



**CARRERA DE DERECHO**

**TESIS**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE ABOGADO DE LOS  
JUZGADOS Y TRIBUNALES DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR**

**TEMA**

**“ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LA EJECUCIÓN DE LAS  
GARANTÍAS MERCANTILES DE LOS BIENES Y SERVICIOS  
ADQUIRIDOS POR EL CONSUMIDOR”.**

**AUTOR**

**ALEXANDER XAVIER TOALA SÁNCHEZ**

**PORTOVIEJO – MANABÍ - ECUADOR**

**2013**

## **CERTIFICACIÓN DE LA DIRECTORA DE TESIS**

Dra. Ana María Andrade Zamora, docente de la Carrera de Derecho de la Universidad San Gregorio de Portoviejo.

### **CERTIFICO:**

Que la tesis de grado titulada: **“Análisis del cumplimiento de la ejecución de las garantías mercantiles de los bienes y servicios adquiridos por el consumidor”**, ha sido desarrollada bajo mi dirección por el señor egresado **ALEXANDER XAVIER TOALA SÁNCHEZ**, quien con esmero y dedicación ha concluido el presente trabajo de investigación.

---

**DRA. ANA MARÍA ANDRADE ZAMORA**

**DIRECTORA DE TESIS**

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL EXAMINADOR**

**TEMA:**

**“ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LA EJECUCIÓN DE LAS GARANTÍAS MERCANTILES DE LOS BIENES Y SERVICIOS ADQUIRIDOS POR EL CONSUMIDOR”.**

### **TESIS DE GRADO**

Sometida a consideración del tribunal de revisión y sustentación y legalizada por el Honorable Consejo Directivo previo a la obtención del título de

### **ABOGADO DE LOS JUZGADOS Y**

### **TRIBUNALES DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR**

---

**Ab. Jorge Luis Villacreses P.**  
**Coordinador de la Carrera**

---

**Dra. Ana María Andrade Zamora**  
**Directora de la Tesis**

---

**Ab. Ignacio Falcones F.**  
**Miembro del Tribunal**

---

**Dra. Fátima Cañarte Cedeño.**  
**Miembro del Tribunal**

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA**

Manifiesto que la responsabilidad de la presente investigación, así como su estudio, argumentos, análisis, resultados, conclusiones y recomendaciones, pertenecen exclusivamente a su autor, quien en un trabajo conjunto con la directora de tesis, logramos culminarlo con éxito.

**Alexander Xavier Toala Sánchez**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco el apoyo incondicional de mi directora de Tesis la Dr. **Ana María Andrade Zamora**, quien con sus excelentes conocimientos aportó al desarrollo de mi investigación, también agradezco a cada uno de los docentes que ayudaron a que esto fuera posible. Y un agradecimiento especial a mi esposa **Carolina Elizabeth Castillo Cevallos** por colaborar e incentivar al desarrollo de esta tesis.

**Xavier Toala Sánchez**

## **DEDICATORIA**

Dedico mi tesis a mi familia en general.

**Xavier Toala Sánchez**

## **RESUMEN**

La presente tesis que se desarrolla a continuación, nace de la necesidad que tenemos todos los consumidores y usuarios en la República del Ecuador de que se cumpla con la ejecución de las garantías mercantiles de los bienes y servicios que se comercializan en el país.

Para una mejor comprensión de mi trabajo investigativo, se lo ha estructurado en tres capítulos.

En el primer capítulo se señalan los conceptos básicos a tratar de este tema, tales como bienes, servicios, proveedores y consumidores; así como sus derechos y obligaciones establecidos en la legislación ecuatoriana, haciendo un análisis de las normas y leyes que amparan al consumidor comparada con otras legislaciones.

En el segundo capítulo se detalla los métodos de investigación utilizados en la elaboración de la tesis.

En el tercer capítulo se desarrollan las técnicas e instrumentos de encuestas y entrevistas así como el análisis de las mismas.

Terminando en conclusiones y recomendaciones producto de la investigación realizada.

## **ABSTRACT**

This thesis develops then arises from the need to have all consumers and users in the Republic of Ecuador of enforcing the execution of the warranties of merchantability of goods and services sold in the country.

For a better understanding of my research work, in the first chapter identifies the basic concepts to deal with this issue, such as: they are real, they are services, which are suppliers and consumers, as well as their rights and obligations under the Ecuadorian law, analyzing the rules and laws that protect the consumer compared with other legislation.

In the second chapter detailed the research methods used in the preparation of the thesis.

In the third chapter developing the techniques and instruments of surveys and interviews and the analysis of the same.

Finishing in conclusions and recommendations of the research product.



## ÍNDICE

CERTIFICACIÓN DE LA DIRECTORA DE TESIS .....	ii
CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL EXAMINADOR.....	iii
DECLARATORIA DE AUTORÍA.....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORIA .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
ÍNDICE.....	ix
INTRODUCCIÓN .....	xii
CAPÍTULO I .....	1
1. MARCO CONCEPTUAL .....	1
1.1. CONCEPTOS BÁSICOS:.....	1
1.1.1. BIENES CONSUMIBLES .....	1
1.1.2. SERVICIOS CONSUMIBLES .....	1
1.1.3. CONCEPTO DE CONSUMIDOR.....	2
1.1.4. CONCEPTO DE PROVEEDOR.....	3
1.2. LOS PRINCIPIOS CONSTITUCIONALES .....	4
1.3. LOS DERECHOS Y DEBERES DEL CONSUMIDOR .....	4
1.3.1 .DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES ESTABLECIDOS EN LA CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, ARTÍCULOS DEL 52 AL 55.....	5
1.3.2. DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES SEÑALADOS EN LA LEY ... .. ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR EN SU ARTÍCULO 4.....	6
1.3.3. DEBERES DEL CONSUMIDOR.....	8
1.3.4. ASPECTOS PRINCIPALES QUE TODO CONSUMIDOR DEBE .. CONOCER:.....	8
1.3.5. ¿QUÉ INFORMACIÓN DEBE SUMINISTRARSE AL CONSUMIDOR?.....	9
1.3.6. ¿QUIÉN CONOCE LAS QUEJAS O RECLAMOS DEL CONSUMIDOR?.....	10
1.4. DEBERES DEL PROVEEDOR .....	11
1.5. REGLAS MERCANTILES DEL PROCESO DE COMPRAVENTA.....	12

