legalidad del proceso, cabe destacar que argumenta su apelación en lo contenido en los artículos 101 y 102 de la Ley de Tránsito así como lo estipulado en el Reglamento de Comprobantes de Ventas de Retención y Complementarios donde se obliga a las concesionarias a la entrega del vehículo matriculado, como único documento habilitante para la circulación. Señalando que esta incoherencia dada por AMBACAR lo que hace es alejarse de la veracidad y oportunidad en la información a su defendido.
- **Réplica.** – El profesional señala que no se ha analizado la totalidad de la prueba aportada, que impide de manera directa se evidencie los derechos vulnerados en torno al

consumidor, reconoce que el accidente es responsabilidad de su defendido, pero la matrícula debía estar al día por parte de AMBACAR, y ellos incumplieron entregándole una guía de remisión que no era legal para la circulación por cuanto los artículos 43 numeral 1, y, 17 numeral 9 de la LODC no se están respetando lo que deja en total indefensión al denunciante.

Denunciado

- El abogado patrocinador de AMBACAR esgrime sus argumentos en las siguientes estipulaciones en concreto. –
 - La adquisición de un seguro no es nada cierto, ya que la norma prohíbe esta comercialización pues su función es sugerir esta compra de manera externa para tutelar la seguridad del comprador. Prohibición contenida en el Código Monetario y Financiero artículo 3, en incluso el Jefe de Agencia de la ciudad de Ambato explicó este particular,
 - La guía de remisión se ampara en el Decreto Ejecutivo 430 en sus artículos 2 y 28.3, donde el comprador exigió la entrega del vehículo bajo su responsabilidad de no circulación así que el artículo 18 de la LODC no se ha vulnerado en lo absoluto, todo cuanto el retiro del dispositivo de vigilancia es solicitado, aceptado y utilizado por el denunciante.
 - El daño ocasionado producto del accidente de tránsito lo que pretende es confundir pues la indemnización que correspondiere a quién o quiénes mantienen las características de víctimas es responsabilidad del denunciante, pues AMBACAR nada tiene que ver con este suceso externo al contrato de compraventa del vehículo en litigio. Y los artículos 70, 20 y 71 de la LODC en relación con el artículo 18 reconocen al recurrente sus derechos que fueron tutelaos por AMBACAR desde la compra hasta la entrega del vehículo, pero el accidente ya no es responsabilidad de la empresa.
- **Contrarréplica.** – La pretensión es inoficiosa, y está muy claro que el pago de los \$500^{oo} se dio por concepto de adelanto, y sería utilizado en la adquisición de la matrícula, nunca de un seguro existen documentos que avalan dicha acepción, y que, en el chat referido nunca se asume la responsabilidad por la compra de un seguro pues los agentes vendedores saben a la perfección sus responsabilidades. Más bien, lo expuesto en el artículo 18 LODC, así como lo indicado de fojas 357 a las 360 lo que hace es demostrar

la responsabilidad del denunciante al exigir la entrega del vehículo sin su matriculación y únicamente con la guía de remisión.

- **RESOLUCIÓN.** – A criterio de la juzgadora, y para evidenciar lo señalado por las partes procesales dentro del presente caso, ella esgrime los siguientes criterios. –
 - No resulta nada pertinente que el denunciante pretenda trasladar la responsabilidad a la empresa AMBACAR, sino es necesario que asuma como suyo el error de solicitar un vehículo sin la matrícula respectiva para la circulación. Todo cuanto el Decreto Ejecutivo Nro. 430 en sus artículos 2 y 28 numeral 3ro señala que, si bien se puede entregar con una guía de remisión el vehículo, este no tiene permitido su circulación de manera libre y fue el denunciante quien exige a la empresa la entrega para ponerlo en marcha.
 - El denunciante en primera instancia reconoce su responsabilidad de no adquirir el sistema de video vigilancia por no considerarlo necesario, estas aseveraciones se encuentran y han sido debidamente comprobadas por AMBACAR, cabe recalcar que los \$500⁰⁰ sí, son un adelanto pero a posteriori son utilizados para la matrícula vehicular que se da de manera externa a la empresa con un funcionario destinado para este trámite, y en lo absoluto se habló en ningún momento de la contratación de un seguro vehicular.
 - Para la juzgadora es imperante reafirmar lo siguiente. –
- “[...] Entregado el bien o prestado el servicio el proveedor está en la obligación de entregar o prestar, oportuna y eficientemente el servicio de conformidad a las condiciones establecidas de mutuo acuerdo con el consumidor. Ninguna variación en cuanto a precio, tarifa, costo de reposición u otras ajenas expresamente acordado entre las partes, será motivo de diferimiento”
- “[...] Está claro que bajo ningún argumento la comercializadora podía entregar el automotor con la guía de remisión, sin embargo, el conductor tal como lo refiere; y, la Ley Orgánica de Transporte Tránsito y Seguridad Vial es conocida por el mismo, pues se entiende es un ciudadano habilitado para ello; y, era su obligación informarse responsablemente de las condiciones de uso del bien y servicio que adquiriría, según lo dispuesto en el artículo 18 numeral 4 de la LODC [...]”

- De esta manera para la juzgadora se resuelve el litigio y rechaza el recurso de apelación con los argumentos expuestos cuyas características se adecúan al comportamiento del denunciante.

Como parte del análisis del investigador frente al desarrollo de estos dos estudios de caso es importante partir de la argumentación doctrinaria que permite evidenciar hasta qué punto el trabajo de la Defensoría del Pueblo por mandato constitucional comprendido en el artículo 215 Nro. 1 en lo referente a patrocinio de oficio o a petición de parte causas tendientes a la resolución de reclamos frente a la mala calidad o inadecuada prestación de servicios, incluyendo bienes adquiridos dentro de una relación comercial. Cabe destacar que, para el efecto, en ambos procesos esta entidad no evidencia el seguimiento de un debido proceso estipulado en el artículo 76 en su primer numeral. Porque es notorio cómo esta entidad dentro de ambos procesos administrativos no mantiene el enfoque pro consumidor, para ello se trae a colación la tesis expuesta por (Orellana, 2016) para quien, frente a una normativa que, en lo particular o general tuviere diversas interpretaciones se debe optar por la más favorable al consumidor tutelando intereses que de lo contrario restringirían o limitarían derechos de estos sujetos.

Sin lugar a duda, este criterio es curioso e invita a la indagación de estos procesos por cuanto si bien en el primer caso se mantiene un enfoque amigable a partir de una justicia que propende a la mediación, en el segundo caso, la poca atención a lo expuesto por el consumidor confluye a una conculcación de derechos. Indagando, ¿hasta qué punto los servidores de la Defensoría del Pueblo? Son investigadores como manda la norma constitucional y no únicamente replican de manera robótica procesos ya establecidos. Porque es evidente la plantilla que existe para los procesos de denuncia y el trámite administrativo, por tanto, que son los mismos derechos ubicados de manera automática aquellos que se evidencian como aparentemente vulnerados, impidiendo dentro de una investigación más profunda esgrimir detalles concretos en materia jurídica y garantista.

No obstante, no todo el panorama es negativo sino es un punto de resaltar lo convenio en la CRE (2008) artículo 190 donde por la misma naturaleza de un Estado constitucional de derechos y justicia. Permite activar la mediación como un Medio Alternativo a la Solución de Conflictos, singularizando dentro de la doctrina que para este caso se trata de una mediación

basado en el Modelo Tradicional Lineal de Harvard cuyos exponentes más destacados son Fisher, Ury, Rafla y Antonio Vida. Según (Viana, 2015) y en relación al proceso analizado se cumple con el objetivo de este modelo de mediación que conduce a un acuerdo mutuo y la disminución de diferencias.

Por tanto, se aplica una metodología basada en la escucha activa que evidencia intereses de las partes como en el caso la devolución del dinero invertido en el dispositivo electrónico o el cambio del mismo por no cumplir con los estándares esperados por el comprador. Entre las alternativas se evidencia el buen juicio del proveedor quien sujeto al principio de voluntariedad estipulado en el artículo 43 de la Ley de Arbitraje y Mediación expone de manera directa la solución al conflicto y accede a las condiciones expuestas por el consumidor. Se debe precisar la opción de acuerdo de las partes y el compromiso acordado que permite la creación de una buena relación en la solución del problema a partir de una interacción amigable.

Es menester precisar que para el primer caso se aplica una teoría procesalista de la mediación desarrollado por el hermano país de Colombia. Que acogida en la legislación ecuatoriana artículo 55 de la Ley de Arbitraje y Mediación se estipula la mediación extrajudicial dentro de esta corriente y conforme el criterio de (Echeverry, 2003) este acuerdo es de orden público y obligatorio cumplimiento, por cuanto, mantiene el derecho al debido proceso con las garantías básicas del mismo tomando en cuenta lo contenido en sentencia C-592 de 1992 expedida por la Corte Constitucional de Colombia que se adecuó al contexto ecuatoriano y fusiona la voluntariedad de las partes para dar prosecución a la causa. Otro efecto importante es el carácter de este acuerdo, que confluye a una sentencia con razón de ejecutoría tornándolo en cosa juzgada y exigible tras su incumplimiento por medio de un proceso previsto en la legislación.

Siguiendo con este razonamiento para la Defensoría del Pueblo la derivación a un Centro de Mediación permite que el caso sea solucionado de manera amigable, pronta y oportuna para las partes intervinientes. Conforme (Nieto & García, 2017) comprender el fenómeno social que enfrenta el consumidor al encontrarse con productos defectuosos conduce a una tergiversación de ideas, el desconocimiento del trámite a seguir y la rotunda negativa del fabricante conculca derechos del consumidor. Mas, una regulación por la entidad responsable de estos procesos, el manejo de conflictos internos y externos de manera adecuada permean el derecho y la administración de justicia de modo tal que satisface sus necesidades provenientes del conflicto subyacente. Por tanto, se despliega con mayor eficiencia el potencial que mantiene el discurso

jurídico junto a la operatividad de una fuerza coercitiva de la justicia, de modo que, la descentralización y alternabilidad judicial se ve plasmada en la mediación que para este proceso fue un éxito al tutelar los derechos del consumidor y beneficiarle reintegrando el valor económico perdido por la adquisición de bien en mal estado.

En este proceso no se evidencia de manera concreta la legalidad en torno a una responsabilidad por la fabricación de productos defectuosos desde su origen. Porque el enfoque investigativo de la Defensoría del Pueblo no trasciende a este punto, lo que evidencia como ya se ha venido señalando la poca importancia a este eje de consulta e indagación. Ya lo señalaba (Manzano 2009) en su escrito, la importancia que deviene de aliviar tensiones en torno a la necesidad de dar una pausa al gran paso tecnológico que significa para los fabricantes producir a gran escala y reducir la calidad del producto final. La razón de falla del producto adquirido por el consumidor radica en el modo de almacenamiento del local comercial de lo que se puede indagar tras la lectura lo que deslegitima la existencia de un daño desde su fabricación responsabilizando más bien al comerciante de lo sucedido, y siendo pues quien asume los costos que deviene del inconveniente causado. Es imprescindible en la legislación tratar el punitive damage que dentro del Common Law o Derecho Anglosajón como bien lo estipula (Prosser, 1971) consiste en la obligatoriedad para que los vendedores en cualquiera de sus formas asuman la responsabilidad ante la venta de un producto que no cumple con los estándares esperados por el consumidor. Siendo una responsabilidad civil adquirida de manera contractual ante el órgano jurisdiccional correspondiente imponiendo directamente una sanción en sujeción al daño causado a fin de proteger al consumidor señalando los límites necesarios para que esta actuación sea legal. Aspecto teórico que debe ser incorporado a la legislación del país y normado para aplicar el principio pro consumidor a partir de una previsibilidad de sucesos.

Por otro lado, el segundo caso traído a análisis muestra un proceso judicial iniciado en sede administrativa y termina en sede penal, conduce a varias preguntas e incógnitas en torno ¿hasta qué punto la legalidad del país y el vivir en un Estado que garantiza los derechos del Buen Vivir-Sumak Kawsay según la Constitución en su artículo 275 se ve plasmado en la toma de decisiones por parte de los administradores de justicia? Porque, muy poco se analiza de cómo el ius puniendi del Estado tiende a confundir la verdad procesal traída por el consumidor como

víctima de un proceso donde carece de derecho a la información y se viola flagrantemente este derecho.

Por ejemplo, el hecho de desvirtuar la verdad de la víctima y permitir posicionar lo dicho por la Empresa de automóviles conduce a una manipulación de la verdadera razón por la cual inició esta causa siendo la ausencia de información completa para con el consumidor. Como lo establece la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor Art. 2 Definiciones Inc. 9 no correspondiendo a una publicidad con detalles capaces de informar la totalidad de la adquisición del bien solicitado por el consumidor, el artículo 4 nro. 4 describe el derecho a recibir información completa, veraz y oportuna, suceso que en nada se cumplió por parte de la empresa como alega y legitima el consumidor, en relación al artículo 5 ibidem que detalla la responsabilidad de las condiciones de uso del bien. Concordante con la Constitución de la República del Ecuador artículo 18 nro. 1, más en este caso se obvió la información debida para el consumidor y la empresa argumenta que la documentación es suficiente para cumplir con esta obligatoriedad pues en papeles se ha descrito lo aseverado por ellos.

Como ya se ha indicado anteriormente, el proceso penal por su naturaleza jurídica según el Código Orgánico Integral Penal artículo 3 como el principio de mínima intervención penal cuando todos los mecanismos extrapenales no sean suficientes. Mas con las reformas normativas las causas de derechos del consumidor se ventilan como contravenciones penales, ibidem artículos 235, siendo penalmente responsable la persona sea esta natural o jurídica que provoque error al comprador al entregar un servicio diferente al ofertado, en este caso se ofertó un vehículo con seguro de accidentes pues en el primer contacto con la agente vendedora ella lo señaló de este modo, pero tras el accidente de tránsito la documentación refiere la inexistencia de un seguro del vehículo. Lo que claramente evidencia la distorsión de información y que dentro de la técnica jurídica del abogado defensor de la víctima debió evidenciar y en base a una teoría probatoria sólida sostenerse, sin embargo, esto no sucedió y la empresa termina siendo la ganadora de este litigio.

Por consiguiente, el consumidor no es restituido en su pérdida impidiendo el cumplimiento de la teoría descrita por (Salvador et al. 2002) como lo es Law enforcement – Cumplimiento de la Ley. Donde la responsabilidad objetiva del proveedor a nivel civil por el riesgo en que se ubica al consumidor debe ponderarse para evidenciar la necesidad de concurrir en una información adecuada que se evidencia en el establecimiento contractual suscrito por la Empresa

Automovilística y el Consumidor, surgiendo la negligencia dentro del criterio de objetividad ya señalado en base a elementos y posiciones concretas. Incluso se debía haber tomado en cuenta para la resolución dentro de la legalidad y en base al principio pro consumidor la responsabilidad del proveedor por culpa siendo esta subsumible a la condición de los efectos que causare en quien use el bien por medio de la autonomía privada siendo una regulación voluntaria y en base a los propios intereses.

En consecuencia, la culpa civil como culpa objetiva dentro de este caso que se ha descrito en función de la legislación americana como modo de aclarar el caso analizado, tomando la Ley 22/1994. Que, permite evidenciar cómo no solo actúa culposamente quien aumenta un riesgo al conducir el vehículo sin la documentación necesaria, sino también quien teniendo la obligación de evitar el suceso riesgoso no lo hace, tal cual la Empresa Automovilística al no informar de manera debida al consumidor. Evidenciado una culpa objetiva, en función de la *lex artis* –ley del arte, en torno a la fuerza mayor o caso fortuito como el proceso analizado.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Unidad de análisis

La unidad de análisis del presente trabajo investigativo se ubica en la República de Ecuador, provincia de Chimborazo, ciudad de Riobamba, donde se analizó la responsabilidad jurídica de los fabricantes por productos defectuosos.