1.5.1.	COMPRAVENTA DE BIENES TANGIBLES.....	12
1.6.	DE LOS CONTRATOS, GARANTÍAS Y REPARACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CONSUMIBLES.....	14
1.6.1.	¿QUÉ SON LOS CONTRATOS?.....	14
1.7.	GARANTÍAS QUE DEBEN CUMPLIRSE SEÑALADAS EN LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR.....	16
1.7.1.	CONCEPTO DE GARANTÍA COMERCIAL .....	16
1.7.2.	CONTRATO DE ADHESIÓN.....	19
1.7.3.	INFRACCIONES Y SANCIONES.....	20
1.7.4.	LEY PRO CONSUMIDOR .....	28
1.7.5.	PROCEDIMIENTO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA EJECUCIÓN DE LAS GARANTÍAS MERCATILES POR PARTE DE LOS PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS ADQUIRIDOS POR EL CONSUMIDOR EN LA REPUBLICA DEL ECUADOR.....	28
1.7.6.	LEGISLACIÓN COMPARADA DE LAS GARANTIAS DEL..... CONSUMIDOR.....	30
1.8.	HIPÓTESIS.....	38
1.8.1	GENERAL.....	38
1.8.2.	ESPECÍFICAS .....	39
1.9.	ANÁLISIS DEL DERECHO AL CONSUMIDOR.....	39
	CAPÍTULO II.....	42
2.	METODOLOGÍA .....	42
2.1.	MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN .....	42
2.2.	NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	42
2.3.	MÉTODOS .....	42
2.3.1.	NO EXPERIMENTAL .....	42
2.3.2.	DESCRIPTIVOS.....	42
2.3.3.	DEDUCTIVOS .....	43
2.4.	TÉCNICAS .....	43
2.5.	INSTRUMENTOS .....	43
2.6.	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	43
2.6.1.	POBLACIÓN.....	43
2.6.2.	MUESTRA .....	43
2.7.	RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	44

2.8.	PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN .....	45
2.9.	MARCO ADMINISTRATIVO.....	45
2.9.1	RECURSOS.....	:45
	CAPÍTULO III.....	46
3.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS .....	46
3.1	ENCUESTA.....	46
3.2	ENTREVISTA.....	54
3.3	ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO.....	53
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	56
	CONCLUSIONES:.....	56
	RECOMENDACIONES:.....	59
	BIBLIOGRAFÍA.....	61
	ANEXOS .....	64

## INTRODUCCIÓN

El estudio de esta investigación lo inicié por la gigantesca incógnita que creció en mí sobre aquellos derechos de los consumidores, no tomados en cuenta al momento de comprar un producto; es así que para llegar a resolver dichas interrogantes y para llegar a un análisis más profundo, lo primero que se aclara y se toma en cuenta en esta tesis son los distintos tipos de conceptos que engloban todo el tema, conceptos básicos que colaboran para una mayor comprensión.

Al despejar los conceptos de los consumidores, proveedores, garantías, contratos, leyes que amparan el cumplimiento de dichas garantías y legislación comparada, se llegó a realizar el análisis del cumplimiento de garantías en los bienes y servicios adquiridos por los consumidores, obteniendo distintos tipos de resultados en el transcurso de la investigación, uno de ellos es la falencia en nuestro sistema al no utilizar la celeridad en dichos procesos que aseguran el cumplimiento a los consumidores y un determinado número de análisis interesantes.

He terminado realizando una conclusión de todo el trabajo investigado, permitiéndome incorporar recomendaciones de acuerdo al análisis de este interesante tema, que se desarrolla a continuación.

## **TEMA**

**“ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LA EJECUCIÓN DE LAS GARANTÍAS MERCANTILES DE LOS BIENES Y SERVICIOS ADQUIRIDOS POR EL CONSUMIDOR”.**

## **PLANTEAMIENTO E IMPORTANCIA**

En mi opinión, en la actualidad, a nivel mundial y sin exceptuar a la República del Ecuador, toda la sociedad es consumidora de bienes y servicios, lo que expande a un 100% el mercado geográfico de los proveedores y por ende nos encontramos ante el surgimiento de nuevas normas que garanticen y controlen los bienes y servicios ofertados en el mercado, del cual somos parte consumidora según nuestras necesidades.

Según mi criterio, la evolución del derecho ha dado un paso agigantado para la organización y control de las sociedades, las personas deben someterse a normas y leyes de acuerdo a la necesidad, cultura, costumbres que hay en cada Estado, así mismo, se debe crear nuevas medidas de control de las actividades comerciales y mercantiles como medida reparadora del daño causado a la sociedad ecuatoriana consumidora de lo ofertado en el mercado, para que se dé, en caso de ser necesario una aplicación oportuna y adecuada de las garantías que desde la Constitución de la República del Ecuador y las leyes ecuatorianas, asisten a las ineficiencias y mala

calidad de los bienes y servicios recibidos por los consumidores, los cuales han pagado o están pagando pecuniariamente dichos bienes y servicios.

Siendo parte de la sociedad consumista de bienes y servicios, alguna vez he quedado insatisfecho por un bien o servicio recibido, y en muchos casos los ciudadanos no saben a dónde acudir a solicitar ayuda, o a exigir que se cumpla con dichas garantías que se ofrecieron al promocionar un producto. No obstante sé que en los países con mayor desarrollo, los funcionarios encargados de hacer cumplir las leyes referentes a este tema, hacen un trabajo eficiente y oportuno, permitiendo la aplicación de las normas y derechos del consumidor.

En la República del Ecuador, siendo la Defensoría del Pueblo una de las instituciones estatales encargadas de cumplir y hacer cumplir las leyes que determina como mandato máximo la Constitución ecuatoriana vigente y lo que manifiesta la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, se ve impedida de cumplir una eficiente labor, ya que no cuenta con un procedimiento idóneo que resuelva de una manera satisfactoria, los litigios y reclamos originados por la vulneración de los derechos del consumidor de bienes y servicios.