3.2. Métodos

En el desarrollo de la investigación se aplicarán los siguientes métodos:

- **Método Inductivo:** Con la aplicación de esta metodología en un primer momento se analizan de manera generalizada derechos y obligaciones de usuarios y consumidores para lograr abordar el particular de acciones concretas en torno a productos defectuosos que expenden los fabricantes.
- **Método histórico-lógico:** Por medio de la indagación en referentes doctrinarios y jurídicos de trascendencia se efectúa un estudio de los derechos de los consumidores y de la responsabilidad jurídica de los fabricantes por productos defectuosos, a fin de abordar el particular caso ecuatoriano.
- **Método jurídico-doctrinal:** Con la aplicación de este método se analizaron las posiciones legales y jurisprudenciales existentes principalmente en el marco jurídico ecuatoriano sobre el tema objeto de investigación.
- **Método jurídico descriptivo:** Esta metodología permitió describir las características y cualidades del objeto de estudio que se encuentra contemplado en la responsabilidad jurídica de los fabricantes por productos defectuosos dentro de la legalidad existente.

3.3. Enfoque de la investigación

Por las características de la investigación, se asumió un enfoque mixto, estando contemplado como cualitativo y cuantitativo; del primero en cuanto al problema jurídico que describió en base a información recopiladas en documentos los antecedentes fundamentales de la investigación, y por el otro lado para la explicación del objeto de estudio fue necesario recurrir

a la estadística descriptiva con la utilización de técnicas e instrumentos de investigación que son analizadas a continuación.

3.4. Tipo de investigación

La presente investigación se caracteriza por ser:

- **Investigación Pura:** Porque en base a los resultados de la investigación se crearon bases para analizar el problema jurídico que evidencia la ausencia de responsabilidad jurídica de los fabricantes por productos defectuosos, y con ello, la necesidad de estructurar una línea de acción frente a la temática a investigativa.
- **Investigación analítica:** Porque el problema jurídico fue descompuesto en sus partes esenciales para ser estudiado y analizada cada una de ellas de manera específica. Así, por ejemplo, en base a análisis críticos se logran esgrimir razonamientos particulares.
- **Investigación jurídica descriptiva:** A partir de una encontrar cualidades y características sobre el objeto de estudio, que es la responsabilidad jurídica de los fabricantes de productos defectuosos recurriendo a una normativa jurídica vigente.

3.5. Diseño de la investigación

Por las características de la investigación, es de diseño no experimental, pues las variables no están sujetas a manipulación y control, en este sentido se limitó a observar los hechos tal y como ocurren en su ambiente natural, permite la obtención de datos de forma directa y que se estudiarán posteriormente.

3.6. Población de estudio

Población. - La población involucrada está constituida por: Jueces de la Corte Provincial de Chimborazo, Abogados en el libre ejercicio, Funcionarios de la Defensoría del Pueblo, fabricantes y consumidores de la ciudad de Riobamba

Tabla 1

Población objeto de estudio

POBLACIÓN	NÚMERO
Jueces	5
Abogados en Libre Ejercicio	5
Funcionarios de la Defensoría del Pueblo	5
Fabricantes	10
Consumidores	10
Total	35

3.7. Tamaño de muestra

Muestra. - Para la obtención de la muestra se aplica el muestreo no probabilístico por conveniencia, que según Herrera (2023), es una técnica mediante la cual el investigador selecciona una muestra en base al criterio subjetivo o por están convenientemente disponibles para el investigador. Bajo este fundamento, se selecciona como muestra a cinco (5) Jueces, (5) Abogados en libre ejercicio, cinco (5) Funcionarios de la Defensoría del Pueblo, diez (10) Fabricantes y diez (10) Consumidores en total 35 involucrados.

3.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recopilación de la investigación el investigador seleccionó como técnica de investigación una encuesta y, como instrumento de investigación una guía de encuesta estructura con once (11) preguntas abiertas y cerradas las mismas que se aplicaron a un total de treinta y cinco (35) encuestados.

3.9. Técnicas de análisis e interpretación de la información

La información fue procesada utilizando técnicas matemáticas, informáticas y lógicas. Pues mediante el instrumento de investigación denominado cuestionario estructurado se tabularon las respectivas respuestas cerradas y abiertas aplicadas. Distribuyendo su aplicación a partir de:

1. Tabulación de datos, por medio de programas informáticos que permitió digitalizar la información obtenida.

2. Procesamiento de los datos e información, para evidenciar los resultados por medio de representaciones gráficas los datos y valores obtenidos.
3. Interpretación o análisis de resultados por medio de la investigación efectuada, con criterios de autores.
4. Discusión de resultados, a partir de los valores obtenidos, el tema de la investigación y la crítica del autor de construye este apartado.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.Resultados

Pregunta 1: ¿El control sobre la calidad de los productos que se expende es eficiente y eficaz?

Tabla 2

Calidad de los productos

ALTERNATIVA	Fabricantes		Consumidores		Jueces		Funcionarios de la Defensoría del Pueblo		Abogados en libre ejercicio	
	f	%	F	%	f	%	F	%	f	%
Totalmente de acuerdo	7	70%	1	10%						
De acuerdo	1	10%	4	40%	1	20%	2	40%		
Neutro	2	20%			2	40%			1	20%
En desacuerdo					2	40%	2	40%	2	40%
Totalmente en desacuerdo			5	50%			1	20%	2	40%
TOTAL	10	100%	10	100%	5	100%	5	100%	5	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a fabricantes, consumidores, Jueces, Funcionarios de la Defensoría del Pueblo y Abogados en libre ejercicio
Elaboración propia (2023)

Resultados y discusión de resultados: El controlar la calidad de los productos expedidos en el territorio ecuatoriano sí consiste en una problemática identificada en el desarrollo de este trabajo de investigación y que, tras la aplicación de la encuesta se han encontrado respuestas bastante particulares. Partiendo de los dos grupos poblacionales consultados los resultados que arrojan son reveladores, por ejemplo, en cuestión de fabricantes el 70% señala que el control sobre la calidad de los productos que son expedidos es eficiente y eficaz mientras que, el 50% de los consumidores señalan estar totalmente en desacuerdo con dichos controles respecto de su eficiencia y eficacia. Según (Vallejo et al., 2021) para generar una confianza en el consumidor respecto de los controles que existen sobre los productos es importante la aplicabilidad de estrategias comerciales que permitan conocer el producto en base a una ventaja competitiva sobre las señales intrínsecas y extrínsecas del producto que evidencian un notorio cambio en su puesta al mercado.

Por otro lado, para el grupo de profesionales la respuesta frente a la misma interrogante revela que el 40% de los jueces indican estar en neutrales y en desacuerdo con estos controles

de eficacia y eficiencia para con los productos. Únicamente el 20% de Funcionarios de la Defensoría del Pueblo están totalmente en desacuerdo con estos controles, así como el 40% de Abogados en libre ejercicio coinciden en estar en desacuerdo con este accionar. Es permiten señalar que la carencia de una entidad gubernamental que se encargue de verificar esta eficacia y eficiencia genera problemas que a futuro se ven reflejados en problemáticas judiciales. En virtud de lo expuesto por (Noboa, 2013) aquello que permite garantizar un adecuado control sobre la calidad del producto deviene del trabajo articulado de las instituciones de gobierno y el sector privado para lograr atender al consumidor de tal manera que se vean satisfechos sus requerimientos. De lo cual, se puede deducir que, no existe un control sobre los productos expendidos que sea eficiente y eficaz, pues de haberlo el panorama en cuanto a los consumidores estaría en un acuerdo total o medianamente alcanzable dentro de los estándares que se han manejado en la cadena de producción.

Pregunta 2: ¿Se garantiza efectivamente los derechos del consumidor?

Tabla 3

Derechos del consumidor

ALTERNATIVA	Fabricantes		Consumidores		Jueces		Funcionarios de la Defensoría del Pueblo		Abogados en libre ejercicio	
	f	%	F	%	f	%	f	%	F	%
Sí	6	60%	1	10%			1	20%	1	20%
No	4	40%	9	90%	5	100%	4	80%	4	80%
TOTAL	10	100%	10	100%	5	100%	5	100%	5	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a fabricantes, consumidores, Jueces, Funcionarios de la Defensoría del Pueblo y Abogados en libre ejercicio
Elaboración propia (2023)

Resultados y discusión de resultados: La garantía de los derechos del consumidor es un tema que dentro de la legislación ecuatoriana se encuentra pendiente de tratamiento y los datos arrojados por los encuestados lo demuestran. Para el 60% de fabricantes estos sí se garantizan mientras que, el 90% de consumidores señalan que no están satisfechos. En el otro grupo de encuestados el 100% de jueces, el 80% de funcionarios y en un mismo porcentaje de abogados indican una negativa rotunda frente al cuestionamiento, por lo tanto, resulta curioso comprender que en consecuencia este es un tema que genera debate y a criterio de los consultados si estos derechos estuvieren debidamente garantizados para que sean satisfechas las vulneraciones a los consumidores, obteniendo una respuesta congruente frente a diversas situaciones. Desde la visión de (Fuentes, 2022) la no discriminación

significa un trabajo arduo para la Defensoría del Pueblo cuya ley no tutela del todo los derechos de los consumidores, y mucho menos evidencia pese al arduo trabajo de esta entidad una lucha constante por la garantía de este derecho. Es menester precisar que, el poder sancionador es aquel factor que le falta a esta entidad y por medio del cual no solo para el autor señalado, sino a modo de exposición por parte de los encuestados se lograría institucionalizar el reclamo hasta obtener una sentencia o resolución con la suficiente fuerza normativa que no sea un mero informe sino un garantía de cumplimiento en cuanto al derecho en cuestión tratado y se romperían con estas estadísticas que demuestran un nulo accionar por parte del Estado central que no garantiza derechos de sus ciudadanos.

Pregunta 3: ¿La Defensoría del Pueblo realiza controles periódicos sobre los productos que se expenden en el mercado para garantizar el goce efectivo de los derechos de los consumidores?

Tabla 3
Controles de la Defensoría del Pueblo

ALTERNATIVA	Fabricantes		Consumidores		Jueces		Funcionarios de la Defensoría del Pueblo		Abogados en libre ejercicio	
	f	%	F	%	f	%	f	%	f	%
Totalmente de acuerdo	2	20%	4	40%						
De acuerdo					1	20%				
Neutro	3	30%	6	60%	1	20%	1	20%	2	40%
En desacuerdo					3	60%	4	80%	3	60%
Totalmente en desacuerdo	5	50%								
TOTAL	10	100%	10	100%	5	100%	5	100%	5	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a fabricantes, consumidores, Jueces, Funcionarios de la Defensoría del Pueblo y Abogados en libre ejercicio
Elaboración propia (2023)

Resultados y discusión de resultados: De entre las competencias que posee la Defensoría del Pueblo reconocidas en la norma suprema se encuentra el control de productos puestos a disposición del público, de tal modo que, su función permite es garantista de derechos. Ahora bien, para el 50% de fabricantes estos controles no existen con frecuencia, sino se presenta únicamente cuando hay reclamos por parte de los consumidores, esta segunda población encuestada en un 60% se presenta neutral ante la pregunta pues no resulta de su interés dichos

controles lo que evidencia innegablemente la ausencia de corresponsabilidad para que el tema de actuación Defensorial sea requerido con mayor fuerza.

Según el (Informe de Gestión de la Defensoría del Pueblo, 2022) el realizar estas visitas en territorio permite el posicionamiento de una institución sólida para los ciudadanos, la consolidación de procedimientos y la mejor continúa de sus servicios. Ahora bien, resulta curioso este criterio porque al comparar los resultados que se obtienen con los profesionales en este caso un 60% de jueces y abogados en libre ejercicio así como el 80% de funcionarios de esta misma entidad prefieren mantenerse neutrales al señalar si estos controles son o no periódicos de lo cual se extrae que todavía como institución del Estado queda mucho por hacerse y en realidad es un requerimiento importante el renovar su andamiaje jurídico para no ser únicamente una entidad de paso sino un organismo de resolución directa con fortaleza de dedición judicial acogiendo tanto la misión como visión de esta institución.

Pregunta 4: ¿Existe un consumo de productos de óptima calidad?

Tabla 4
Consumo de productos

ALTERNATIVA	Fabricantes		Consumidores		Jueces		Funcionarios de la Defensoría del Pueblo		Abogados en libre ejercicio	
	F	%	F	%	f	%	f	%	f	%
Totalmente de acuerdo	6	60%	3	30%						
De acuerdo			2	20%	1	20%				
Neutro	4	40%			1	20%	2	40%	2	40%
En desacuerdo			5	50%	3	60%	1	20%	2	40%
Totalmente en desacuerdo							2	40%	1	20%
TOTAL	10	100%	10	100%	5	100%	5	100%	5	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a fabricantes, consumidores, Jueces, Funcionarios de la Defensoría del Pueblo y Abogados en libre ejercicio
Elaboración propia (2023)

Resultados y discusión de resultados: La calidad en los productos para (Duque, 2005) permite juzgar un producto por su valor propio, es decir, satisface la necesidad para cual fue creado, por lo tanto, el 60% de fabricantes indican estar totalmente de acuerdo en que los productos claro que contiene aquello buscado por los clientes y de lo cual están dispuestos a

pagar. Para el 50% de los consumidores hay un desacuerdo en que los productos tengan una calidad adecuada para su consumo porque en muchas ocasiones se encuentran con productos defectuosos que en el mercado no son bien vistos, pero ya llegó a su propiedad. Por el lado de los jueces el 60% coincide en un desacuerdo como el 40% de abogados en libre ejercicio porque sus criterios son similares al identificar que la calidad del producto se fundamenta en el servicio esperado y la percepción del mismo que no del todo confluyen en una técnica, funcionalidad e imagen esperada, por lo tanto, el 40% de los funcionarios de la Defensoría del Pueblo reconocen este desacuerdo total y cuestiona que, el control de productos defectuosos debe darse de tal modo que, el fabricante sea responsable por sus productos. Conforme (Mora, 2011) la óptima calidad de los productos se ubica como parte del valor intrínseco del mismo que permite alcanzar una aptitud adecuada y superar la expectativa del cliente, por lo tanto, es totalmente válida la opinión recogida en esta encuesta y por supuesto coincide en que, a los consumidores se les debe entregar un producto de óptima calidad, mas en el contexto de los servicios organizacionales de los fabricantes muy poco se puede hacer respecto al tema y por ello se evidencia una acuerdo mayoritario para este grupo particular.

Pregunta 5: ¿Los fabricantes observan y acatan las disposiciones legales al momento de elaborar los productos?

Tabla 5
Elaboración de productos

ALTERNATIVA	Fabricantes		Consumidores		Jueces		Funcionarios de la Defensoría del Pueblo		Abogados en libre ejercicio	
	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Totalmente de acuerdo	5	50%	1	10%	1	20%				
De acuerdo	2	20%					2	40%		
Neutro	3	30%	6	60%	3	60%	2	40%	3	60%
En desacuerdo			3	30%	1	20%	1	20%	2	40%
Totalmente en desacuerdo										
TOTAL	10	100%	10	100%	5	100%	5	100%	5	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a fabricantes, consumidores, Jueces, Funcionarios de la Defensoría del Pueblo y Abogados en libre ejercicio
Elaboración propia (2023)

Resultados y discusión de resultados: La elaboración de productos dentro del sistema de producción ecuatoriano si bien tiene lineamientos que se encuentran debidamente normados, existen procedimientos particularizados para cada empresa. Así el 50% de los fabricantes frente al 30% de los consumidores destacan estar totalmente de acuerdo y en desacuerdo respectivamente frente a acatar lo contenido en la normativa ecuatoriana frente a la elaboración de productos. Por ejemplo, el (Plan Nacional de Calidad, 2022) recoge de manera concreta las pautas que deben seguir los fabricantes dentro de la elaboración de sus productos.

Al dialogar con los Jueces el 60% coincide en ser neutrales pues estas pautas se cumplen de manera no completa pues mencionan de manera reiterada el Acuerdo Sobre Obstáculos Técnicos al Comercio de la Organización Mundial de Comercio-OMC, mismo que emite medidas de cumplimiento obligatorio pero no hay entidades que regulen dicha adecuación, lo que es entendible para el 20% de Funcionarios de la Defensoría del Pueblo que está en desacuerdo frente a este hecho y el 60% de abogados en libre ejercicio reconoce una posición neutral porque desde su criterio el Protocolo de Adhesión de la República del Ecuador a la Organización Mundial del Comercio-OMC no se evidencia en lo absoluto dentro de los parámetros para elaborar productos. Sin lugar a dudas, este particular incide en que la protección para las personas consumidoras caiga en situación de discriminación injustificada.