Considero que al existir una íntima relación entre la oferta y la demanda, y al verse esta relación amenazada por discusiones, problemas o incumplimientos de garantías, es cuando entra en función el Derecho, para que con sus normas exija el fiel cumplimiento de las garantías que la ley ecuatoriana otorga como medida proteccionista y reparadora de los clientes y consumidores.

Es de mi conocimiento que con mucha frecuencia, en nuestro país está aumentando los reclamos por incumplimiento de garantías de los bienes y servicios recibidos por los usuarios y consumidores, es decir por la ineficacia del servicio o por la mala calidad del producto, sucesos que ponen en controversia las relaciones mercantiles de las personas que conforman esta sociedad.

Los usuarios y consumidores en este país tenemos derechos consagrados en nuestra Ley Suprema que nos garantiza, al decir en su artículo 52:

Las personas tienen derechos 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 característica. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por las vulneraciones de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de servicios públicos que no fueran ocasionados por caso fortuito o fuerza mayor.<sup>1</sup> (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pp. 35,36).

Entonces si la Constitución ecuatoriana como norma suprema garantiza el cumplimiento de garantías ofrecidas y determina que la ley sancionará a quienes no presten la debida y oportuna atención del servicio post venta, se debe aplicar la

---

<sup>1</sup> Constitución de la República del Ecuador. (2008). Capítulo Segundo. Derechos del buen vivir. Sección Novena Personas Usuarias y Consumidoras, art. 52. Editorial Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito, República del Ecuador, pp. 35,36.

sanción correspondiente a los proveedores incumplidos para que no se vulnere éste derecho otorgado por la Constitución brindando seguridad a los consumidores de nuestra sociedad ecuatoriana.

## **JUSTIFICACIÓN**

Al introducirme en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor ecuatoriana, encuentro una serie de definiciones de las partes que intervienen en un proceso de oferta y demanda, define a los sujetos que participan en las transacciones mercantiles y delimita su objetivo dentro del mercado. Además determina el procedimiento de reparación y reposición de los bienes y servicios defectuosos o de mala calidad y el tiempo en que debe ser reparado, repuesto o subsanado el daño causado.

He investigado doctrina y jurisprudencia internacional sobre este tema, donde encontré que no se permite que se vulnere el derecho al consumidor por parte de los proveedores; sin embargo las leyes en la República del Ecuador, no son muy drásticas, ni específicas al momento de sancionar una negligencia, defectos, mala calidad e ineficacia de los bienes y servicios recibidos por los consumidores, concluyendo que se está ante un verdadero problema para la sociedad.

Creo que este tema es muy interesante e importante en nuestro Ecuador, por lo que se estoy investigando de modo analítico y crítico la relación **proveedor-consumidor** que se he visto deteriorada en la actualidad, y que el derecho genere



nuevas leyes que aseguren la ejecución de las garantías incumplidas por los proveedores. En el proceso de adquisición de los bienes y servicios, en ocasiones se presentan situaciones de inconformidad por el producto recibido, generando una insatisfacción en los usuarios y consumidores por la inexistencia de un Centro de Asistencia al Cliente que en sociedades desarrolladas son quienes asisten a satisfacer las necesidades de los clientes que presentan sus quejas y reclamos. Y al existir la inadecuada asistencia al cliente y la falta de sanciones rigurosas a los proveedores incumplidos en el Ecuador, sugiero que deben existir leyes más rigurosas que mejoren las relaciones entre ellos.

Todo proveedor está en la obligación de entregar o prestar, oportuna y eficientemente el bien o 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 a lo expresamente acordado entre las partes, será motivo de diferimiento.<sup>2</sup> (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor de la República del Ecuador, 2007, p. 7).

Por ello creo de utilidad para los proveedores de bienes y servicios en el Ecuador conocer todos los detalles de su producto, su vida útil y uso adecuado para su óptimo rendimiento, así como también los aspectos jurídicos relacionados con la Constitución y leyes vigentes en el Ecuador.

---

<sup>2</sup> Ley Orgánica de Defensa del Consumidor de la República del Ecuador. (2007). Capítulo Quinto. Responsabilidades y obligaciones del proveedor, art. 18. Editorial Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito, República del Ecuador, p. 7.

Considero que la relación proveedor-consumidor debe tener siempre la satisfacción de las necesidades del mercado a cambio de una utilidad, para que se perfeccione la compra-venta de bienes o servicios.

Los consumidores deben saber que las leyes ecuatorianas los protegen ante la vulneración de sus Derechos, que no deben estar temerosos de ser estafados ya que eso conlleva en el cometimiento de un delito sancionado con pena privativa de libertad. Que existen instituciones del Estado que fueron creadas para proteger a la sociedad consumidora de bienes o servicios, que siempre están prestas para actuar en defensa de sus derechos y hacer cumplir las obligaciones de los proveedores que estén presentes en el mercado ofreciendo sus productos.

Por consiguiente, considero que la defensa del consumidor y la ejecución de las garantías incumplidas son consideradas como medida reparadora e indemnizatoria en el caso de ineficiencia, mala calidad y defectos de algún bien material, o algún tipo de servicio prestado que no cumpla con las exigencias del usuario. Pretendiendo que los clientes sean fieles a un determinado producto, marca o servicio que le brinde un beneficio que le represente productividad, ganancia o netamente satisfacción personal por lo recibido o consumido.

A más de precautelar los derechos del consumidor determino que, la exigencia en la aplicación de garantías, es beneficioso para el proveedor, ya que el tener satisfechos a sus clientes, aseguraría futuras ventas y obviamente utilidades que lo harán fuerte en el mercado ante la competencia. Simplemente cumpliendo las

normas que exige la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor ecuatoriana, logrando así un posicionamiento y liderazgo en el mercado.

## CAPÍTULO I

### 1. MARCO CONCEPTUAL

#### 1.1. CONCEPTOS BÁSICOS:

##### 1.1.1. BIENES CONSUMIBLES

Los bienes son productos que se pueden percibir, es decir son productos tangibles, que tienen un precio o valor, precio que es determinado de acuerdo a los costos de producción.

Robles (2012) señala que las “las cosas consumibles se agotan con el primer uso, por ejemplo, los alimentos. Las no consumibles, pueden sufrir algún deterioro, pero se pueden seguir utilizando, por ejemplo, una casa, un auto, la ropa etc.”.<sup>3</sup> (¶ 3).