Pregunta 6: ¿Cuál es la responsabilidad jurídica que recae sobre el fabricante de productos defectuosos?

Tabla 6
Responsabilidad jurídica del fabricante

ALTERNATIVA	Fabricantes		Consumidores		Jueces		Funcionarios de la Defensoría del Pueblo		Abogados en libre ejercicio	
	F	%	F	%	f	%	f	%	f	%
Civil	2	20%			2	40%	2	40%		
Penal	2	20%	1	10%	2	40%	2	40%	1	20%
Administrativa	3	30%	1	10%					1	20%
Todas las señaladas	3	30%	8	80%	1	20%	1	20%	3	60%
Otras										
TOTAL	10	100%	10	100%	5	100%	5	100%	5	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a fabricantes, consumidores, Jueces, Funcionarios de la Defensoría del Pueblo y Abogados en libre ejercicio
Elaboración propia (2023)

Resultados y discusión de resultados: El fabricante como la persona natural o jurídica que se encarga de la elaboración de productos para el consumo humano tiene un sinnúmero de procesos que cumplir. Así como posee derechos reconocidos en la norma también tiene responsabilidades y una de ellas es la jurídica en este cuestionamiento muchas dudas existieron frente a qué tipo de responsable es el fabricante cuando existen productos defectuosos, entendiéndose los mismos como aquellos que no satisfacen la necesidad del cliente por una falla en su fabricación. Para esto, en grandes porcentajes como lo son el 30%, 80% y 60% de fabricantes, consumidores y abogados en libre ejercicio indican la responsabilidad administrativa, civil y penal recogida incluso en la normativa suprema como indica su argumento porque son quienes se encuentran en la primera línea de producción y, por ende, poseen la responsabilidad conjunta. (Almaza et al., 2018) los riesgos significativos que resultan de un producto defectuoso, así como el daño sufrido por el consumidor es tendiente a responsabilizar en los protocolos tecnológicos, de producción y económicos de tal manera que el fabricante es responsable por ser quien se encarga de la producción que pone en vitrina el producto.

Para los señores Jueces y funcionarios de la Defensoría del Pueblo en un 40% señalan la responsabilidad civil y penal de los fabricantes de productos defectuosos pues coinciden que administrativamente no existen procesos sancionatorios sino a petición de parte, lo que sí conlleva a una exposición judicial es si el asunto decide ponerse en conocimiento de un juzgado en materia civil o penal. Por tanto, en el primer escenario deviene de la garantía misma del producto como lo expone (Ureña, 2015), mientras que, en un posicionamiento penal por el riesgo inminente que significa el producto (Salazar, 2015), más todavía queda mucho por esgrimirse en esta temática de la responsabilidad que no es vista con la importancia que exige el observar un producto defectuoso en el mercado.

Pregunta 7: ¿Cuál es la responsabilidad jurídica que recae sobre el distribuidor de productos defectuosos?

Tabla 7
Responsabilidad jurídica del distribuidor

ALTERNATIVA	Fabricantes		Consumidores		Jueces		Funcionarios de la Defensoría del Pueblo		Abogados en libre ejercicio	
	f	%	f	%	f	%	F	%	f	%
Civil	2	20%	2	20%	4	80%	3	60%	1	20%
Penal	2	20%			1	20%				
Administrativa	4	40%								
Todas las señaladas	2	20%	8	80%			2	40%	4	80%
Otras										
TOTAL	10	100%	10	100%	5	100%	5	100%	5	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a fabricantes, consumidores, Jueces, Funcionarios de la Defensoría del Pueblo y Abogados en libre ejercicio
Elaboración propia (2023)

Resultados y discusión de resultados: Del mismo cuestionamiento anterior ahora el increpado es el distribuidor de productos defectuosos, para esta respuesta con porcentajes del 80% y 40% los consumidores, abogados en libre ejercicio y Funcionarios de la Defensoría del Pueblo coinciden en una responsabilidad administrativa, civil y penal porque se trata de daños y perjuicios directos hacia los consumidores, considerado por (Tale, 2012) como la obligación que tiene el distribuidor de informar bien todos los pasos a seguir y las adecuaciones por parte del cliente frente a la manipulación del producto, evidenciando por supuesto que esta ausencia de información pudiere ocasionar a futuro problemas graves. Lo que llama la atención es el criterio de los Jueces y la Defensoría del Pueblo pues en un 80% y 60% indican una responsabilidad civil porque no va más allá de la carencia de explicación de cómo manipular el producto lo que permitiere en un punto determinado caer en dificultades, así la vía Civil es la más idónea para solventar estas complicaciones y sí en un mínimo porcentaje refieren lo Penal como un mecanismo de respuesta recurriendo a las contravenciones penales contempladas en la normativa ecuatoriana.

Pregunta 8: ¿Cuál es la responsabilidad jurídica que recae sobre el vendedor de productos defectuosos?

Tabla 8

Responsabilidad jurídica del vendedor

ALTERNATIVA	Fabricantes		Consumidores		Jueces		Funcionarios de la Defensoría del Pueblo		Abogados en libre ejercicio	
	f	%	f	%	f	%	F	%	f	%
Civil					3	60%	2	40%	1	20%
Penal					1	20%	2	40%		
Administrativa	2	20%			1	20%				
Todas las señaladas	5	50%	3	30%			1	20%	4	80%
Otras	3	30%	7	70%						
TOTAL	10	100%	10	100%	5	100%	5	100%	5	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a fabricantes, consumidores, Jueces, funcionarios de la Defensoría del Pueblo y Abogados en libre ejercicio
Elaboración propia (2023)

Resultados y discusión de resultados: El vendedor de productos defectuosos no conoce por completo la línea de producción de aquello que expende. Sin embargo, es llamado a responder por lo que entrega a su cliente, las respuestas en esta pregunta son diversas por cuanto para el 50% de los fabricantes la responsabilidad es administrativa, civil y penal, para el 70% de consumidores existen otras responsabilidades como la vigilancia y el control del producto, coincidiendo con (Villalba, 2014) quien sostiene que, la responsabilidad de los vendedores se encuentra asumida en las agencias de control del mercado de la cuales son parte y en sus diversas formas tiene la obligatoriedad de la supervisión. Ahora bien, en lo que respecta a, los abogados en libre ejercicio el 80% de ellos señala que, este tipo de responsabilidades recaen como vicios de evicción o por errores en la cosa vendida que tienen su vía de tratamiento, lo que es particular es que para Jueces y Funcionarios en un 60% y 40% respectivamente la responsabilidad continúa siendo meramente civil y debe tratársela como tal y según la Ley de Defensa del Consumidor. Por lo tanto, sí permite la reflexión este criterio de los administradores de justicia quienes no observan cómo el derecho de defensa del consumidor va más allá de los vacíos normativos y debería ser tratado como un derecho humano de obligatorio cumplimiento y no como un asunto más de la larga agenda de deudas pendientes, sino más bien ubicarlo en una posición que sea coherente con la

necesidad de adecuar normativa para que las responsabilidades de los vendedores sean acorde a su nivel de conocimiento y experticia en los productos.

Pregunta 9: ¿Se repara por daños causados al consumidor de productos defectuosos?

Tabla 9

Reparación por daños al consumidor en productos defectuosos

ALTERNATIVA	Fabricantes		Consumidores		Jueces		Funcionarios de la Defensoría del Pueblo		Abogados en libre ejercicio	
	F	%	f	%	f	%	F	%	f	%
Totalmente de acuerdo	5	50%			1	20%				
De acuerdo					1	20%				
Neutro	2	20%					3	60%	3	60%
En desacuerdo	3	30%			3	60%	2	20%	1	20%
Totalmente en desacuerdo			10	100%					1	20%
TOTAL	10	100%	10	100%	5	100%	5	100%	5	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a fabricantes, consumidores, Jueces, Funcionarios de la Defensoría de Pueblo y Abogados en libre ejercicio
Elaboración propia (2023)

Resultados y discusión de resultados: La reparación por daños es un tema que dentro de la legislación ecuatoriana no se ha tratado a profundidad y depende básicamente de dos momentos. – como primer lugar se tiene la sana crítica del juzgador y por otro la decisión que tengan las partes para llegar a un acuerdo mutuo y de entendimiento conjunto. De esta forma, el 50% de los fabricantes señala que claro que existen indemnizaciones, pero no hay más explicación de qué tipo son las mismas, para el 100% de consumidores hay un desacuerdo total porque varios de ellos ya han atravesado por procesos judiciales o en los medios alternativos a la solución de conflictos y del todo su derecho no ha sido reparado, pues ven con ojos de desconfianza la forma en que concluyó su proceso. Para los Jueces, Funcionarios y Abogados en un 60% existe desacuerdo y neutralidad en este cuestionamiento porque señalan que, cada caso es particular y previo a la resolución se estudia el proceso por completo para verificar si en efecto existe una vulneración de derechos y en consecuencia la toma de decisiones es adecuada.