Los bienes consumibles son aquellos que tienen principios comerciales para su consumo y pueden clasificarse según su destino, uso y consumo.

##### 1.1.2. SERVICIOS CONSUMIBLES

Los servicios son aquellos bienes intangibles que sirven para satisfacer necesidades de los consumidores a cambio de una utilidad y para su mejor

---

<sup>3</sup> Robles, J.P. (1 de Junio del 2012). Concepto Jurídico, Clasificación de los bienes. <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:LAtO5sLQbYJ:definicionlegal.blogspot.com/2012/06/clasificacion-de-los-bienes.html+&cd=9&hl=es&ct=clnk&gl=ec> Recuperado el 5 de enero de 2013, ¶ 3.

percepción se debe procurar convertirlos en tangibles en la mayor medida posible para su mejor funcionamiento dentro del mercado.

Tanto los bienes y servicios deben cumplir con las normas de calidad establecidas por el organismo competente para que se consideren como productos de óptima calidad.

### **1.1.3. CONCEPTO DE CONSUMIDOR**

Se denomina consumidor a la persona que satisface sus necesidades a partir de una actividad económica, siendo sujeto final del ciclo de producción. Habitualmente, de acuerdo a los criterios básicos en los cuales se realiza una segmentación del mercado, los consumidores están divididos con frecuencia en grupos por edades.<sup>4</sup> (Verónica, 2011, ¶ 1).

El consumidor nace de las necesidades de las personas que conforman una sociedad, que más adelante se denomina mercado, estas necesidades pueden ser primarias como el caso del hambre, vestimenta, transporte, y secundarias que son inducidas por las marcas de comida, ropa y carros por ejemplo.

**Consumidor.-** Según mis conocimientos es aquella persona natural o jurídica que consume los productos ofertados en el mercado, y a cambio proporciona un pago pecuniario denominado valor, satisfaciendo así sus necesidades.

---

<sup>4</sup> Verónica (19 de Julio del 2011). Concepto de Consumidor, <http://sobreconceptos.com/consumidor>  
La autora ha adoptado un apodo (nickname) o nombre de pantalla. Recuperado en enero de 2013.

**Usuario.-** Mi definición es, persona natural o jurídica que mediante un contrato usa un servicio que proviene de la propiedad de otra persona, como en el caso del estado, que nos proporciona el servicio de agua, luz o teléfono.

#### **1.1.4. CONCEPTO DE PROVEEDOR**

El término Proveedor designa a toda la entidad que pone a disposición de otra entidad un determinado producto o servicio. De acuerdo con este concepto, el proveedor puede ser el productor de bienes y servicios o de sus distribuidores (por ejemplo, un importador o representante).<sup>5</sup> (NUNES, 2012, ¶ 1).

Mi análisis es que el proveedor es quien oferta los bienes y servicios dentro de un mercado geográfico y a través de sus canales de distribución llega hasta los consumidores y usuarios, siempre que éstos tengan la necesidad de adquirirlos.

Por ejemplo, una fábrica de alimentos procesados (atunera) necesita de un proveedor de alimentos naturales (pescador) para poder ofertar dentro de un mercado a los consumidores y personas en general.

Según nuestra Ley Orgánica de Derecho al consumidor, la palabra consumidor significa:

---

<sup>5</sup> Nunes, P. (23 de octubre del 2012). Concepto de Proveedor, <http://www.knoow.net/es/cieeconcom/gestion/proveedor.htm> Recuperado en febrero de 2013.

La Ley de Defensa del Consumidor de la República del Ecuador (2007) señala que “toda persona natural o jurídica que como destinatario final adquiriera, utilice o disfrute bienes o servicios o bien reciba oferta para ello. Cuando la presente ley mencione al consumidor dicha denominación incluirá al usuario”.<sup>6</sup> (p. 2)

## **1.2.LOS PRINCIPIOS CONSTITUCIONALES**

Los derechos del consumidor y del usuario en el Ecuador están consagrados en la Constitución y normas afines, de las cuales he analizado lo siguiente:

- 1.- Protección de los consumidores y usuarios ante productos deficientes o de mala calidad.
- 2.- El derecho a la elección de bienes y servicios que se ofrecen en el Ecuador por parte de los proveedores.
- 3.- El los proveedores sean civil y penalmente responsables por las deficiencias de los bienes y servicios ofertados.
- 4.- El derecho de los consumidores a recibir indemnización por los daños y perjuicios ocasionados por un bien o servicio de mala calidad o que ocasione un perjuicio.
- 5.- Las sanciones respectivas a las que serán sujetos los proveedores que vulneren los derechos de los consumidores.

## **1.3.LOS DERECHOS Y DEBERES DEL CONSUMIDOR**

---

<sup>6</sup> Ley Orgánica de Defensa del Consumidor de la República del Ecuador. (2007). Capítulo 1. Principios Generales, art. 2. Editorial Corporaciones de Estudios y Publicaciones, Quito, República del Ecuador, p. 2.

### **1.3.1. DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES ESTABLECIDOS EN LA CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, ARTÍCULOS DEL 52 AL 55.**

**Art. 52.-** 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. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.<sup>7</sup> (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 35).

**Art. 53.-** Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación. El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.<sup>8</sup> (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 35).

---

<sup>7</sup> Constitución de la República del Ecuador. (2008). Personas usuarias y consumidoras, art. 52. Editorial Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito, República del Ecuador, p. 35.

<sup>8</sup> Constitución de la República del Ecuador. (2008). Personas usuarias y consumidoras, art. 53. Editorial Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito, República del Ecuador, p. 35.



**Art. 54.-** Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, 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. Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas.<sup>9</sup> (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pp. 35,36).

La Constitución de la República del Ecuador (2008) en su Art. 55 señala “las personas usuarias y consumidoras podrán constituir asociaciones que promuevan la información y educación sobre sus derechos, y las representen y defiendan ante las autoridades judiciales o administrativas”.<sup>10</sup> (p. 36).

### **1.3.2. DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES SEÑALADOS EN LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR EN SU ARTÍCULO 4.**

1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos; 2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de

---

<sup>9</sup> Constitución de la República del Ecuador. (2008). Personas usuarias y consumidoras, art. 54. Editorial Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito, República del Ecuador, pp. 35,36.