(Ruíz et al, 2018) reconoce que la reparación como regla general atiende al regreso como parte del estado natural de una causa, es decir retrotraer al momento previo a su vulneración,

por cuanto es preciso establecer el tipo y modo de reparación que pudiese darse económica o simbólicamente según el daño perpetrado. Coincidiendo con el criterio de los señores Jueces existen parámetros a tomar en cuenta para generar una óptima reparación y que deben ser establecidos como vía para la solución del conflicto. La rehabilitación, compensación, satisfacción, garantía de no repetición y, restitución íntegra que permite innegablemente la vida en un Estado constitucional de derechos y justicia.

Pregunta 10: ¿Se cumple efectivamente las medidas de reparación por daños y perjuicios que ocasiona la venta de productos defectuosos?

Tabla 10

Reparación por daños y perjuicios en productos defectuosos

ALTERNATIVA	Fabricantes		Consumidores		Jueces		Funcionarios de la Defensoría del Pueblo		Abogados en libre ejercicio	
	F	%	f	%	f	%	F	%	F	%
Totalmente de acuerdo	4	40%			1	20%				
De acuerdo	4	40%			1	20%	1	20%		
Neutro			4	40%	1	20%	2	40%	3	60%
En desacuerdo	2	20%	6	60%	2	40%	2	40%	2	40%
Totalmente en desacuerdo										
TOTAL	10	100%	10	100%	5	100%	5	100%	5	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a fabricantes, consumidores, Jueces, Funcionarios de la Defensoría del Pueblo y Abogados en libre ejercicio

Elaboración propia (2023)

Resultados y discusión de resultados: Para analizar el cumplimiento de las medidas dictadas por el juzgador o acordada por las partes dentro de un proceso de daños y perjuicios es importante tomar en cuenta que la Defensoría del Pueblo es veedora de estos procesos por reconocimiento constitucional. No obstante, y como demuestran las encuestas este seguimiento no se genera de manera continua así, por ejemplo, para los comerciantes el 60% indica no estar de acuerdo, así como el 40% de Jueces, Funcionarios y Abogados. No obstante, debe reconocerse que, existen porcentajes de totalmente de acuerdo frente al cumplimiento siendo el 40% de fabricantes, población que tiene un criterio concreto porque reconoce que para ellos cuando han tenido estos inconvenientes de productos defectuosos en ningún momento se ha dejado de cumplir lo señalado por el juzgador sino hasta el momento de su terminación. Lo que indica con claridad la existencia de la buena fe dentro

del proceso y la obligación del cumplimiento que trae consigo un litigio o un acuerdo mutuo, ahora bien, es propicio tomar lo dicho por (Osterling, 2019) las medidas de reparación frente a los casos de defensa de derechos del consumidor deben ser tratados desde la efectividad del cumplimiento partiendo de que esta indemnización prevé restablecer al estado anterior las cosas sucedidas y deben ser cumplidas de manera obligatoria para propiciar un resarcimiento necesario en la obligación de reparación que guarda el Estado.

Pregunta 11: ¿Se indemniza efectivamente por los daños y perjuicios que ocasiona la venta de productos defectuosos?

Tabla 11

Indemnización por daños y perjuicios en productos defectuosos

ALTERNATIVA	Fabricantes		Consumidores		Jueces		Funcionarios de la Defensoría del Pueblo		Abogados en libre ejercicio	
	F	%	f	%	f	%	F	%	F	%
Totalmente de acuerdo	2	20%								
De acuerdo	2	20%			1	20%	2	40%		
Neutro	4	40%	5	50%			2	40%	2	40%
En desacuerdo	2	20%	3	30%	3	60%	1	20%	2	40%
Totalmente en desacuerdo			2	20%	1	20%			1	20%
TOTAL	10	100%	10	100%	5	100%	5	100%	5	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a fabricantes, consumidores, Jueces, Funcionarios de la Defensoría del Pueblo y Abogados en libre ejercicio

Elaboración propia (2023)

Resultados y discusión de resultados: La indemnización por daños y perjuicios resulta ser un tema particular en la legislación ecuatoriana, así como los casos tratados en la justicia ordinaria y los medios alternativos a la solución de conflictos. Porque demuestran cómo el sistema de justicia decide en torno a una realidad distinta a la del proceso en sí, por cuanto tras aplicar la encuesta se encuentran respuestas diversas lo que debería ser homogéneo o al menos guardar un margen de similitud. Por cuanto los datos reconocidos son que para fabricantes y consumidores en un 40% y 50% respectivamente están en desacuerdo porque la indemnización no responde a este criterio de continuidad en el proceso y mucho menos atiende al problema base que es la existencia de productos defectuosos. Por otro lado, y como bien expone (Navarro, 2020) la indemnización debe ser específica, es decir, quantum indemnizatorio lo que arroja un daño jurídico que responde a determinada medida adoptada

y tutela derechos evitando o previniendo otro suceso. Por ejemplo, Jueces y Abogados en un 60% y 40% muestra el desacuerdo en una indemnización por daños y perjuicios, más bien coinciden en sus respuestas abiertas que en varios de los casos se trata de una reparación simbólica que reconoce el agravio en el derecho mas no es propiamente parte de materia civil como se esperaría para la adopción de medidas alternas o vías con más convicción jurídica.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Dentro del análisis podemos dilucidar que, la responsabilidad jurídica por productos defectuosos en el territorio ecuatoriano se encuentra contemplada en la normativa que rige desde la determinación como un Estado constitucional de derechos y justicia. De esta forma, la relaciones entre fabricantes y consumidores tienen un garante de derechos como institución gubernamental ubicando a la Defensoría del Pueblo cuya responsabilidad es la tutela de derechos y garantías en torno a la relación de comercio de las partes ya señaladas, sin embargo, cuando existen inconvenientes por la venta de productos defectuosos se encuentra en una indecisión de responsabilidad administrativa, civil o penal e incluso existe la posibilidad de incorporar otro tipo. Por tanto, si bien cada producto goza de una garantía en su funcionamiento cuando este no cumple con las características para las cuales fue diseñado las partes involucradas lo señalan como defectuoso, de modo que, la calidad que se requería y de cuyo nacimiento se encuentra la promoción necesita evidentemente proteger al consumidor como elemento fundamental de la cadena de comercio imponiendo responsabilidades directas a sus fabricantes como parte de la seguridad del producto consumido.
- Del análisis ya presentado la responsabilidad jurídica se establece en tres grupos específicos siendo. – fabricantes, vendedores y consumidores, de esta forma los fabricantes responden por una responsabilidad que como se ha estudiado converge la existencia de eficacia, eficiencia lo que significa calidad en el productos subsumiendo un comportamiento administrativo, civil y penal para una esfera de actividades frente a productos con defectos, en el segundo grupo los vendedores recaen en una irresponsabilidad al informar al consumidor por el tipo, la calidad, la garantía y demás factores que señalan el uso adecuado del producto pues, su mala manipulación como se evidenció en este trabajo puede recaer en un error que lleve a perder derechos adquiridos como en el estudio de caso, donde se discrepa con la autoridad resolutoria desconociendo el principio pro consumidor

- Finalmente, el consumidor evidentemente guarda un grado de responsabilidad que es el uso adecuado del producto, así como para los fines que fue fabricado, como las televisiones del caso práctico, donde por mal almacenamiento no funcionó, pero no era responsabilidad del comprador probar este particular. Sin lugar a dudas, son criterios que deben ser analizados previo a la emisión de manuales o instructivos para mejorar la condición de vida de los consumidores y construir un país donde sus derechos sean contemplado incluso como humanos.