<sup>10</sup> Constitución de la República del Ecuador. (2008). Personas usuarias y consumidoras, art. 55. Editorial Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito, República del Ecuador, p. 36.

óptima calidad, y a elegirlos con libertad; 3. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad; 4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren prestar; 5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida; 6. Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales; 7. Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos; 8. Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios; 9. Derecho a recibir el auspicio del Estado para la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, cuyo criterio será consultado al momento de elaborar o reformar una norma jurídica o disposición que afecte al consumidor; 10. Derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a la adecuada prevención, sanción y oportuna reparación de los mismos; 11. Derecho a seguir las acciones administrativas y/o judiciales que correspondan; y, 12. Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá anotar el reclamo correspondiente, lo cual

será debidamente reglamentado.<sup>11</sup> (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor de la República del Ecuador, 2007, p. 3).

### **1.3.3. DEBERES DEL CONSUMIDOR**

En nuestro país los consumidores deben usar racional y responsablemente los bienes y servicios adquiridos, que su uso no afecte al medio ambiente evitando riesgos que afecten a la salud y a la vida.

Es su deber informarse sobre el uso adecuado de cada producto que consumen y adquieren y que dicho uso sean para actos lícitos.

### **1.3.4. ASPECTOS PRINCIPALES QUE TODO CONSUMIDOR DEBE CONOCER:**

#### **La publicidad prohibida.**

Indudablemente las planificaciones de ventas de los bienes y servicios por parte de los proveedores van acompañadas de las campañas publicitarias de las cuales se asisten, para popularizar sus productos y tener mayor reconocimiento de mercado, es por ello que se debe conocer la normativa vigente en el Ecuador que regule y controle la publicidad en los medios de comunicación.

#### **Las reglas sobre publicidad**

---

<sup>11</sup> Ley Orgánica de Defensa del Consumidor de la República del Ecuador. (2007). Capítulo II. Derechos y Obligaciones de los Consumidores, art. 4. Editorial Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito, República del Ecuador, p. 3.

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor ecuatoriana, contempla dos tipos de publicidad prohibidas, que son: la publicidad abusiva y la publicidad engañosa.

Se considera como **publicidad abusiva** aquella información comercial que incita a la violencia, alterando la paz y el orden del público de quienes la observan. Adicionalmente también se considera como tal, a la publicidad que contenga mensajes subliminales.

Se define como **publicidad engañosa** a la comunicación e información comercial que al describir un producto induzca al engaño, error o confusión del consumidor.

También se considera infracciones publicitarias cuando el proveedor engañe sobre la información del producto acerca de su origen, tecnología, beneficios, consecuencias de uso, precio, tarifa y forma de pago, además sobre sus componentes, vida útil y garantías.

### **1.3.5. ¿QUÉ INFORMACIÓN DEBE SUMINISTRARSE AL CONSUMIDOR?**

El proveedor tiene que suministrar la información básica comercial del bien o servicio que oferta, tal como el precio, medida y peso, indicándolo en español y la moneda vigente

Por ley, los productos de vida útil prolongada deben ofrecerse con la garantía documentada respectiva, cuando estos productos sean usados, re manufacturados, o reacondicionados, esta condición deberá informársele al consumidor.

En general, el proveedor tiene que detallar y suministrar absolutamente toda la información de los bienes y servicios que va a vender, así como sus pro y contra.

### **1.3.6. ¿QUIÉN CONOCE LAS QUEJAS O RECLAMOS DEL CONSUMIDOR?**

En nuestro país, existen organismos que regulan, controlan y sancionan a los proveedores cuando vulneran los derechos de los consumidores.

La entidad más conocida que se encarga de esta regulación y control es la Defensoría del Pueblo, así mismo, existen los Centros de Mediación de las Cortes Provinciales y los Juzgados de Contravenciones como las Comisarias e Intendencias Nacionales.

La Defensoría del Pueblo y los Centros de Mediación son entidades que se encargan de conciliar a las partes para que lleguen a un acuerdo sobre aquellos reclamos y quejas por los productos deficientes que adquieren los consumidores.

El Juzgado de Contravención es la vía judicial que tienen los consumidores de bienes o servicios cuando quieren hacer cumplir la ejecución de las garantías comerciales de las cuales son objetos.

#### **1.4. DEBERES DEL PROVEEDOR**

- Suministrar información real y precisa acerca del producto bien o servicio que ofrece.
- Entregar a tiempo en excelentes condiciones el bien o servicio de acuerdo a lo establecido verbal o por escrito entre las partes.
- Expresar visiblemente en moneda vigente el valor final del bien o servicio para su libre elección.
- Mantener y conservar listas de precios aprobados por las autoridades competentes.
- Rescindir el contrato cuando el objeto del mismo tenga vicios ocultos sin perjuicio de indemnizar al cliente.
- Obligación de emitir y entregar factura al consumidor por los bienes o servicios que entregue.
- Al entregar un objeto reparado y éste aún presente deficiencias, el consumidor tiene 90 días para reclamar y pedir que se repare el bien al proveedor en un plazo no mayor a 30 días, sin perjuicio de indemnización.
- Deberá restituir el valor de un bien que al haber sido reparado por el proveedor, el bien haya disminuido su valor.
- Tener un stock de repuestos y suministros según la naturaleza del bien.

- Contar con un departamento de servicio técnico para los bienes de naturaleza durable mientras esté su vida útil vigente.
- Reponer las partes o piezas de un producto, cuando éste presente deficiencias.
- Atender a sus clientes con ética profesional.
- Ser solidariamente responsable con los daños causados por vicios o defectos de los bienes o servicios prestados.

## **1.5. REGLAS MERCANTILES DEL PROCESO DE COMPRAVENTA**

### **1.5.1. COMPRAVENTA DE BIENES TANGIBLES.**

**Art. 169.- Venta de cosa ajena.-** La venta mercantil de cosa ajena es válida, y obliga al vendedor a adquirirla y entregarla al comprador, so pena de resarcimiento de daños y perjuicios.<sup>12</sup> (Código de Comercio ecuatoriano, 2008, p. 27).

**Art. 170.- Venta de especie a la vista.-** En la venta de una cosa que se tiene a la vista y es designada al tiempo del contrato, sólo por su especie, no se entiende que el comprador se reserva la facultad de examinarla.<sup>13</sup> (Código de Comercio ecuatoriano, 2008, p. 27).

---

<sup>12</sup> Código de Comercio de la República del Ecuador. (2008). Título II De la Compraventa. De la cosa vendida, art. 169. Editorial Corporación de estudios y publicaciones, Quito, República del Ecuador, p. 27.

<sup>13</sup> Código de Comercio de la República del Ecuador. (2008). Título II De la Compraventa. De la cosa vendida, art. 170. Editorial Corporación de estudios y publicaciones, Quito, República del Ecuador, p. 27.

**Art. 173.- Determinación de especie y calidad.-** Si el contrato determina simultáneamente la especie y la calidad de la cosa que se vende a la vista, se entiende que la compra ha sido hecha bajo la condición suspensiva de que la cosa sea de la especie y calidad convenida.<sup>14</sup> (Código de Comercio ecuatoriano, 2008, p. 28).

**Art. 184. Determinación.-** No hay compraventa si los contratantes no convienen en el precio o en la manera de determinarlo; pero si la cosa vendida fuere entregada, se presume que las partes han aceptado el precio corriente que tenga en el día y lugar en que se hubiere celebrado el contrato.<sup>15</sup> (Código de Comercio ecuatoriano, 2008, pp. 29, 30).

**Art. 187. Responsabilidad por modificaciones de la cosa vendida.-** La pérdida, deterioro o mejora de la cosa, después de perfeccionado el contrato, es de cuenta del comprador, salvo el caso de estipulación en contrario, o de que la pérdida o deterioro haya ocurrido por fraude o culpa del vendedor o por vicio interno de la cosa vendida.<sup>16</sup>

**Art. 191 del Código de Comercio:**

---

<sup>14</sup> Código de Comercio de la República del Ecuador. (2008). Título II, De la Compraventa, De la cosa vendida, art. 173 inciso primero. Editorial Corporación de estudios y publicaciones, Quito, República del Ecuador, p. 28.

<sup>15</sup> Código de Comercio de la República del Ecuador. (2008). Título II De la Compraventa. De la cosa vendida, art. 184 inciso primero. Editorial Corporación de estudios y publicaciones, Quito, República del Ecuador, pp. 30,31.

<sup>16</sup> Código de Comercio de la República del Ecuador. (2008). Título II De la Compraventa. De la cosa vendida, art. 187. Editorial Corporación de estudios y publicaciones, Quito, República del Ecuador, p. 30.



**Vicios y acción redhibitoria.-** El vendedor está obligación a sanear las mercaderías vendidas y a responder de los vicios ocultos que contengan, conforme a las reglas establecidas por el Código Civil, en el Título “De la compraventa”. La acción redhibitoria prescribe en seis meses, contados desde el día de la entrega real. Para las mercaderías despachadas al extranjero, prescribe en un año”.<sup>17</sup> (Código de Comercio de la República del Ecuador, 2010, p. 72).

Creo que esta normativa deja en claro que las empresas que ofrezcan bienes o servicios en un mercado tienen que entregarlos al consumidor final sin ningún tipo de vicios y saneado su producto. De igual manera determina el tiempo de prescripción de las acciones por parte de los consumidores.

## **1.6. DE LOS CONTRATOS, GARANTÍAS Y REPARACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CONSUMIBLES.**

### **1.6.1. ¿QUÉ SON LOS CONTRATOS?**

Un contrato es un acuerdo de voluntades que crea o transmite derechos y obligaciones a las partes que lo suscriben. El contrato es un tipo de acto jurídico en el que intervienen dos o más personas y está destinado a crear derechos y generar obligaciones. Se rige por el principio de autonomía de la

---

<sup>17</sup> Código de Comercio de la República del Ecuador. (2010). Título II De la Compraventa. Sección 4ª De las obligaciones del vendedor y del comprador, art. 191 primer y segundo inciso. Editorial Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito, República del Ecuador, p. 72.

voluntad, según el cual, puede contratarse sobre cualquier materia no prohibida. Los contratos se perfeccionan por el mero consentimiento y las obligaciones que nacen del contrato tienen fuerza de ley entre las partes contratantes.<sup>18</sup> (Alzate, 2008, ¶ 1).

Los contratos son acuerdos entre las partes que pueden ser verbales o escritos, son consensuales, comprometiendo a los contrayentes a generar derechos y obligaciones. Tienen que ser inscritos en los registros correspondientes según su naturaleza para que tengan efecto jurídico.

**Art. 197. Entrega de mercaderías equivalentes o indemnización.-** Si, después de perfeccionada la venta, el vendedor consume, altera o enajena, y entrega a otro las mercaderías vendidas, deberá entregar al comprador otras equivalente en especie, cantidad o calidad, o, en su defecto, abonarle su valor a juicio de peritos, con indemnización de perjuicios.<sup>19</sup> (Código de Comercio ecuatoriano, 2008, p. 32).

**Art. 199. Medidas por incumplimiento.-** no entregando el vendedor, dentro del plazo estipulado, las mercaderías vendidas, el comprador podrá solicitar el cumplimiento o la resolución del contrato, y en uno u otro caso la reparación de

---

<sup>18</sup> Alzate, M.P. (30 de abril de 2008). El Contrato, Definición y tipos [Definiciones]. <http://www.am-abogados.com/blog/el-contrato-definicion-y-tipos/110/> Recuperado el 23 de enero de 2013.

<sup>19</sup> Código de Comercio de la República del Ecuador. (2008). Título II De la Compraventa. De la cosa vendida, art. 197. Editorial Corporación de estudios y publicaciones, Art, Quito, República del Ecuador, p. 32.

los perjuicios que hubiere sufrido.<sup>20</sup> (Código de Comercio ecuatoriano, 2008, p. 33).

## **1.7. GARANTÍAS QUE DEBEN CUMPLIRSE SEÑALADAS EN LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

### **1.7.1. CONCEPTO DE GARANTÍA COMERCIAL.**

De forma adicional a la garantía legal que otorga la ley, el vendedor o el fabricante pueden prestar de manera voluntaria una garantía más amplia, denominada garantía comercial. La garantía comercial, a diferencia de la garantía legal, podrá estar limitada. Por ejemplo, podrá cubrir la mano de obra pero no el material.<sup>21</sup> (BIADA, 2010, ¶ 28).

#### **Art. 11 de la Ley Orgánica de defensa del consumidor:**

**Garantía.-** Los productos de naturaleza durable tales como vehículos, artefactos eléctricos, mecánicos, electrodomésticos y electrónicos, deberán ser obligatoriamente garantizados por el proveedor para cubrir deficiencias de la fabricación y de funcionamiento. Las leyendas "garantizado", "garantía" o cualquier otra equivalente, sólo podrán emplearse cuando indiquen claramente en que consiste tal garantía; así como las condiciones, forma,

---

<sup>20</sup> Código de Comercio de la República del Ecuador. (2008). Título II De la Compraventa. De la cosa vendida, art. 199. Editorial Corporación de estudios y publicaciones, Quito, República del Ecuador, p. 33.

<sup>21</sup> Biada, M. (8 de noviembre de 2010). La garantía de los productos). <http://www.ocuc.org/es/temas-basicos/productos/item/127-la-garantia-dels-productes.html>. Recuperado en enero de 2013. ¶ 28.

plazo y lugar en que el consumidor pueda hacerla efectiva. Toda garantía deberá individualizar a la persona natural o jurídica que la otorga, así como los establecimientos y condiciones en que operará.<sup>22</sup> (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor de la República del Ecuador, 2007, p. 6).

Adicionalmente a la garantía comercial se debe extender la garantía legal, que es la esencia del cumplimiento de la ejecución de las garantías comerciales, siendo estas manifestadas por escrito de parte del proveedor, donde se especificará e individualizará quien la emite y quien se beneficia, así como el lugar donde se ejecutarán dichas garantías.

**Art. 28 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor:**

**Responsabilidad Solidaria y Derecho de Repetición. Art.28.-** Serán solidariamente responsables por las indemnizaciones civiles derivadas de los daños ocasionados por vicio o defecto de los bienes o servicios prestados, los productores, fabricantes, importadores, distribuidores, comerciantes, quien haya puesto su marca en la cosa o servicio y, en general, todos aquellos cuya participación haya influido en dicho daño. La responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan. Tratándose de la devolución del valor pagado, la acción no podrá intentarse sino respecto del vendedor final. El transportista solo responderá por los daños ocasionados al

---

<sup>22</sup> Ley Orgánica de defensa del consumidor de la República del Ecuador. (2007). Capítulo IV Información Básica Comercial, art. 11. Editorial Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito, República del Ecuador, p. 6.

bien con motivo o en ocasión del servicio por él prestado.<sup>23</sup> (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor de la República del Ecuador, 2007, p. 9).

Cuando un proveedor ponga su marca y registro en el producto comercializado, es responsable solidario por los daños que éste ocasione para efectos de indemnizaciones o reparaciones.

**Art. 30 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor:**

**La ley de defensa del consumidor (2007) señala Resolución.-** La mora en el cumplimiento de las obligaciones a cargo del proveedor de bienes o servicios, permitirá al consumidor pedir la resolución del contrato, sin perjuicio de las indemnizaciones que pudieren corresponder”.<sup>24</sup> (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor de la República del Ecuador, 2007, p. 9).

Otra forma de garantizar el cumplimiento de la ejecución de las garantías es la mora o retraso de los proveedores de bienes o servicios en cuanto a las obligaciones a su cargo.

**Art. 31 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.**

---

<sup>23</sup> Ley Orgánica de defensa del consumidor de la República del Ecuador. (2007). Capítulo V Responsabilidades y Obligaciones del Proveedor, art.28. Editorial Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito, República del Ecuador, p. 9.

<sup>24</sup> Ley Orgánica de Defensa del Consumidor de la República del Ecuador. (2007). Capítulo V Responsabilidades y Obligaciones del Proveedor, art. 30. Editorial Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito, República del Ecuador, p. 9.

**Prescripción de las Acciones.-** Las acciones civiles que contempla esta Ley prescribirán en el plazo de doce meses contados a partir de la fecha en que se ha recibido el bien o terminado de prestar el servicio. Si se hubiese otorgado garantía por un plazo mayor, se estará a éste, para efectos de prescripción.<sup>25</sup> (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor de la República del Ecuador, 2007, p. 9).

Según mi criterio, este tipo de acciones también tienen sus prescripciones, que deben considerar las partes en conflictos al presentar los respectivos reclamos, tanto en los centros de medicación como en la vía judicial.

### **1.7.2. CONTRATO DE ADHESIÓN.**

Realizado mi análisis, puedo determinar que es un tipo de contrato que ya está preestablecido por el proveedor y cuyas cláusulas no pueden ir en contra de lo que la ley disponga, por lo que el consumidor solo se remite a aceptarlas o no.

Estos contratos deben cumplir con ciertos requisitos como ser legibles, claros y comprensibles, en tamaño de fuente no menor a disposiciones informáticas que de no ser así, se tomaran como no escritos. Deben ser escritos en idioma castellano y cualquier cláusula posterior, el consumidor deberá aprobarlas por escrito.

---

<sup>25</sup> Ley Orgánica de defensa del consumidor de la República del Ecuador. (2007). Capítulo V Responsabilidades y Obligaciones del Proveedor, art. 31. Editorial Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito, República del Ecuador, p. 9.

En los contratos de prestación de servicios como medicina, televisión, teléfono, seguros o similares, la terminación puede ser unilateral por parte del consumidor en cualquier tiempo siempre y cuando haya notificado por escrito con quince días antes de la culminación del periodo por el haya contratado dicho servicio. Sin ser objeto a la obligación de pagos, sanciones o recargos por la culminación anticipada del servicio; solo se le cobrará las obligaciones pendientes si las tuviera.

**Devolución.-** Según la norma ecuatoriana, cuando se compre bienes o servicios por medios electrónicos, tele-mercadeo, por catálogo o similares, el consumidor gozará del derecho de devolución hasta tres días posteriores a la entrega del bien; si fuera un servicio la devolución se realizará a través de la cesación inmediata del contrato de dicho servicio.