- Si bien la justicia responde a los requerimientos ciudadanos frente a los derechos de los usuarios y consumidores, el llevar los procesos a instancia penal impide la resolución de un conflicto con una interpretación extensiva de la ley existente. Lo que significa que, para poder dar un tratamiento adecuado dentro del sistema de justicia debe tomarse en cuenta lo expuesto por los señores Jueces, Abogados en libre ejercicio y Funcionarios de la Defensoría del Pueblo, ubicar como primer sujeto al consumidor y de él desprender el análisis doctrinario, jurídico y jurisprudencial emulando la emisión de sentencias constitucionales donde los derechos son analizados desde diversas aristas. Se debe traer a colación incluso que, para este apartado la indemnización por daños y perjuicios que si bien se contempla dentro de la materia civil y penal es crucial que cumpla con la problemática causa por parte de los fabricantes de productos defectuosos, es decir, buscar que dichas indemnizaciones sean cumplidas y de esta forma se tutelen derechos de consumidores para lograr el cumplimiento de las medidas de reparación impuestas.

Recomendaciones

- Es momento de que la justicia ecuatoriana preste atención a los derechos de usuarios y consumidores, generando de este modo una participación mucho más activa de la Defensoría del Pueblo como veedora de las causas que llegaren a su conocimiento, e incluso, debe tomarse en cuenta que, debería trabajarse legislativamente por un proyecto de ley donde la Defensoría del Pueblo sea capaz de expedir resoluciones de cumplimiento obligatorio para que los Tribunales y Juzgados de la República en materia Civil y Penal no tengan una actuación en estos procesos evitando sus dilaciones y acelerando la resolución de conflictos.
- Se debe incorporar a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor la explicación de los tipos de responsabilidades que enfrentan los fabricantes, vendedores y consumidores de productos defectuosos, porque de esta forma se podrá trabajar en la estructuración de indemnizaciones y reparaciones que sean tanto reales como alcanzables en ciertos procesos.
- La responsabilidad jurídica de los fabricantes por productos defectuosos debe ser analizada de manera más amplia con la ejecución de investigaciones que no solo ocupen un modelo de informe como el de la Defensoría del Pueblo, sino se deberían ampliar estas averiguaciones para llegar a estructurar una línea de acción que sea la verdaderamente aplicable en cada caso en concreto, a partir de la creación de este tipo de causas que muy pocas veces son tratadas con la importancia que ameritan.

BIBLIOGRAFÍA

- Almazán, D. A., & Medina, J. M. Aldape, K. A., (2016). Análisis de la percepción de uso de las redes sociales como herramienta de marketing en las MiPYMES de Tamaulipas, México. *RISTI - Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Información*, 18, 49-65. <https://doi.org/10.17013/risti.18.49-65>
- Arana, M. (2010). Contrato de consumo: cláusula abusiva. *Revista de la Competencia y la Propiedad Intelectual* (10), 59-91
- Barrientos, F. (2010). La responsabilidad civil del fabricante bajo el artículo 23 de la Ley de protección de los derechos de los consumidores y su relación con la responsabilidad civil del vendedor. *Revista chilena de derecho privado* (14), 109-158. Obtenido de <https://www.scielo.cl/pdf/rchdp/n14/art04.pdf>
- Callalla, J., & Sologuren, J. (2020). Vulneración del derecho del consumidor en los procesos indemnizatorios administrativos del sistema financiero ante Indecopi: Caso ILO, 2012-2015. *Veritas El Scientia*, 9(1), 46-53. Obtenido de <https://revistas.upt.edu.pe/ojs/index.php/vestsc/article/view/277/249>
- Camargo Guevara, S. F. (2021). Los derechos del consumidor desde una perspectiva constitucional y de Derechos Humanos. *CES Derecho*, 12(2), 146–161. <https://doi.org/10.21615/cesder.6377>
- 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”. Quito. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/8164/1/T-UCE-0013-Ab-402.pdf>
- Coba, P. M. (2020). Los derechos de los consumidores frente a productos de marcas blancas. Universidad San Francisco De Quito USFQ. Recuperado el 2022, de <https://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/10121/1/136420.pdf>
- Corcione, M. (2017). La responsabilidad de los empresarios por la seguridad de los productos de consumo. *Revista Digital de Derecho Administrativo* (18), 255-284. doi:10.18601/21452946.n18.11

- Defensoría del Pueblo de Ecuador. (2022). Informe técnico sobre los hechos ocurridos del 13 al 30 de junio de 2022 en Ecuador.
- Druker, P. (1990). El ejecutivo eficaz. Buenos Aires: Editorial Sudamericana.
- Duque Oliva, E. J., (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, 15(25), 64-80.
- Echevery, I. (2003). ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO DE COMPRA EN UN CONTEXTO EXPERIMENTAL SIMULADO. Suma Psicológica, Vol. 18 No 2 diciembre 2011, 49-63 ISSN 0121-4381 ISSN-E 2145-9797.
- Falconi, M. (2022). Cláusulas abusivas y derechos de los consumidores en Ecuador. Revista Chakiñan de Ciencias Sociales y Humanidades (18), 192-202. Obtenido de <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rchakin/n18/2550-6722-rchakin-18-00191.pdf>
- Flah, L y Aguilar, R., “Responsabilidad de las tabacaleras y el papel del Estado en la protección de los derechos fundamentales. Cuestiones que se suscitan”. Revista Chilena de Derecho Privado, no. 16, pp. 163-186, Julio de 2011. http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-80722011000100005
- Fuentes, E. (2022). El consumidor ecuatoriano y los derechos que brinda la ley orgánica de defensa del consumidor. Ciencias Sociales y Políticas, 8(3), 437-457. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8637895>
- Fuentes, E. (2022). El consumidor ecuatoriano y los derechos que brinda la ley orgánica de defensa del consumidor. Ciencias Sociales y Políticas, 8(3), 437-457. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8637895>
- González, L. (2019). El procedimiento de reparación por infracción a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en el Ecuador. Quito. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6624/1/T2849-MDP-Gonzalez-Procedimiento.pdf>
- González, L. S. (2019). El procedimiento de reparación por infracción a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en el Ecuador. Universidad Andina Simón. Recuperado el 2022, de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6624/1/T2849-MDP-Gonzalez-Procedimiento.pdf>

- Guamán, W. (2019). Rol de la Defensoría del Pueblo en la solución de conflictos de Babahoyo, Ecuador 2018. Piura. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40512/Guam%
n_OWG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40512/Guam%c3%a1n_OWG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández Rodríguez, C., & Valderrey Villar, F. J. (2010). Conociendo a la nueva clientela: una mirada al comportamiento del consumidor en Wal-Mart Supercenter en Shanghai. *México y la Cuenca del Pacífico*, 13(39), 89-113.
- López M., & Martín, L., (2016). Hacia una teoría sobre el consumidor del lujo y su importancia socioeconómica en los mercados. *Opción*, 32(13), 609-637.
- López, Y. (2021). LA CONCURRENCIA DE NORMAS Y DE ACCIONES EN LA RESPONSABILIDAD CIVIL CAUSADA POR PRODUCTOS DEFECTUOSOS. *Revista de Ciencias Jurídicas* (155), 1-25. Obtenido de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/juridicas/article/view/48265/47972>
- Manzano, R. (2009). El derecho de daños, la responsabilidad por producto y la protección de los consumidores. *Opinión Jurídica*, Vol. 8, No. 15, pp. 127 - 150 - ISSN 1692-2530 - enero - junio de 2009 / 172 p. Medellín, Colombia.
- Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pescas. Plan Nacional de Calidad, 2022.
- 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. Quito. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/6202/1/T-UCE-0013-Ab-151.pdf>
- Mora Contreras, C. E., (2011). LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146-162.
- Muñoz, L. (2021). Análisis sociojurídico del defensor del cliente, como mecanismos de protección de los derechos del consumidor financiero. Guayaquil. [http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/54860/1/Mu%
inda%20BDER-TPrG%20130-2021.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/54860/1/Mu%c3%b1oz%20Brito%20Linda%20BDER-TPrG%20130-2021.pdf)
- Navarro, M. Angélica (2020). Reflexiones sobre la reparación administrativa en Colombia, y el sistema de verdad, justicia, reparación y no repetición. *Revista Academia & Derecho*, 11(21), 277-306.
- Netzer, M. (2018). 4 problemas comunes de los fabricantes y como resolverlos. 365 BUSINESS CENTRAL, 365 SALES, ACTUALIDAD TECNOLÓGICA.