### **1.7.3. INFRACCIONES Y SANCIONES**

**Art.70.- Sanción General.-** Las infracciones a lo dispuesto en esta Ley, siempre que no tengan una sanción específica, serán sancionadas con multa de cien a mil dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda de curso legal, y si es del caso, el comiso de los bienes, o la suspensión del derecho a ejercer actividades en el campo de la prestación del servicio o publicidad, sin perjuicio de las demás sanciones a las que hubiere lugar. El pago de las sanciones pecuniarias no libera al proveedor de cumplir

con las obligaciones que le impone la Ley.<sup>26</sup> (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor de la República del Ecuador, 2007, p. 20).

La interpretación que le doy al artículo anterior, es que existe una sanción general para aquellas infracciones que no tienen una sanción específica dentro de dicha ley, cuando se ha vulnerado el derecho de los consumidores y se pida el cumplimiento de la ejecución de la garantía comercial, sanción que oscila entre 100 a 1000 dólares de los estados unidos de Norteamérica, así como el comiso de bienes si es el caso o la suspensión de sus actividades mercantiles, sin perjuicio de las demás sanciones, obligaciones e indemnizaciones que existieren por ley.

**Art.71.- Indemnización, Reparación, Reposición y Devolución.-** Los consumidores tendrán derecho, además de la indemnización por daños y perjuicios ocasionados, a la reparación gratuita del bien y, cuando no sea posible, a su reposición o a la devolución de la cantidad pagada, en un plazo no superior a treinta días, en los siguientes casos: 1. Cuando en el producto que se hubiere adquirido con determinada garantía y, dentro del plazo de ella, se pusiere de manifiesto la deficiencia o características del bien garantizado, siempre que se hubiere destinado al uso o consumo normal de acuerdo a la naturaleza de dicho bien. Este derecho se ejercerá siempre y cuando el proveedor haya incumplido con la garantía, 2. Cuando cualquier producto, por sus deficiencias de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea apto para el uso al cual está

---

<sup>26</sup> Ley Orgánica de Defensa del Consumidor de la República del Ecuador. (2007). Capítulo XIII Infracciones y Sanciones, art. 70. Editorial Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito, República del Ecuador, p. 20.



destinado; y, 3. Cuando considerados los límites de tolerancia permitidos, el contenido neto de un producto resulte inferior al que debiera ser o la cantidad sea menor a la indicada en el envase o empaque. Sin perjuicio de las acciones civiles, penales o administrativas a que hubiere lugar, el proveedor que incurriere en uno de los casos contemplados en este artículo, e incumpliere su obligación una vez fenecido el plazo establecido, será sancionado con una multa equivalente al valor del bien o servicio, que en ningún caso será inferior a ciento veinte dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda de curso legal, sin que ello se extinga su obligación de reparar o reponer el bien, o en su caso restituir lo pagado.<sup>27</sup> (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor de la República del Ecuador, 2007, p. 21).

Mi interpretación al artículo anterior es que dentro de los derechos de los consumidores ya mencionados, adicionalmente a las indemnizaciones que los proveedores tuvieren que realizar, se tiene derecho a la reparación, reposición y devolución del dinero que le haya costado dicho bien o servicio, dentro de un plazo no mayor a 30 días, cuando:

- 1.- El producto con garantía manifestada presente deficiencias al momento de usarlo para lo que ha sido creado.
- 2.- Cuando el producto no sea apto para el fin que fue destinado.
- 3.- Cuando su contenido sea inferior a lo indicado en su empaque o envase dentro del límite permitido.

---

<sup>27</sup> Ley Orgánica de defensa del consumidor de la República del Ecuador. (2007). Capítulo XIII Infracciones y Sanciones, art. 71. Editorial Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito, República del Ecuador, p. 21.

En este caso la multa será al valor del bien o servicio, que no podrá ser inferior a 120 dólares de los estados unidos de Norteamérica, sin extinguir la obligación de reponer, reparar o restituir el bien.

### **Multa a la publicidad engañosa o abusiva.**

**Art. 72.- Sanción, suspensión y rectificación de publicidad engañosa o abusiva.-** El proveedor cuya publicidad sea considerada engañosa o abusiva, según lo dispuesto en el artículo 7 de esta Ley, será sancionado con una multa de mil a cuatro mil dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda de curso legal. Cuando un mensaje publicitario sea engañoso o abusivo, la autoridad competente dispondrá la suspensión de la difusión publicitaria, y además ordenará la difusión de la rectificación de su contenido, a costa del anunciante, por los mismos medios, espacios y horarios. La difusión de la rectificación no será menor al treinta por ciento (30%) de la difusión del mensaje sancionado.<sup>28</sup> (Ley Orgánica de defensa del consumidor ecuatoriana, 2007, p. 21).

### **Sanción al deterioro de bienes.**

**Art. 23.- Deterioro de los bienes.-** Cuando el bien objeto del servicio de acondicionamiento, reparación, limpieza u otro similar sufriere tal menoscabo o deterioro que disminuya su valor o lo torne parcial o totalmente

---

<sup>28</sup> Ley Orgánica de defensa del consumidor de la República del Ecuador. (2007). Capítulo XIII Infracciones y Sanciones, art. 72. Editorial Corporaciones de estudios y publicaciones, Quito, República del Ecuador, p. 21.

inapropiado para el uso normal al que está destinado, el prestador del servicio deberá restituir el valor del bien, declarado en la nota de ingreso, e indemnizar al consumidor por la pérdida ocasionada.<sup>29</sup> (Ley Orgánica de defensa del Consumidor ecuatoriana, 2007, p. 8).

### **Sanción para la comercialización de productos riesgosos para la salud o el medio ambiente.**

En caso de incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 de la presente ley, el infractor será sancionado con multa de mil a cinco mil dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda de curso legal.<sup>30</sup> (Ley Orgánica de defensa del consumidor de Ecuador, 2007, p, 21)

### **Servicios Defectuosos.**

**Art. 75 Servicios defectuosos.-** Cuando los servicios prestados sean manifiestamente defectuosos, ineficaces, causen daño o no se ajusten a lo expresamente acordado, los consumidores tendrán derecho, además