- Nieto, W. & García, G. (2017). LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y SU DESCONOCIMIENTO EN LA SOCIEDAD ECUATORIANA. Prisma Social N°18 CIUDADANÍA DIGITAL Y OPEN DATA ACCESS. jun 2017-nov 2017 | Revista de Investigación Social | ISSN: 1989-3469
- Noboa, A. (2013). Conocer lo social: estrategias y técnicas de construcción y análisis de datos. 1ra edición.
- Orellana Pletz, D., (2016). Determinación del Brand Equity de la marca “Murano” en el mercado cochabambino. PERSPECTIVAS, (38), 7-24.
- Osterling, F. (2019). Indemnización por Daño. Lima, abril del 2010. Delia Revoredo de De Bakey, Tomo V.
- Piedra, J. (2018). Materia de Derecho de Consumidores. Cuenca.
- Prosser, W. L. (1971). The Law of Torts. St. Paul, West, Minnesota: Lawyer’s edition.
- Ramos, E. J. (2020). “Los Productos Defectuosos Frente A Los Retos Del Código De Protección Y Defensa Del Consumidor. Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” De Ica. <https://repositorio.unica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13028/3521/Los%20productos%20defectuosos%20frente%20a%20los%20retos%20del%20C%C3%B3digo%20de%20Protecci%C3%B3n%20y%20Defensa%20del%20Consumidor.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Revilla, W. (2020). La ley orgánica de defensa del consumidor como protección de derecho de la ciudadanía en Santo Domingo. Santo Domingo. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/12987/1/PIUSDAB024-2021.pdf>
- Ruíz, Alfredo; Aguirre, Pamela y Ávila Dayana, Desarrollo jurisprudencial de la primera Corte Constitucional (Período noviembre 2012 – noviembre 2015). Quito: Corte Constitucional del Ecuador. 2018.
- Salazar, J. (enero-febrero, 2015). Uso del agua en el norte de Sinaloa: ¿a cuál consumidor asignar el recurso? Tecnología y Ciencias del Agua, 6(1), 167-173.
- Salvador, P., Piñeiro, J., & Antoni, R. P. (2006). Responsabilidad civil del fabricante y teoría general de la aplicación del derecho (Law enforcement). InDret Working Paper n°: 164. Recuperado el 9 de diciembre de 2006, del sitio Web de In Dret: www.indret.com

Villalba Cuéllar, J. C., (2014). La responsabilidad por producto defectuoso en el derecho colombiano. *Civilizar. Ciencias Sociales y Humanas*, 14(27), 17-39.

Zeithalm, V.A. (1985). How Consumer Evaluation Processes Differ between Goods and Services. *Marketing of Services*, 186-189.

LEGISLACIÓN

Código Orgánico Integral Penal. (COIP). Registro Oficial Suplemento 180. (Asamblea Nacional del Ecuador 10 de febrero de 2014).

Constitución de la República del Ecuador [CRE], Registro Oficial 449 (Asamblea Nacional del Ecuador 20 de octubre de 2008). Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

Corte Constitucional de Colombia. Sentencia C-592 de 1992. [Magistrado Ponente: Dr. Fabio Morón Díaz]

Corte Constitucional del Ecuador. (Quito, D.M. 25 de noviembre de 2020). Sentencia No. 1798-15-EP/20. CASO No. 1798-15-EP. [Jueza ponente: Teresa Nuques Martínez.]

Corte Nacional De Justicia. Resolución No. 14-2014. Sala De lo Civil y Mercantil de la ciudad de Quito de fecha 22 de enero de 2014.

Corte Suprema de Nueva Jersey en el Estados Unidos de América. (1960). Caso *Henningsen Vs. Blomfield Motor Inc.*

Defensoría del Pueblo del Ecuador. Caso Nro. 06282-2022-00966. Contravenciones a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Daños y Perjuicios.

Defensoría del Pueblo del Ecuador. Caso Nro. 06282-2022-01609. Contravenciones a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Daños y Perjuicios.

Ley de Arbitraje y Mediación. [LMA], Registro Oficial 417 de 14-dic.-2006. (Asamblea Nacional del Ecuador 22 de mayo de 2015). Obtenido de <https://www.funcionjudicial.gob.ec/pdf/Ley%20de%20Arbitraje%20y%20Mediacion%20n.pdf>

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. [LODC]. Registro Oficial 116 (Asamblea Nacional del Ecuador 10 de julio de 2000). Obtenido de <http://www.eeq.com.ec:8080/documents/10180/24600865/LEY+ORG%C3%81NIC+A+DE+DEFENSA+DEL+CONSUMIDOR/d6b8af9e-5c35-444c-83c0-21f661ee7268>

Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo. (LODP). Registro Oficial 481 (Asamblea Nacional del Ecuador 06 de mayo de 2019).

Tribunal de Justicia Español. (5 de Marzo del 2015). Sala Cuarta de Justicia Civil Española.
[Magistrada ponente: María de los Ángeles Parra Lucán]

LINKOGRAFÍA

Real Academia de la Lengua Española-RAE (2019). <https://dle.rae.es/consumidor>

ANEXOS

1.- ¿El control sobre la calidad de los productos que se expende en el mercado es eficiente y eficaz?

Totalmente de acuerdo ()

De acuerdo ()

Neutro ()

En desacuerdo ()

Totalmente en desacuerdo ()

¿Justifique su respuesta?

2.- ¿Se garantiza efectivamente los Derechos del Consumidor?

Si () NO ()

Totalmente de acuerdo ()

De acuerdo ()

Neutro ()

En desacuerdo ()

Totalmente en desacuerdo ()

¿Justifique su respuesta?

3.- ¿La Defensoría del Pueblo realiza controles periódicos sobre los productos que se expende en el mercado para garantizar el goce efectivo de los derechos de los consumidores?

Totalmente de acuerdo ()

De acuerdo ()

Neutro ()

En desacuerdo ()

Totalmente en desacuerdo ()

¿Justifique su respuesta?

4.- ¿Existe un consumo de productos de óptima calidad?

Totalmente de acuerdo ()

De acuerdo ()

Neutro ()

En desacuerdo ()

Totalmente en desacuerdo ()

¿Justifique su respuesta?

5.- ¿Los fabricantes y productores observan y acatan las disposiciones legales al momento de elaborar los productos?

Totalmente de acuerdo ()
De acuerdo ()
Neutro ()
En desacuerdo ()
Totalmente en desacuerdo ()
¿Justifique su respuesta?

6.- ¿Cuál es la responsabilidad jurídica que recae sobre el fabricante de productos defectuosos?

Civil ()
Penal ()
Administrativa ()
Todas las señaladas ()
Otra ()

¿Cuáles? _____

7.- ¿Cuál es la responsabilidad jurídica que recae sobre el distribuidor de productos defectuosos?

Civil ()
Penal ()
Administrativa ()
Todas las señaladas ()
Otra ()

¿Cuáles? _____

8.- ¿Cuál es la responsabilidad jurídica que recae sobre el vendedor de productos defectuosos?

Civil ()
Penal ()
Administrativa ()
Todas las señaladas ()
Otra ()

¿Cuáles? _____

9.- ¿Se repara por los daños causados al consumidor de productos defectuosos?

Civil ()
Penal ()
Administrativa ()
Todas las señaladas ()
Otra ()

¿Cuáles? _____

10.- ¿Se cumple efectivamente las medidas de reparación por daños y perjuicios que ocasiona la venta de productos defectuosos?

Civil ()

Penal ()

Administrativa ()

Todas las señaladas ()

Otra ()

¿Cuáles? _____

11.- ¿Se indemniza efectivamente por los daños y perjuicios que ocasiona la venta de productos defectuosos?

Civil ()

Penal ()

Administrativa ()

Todas las señaladas ()

Otra ()

¿Cuáles? _____

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN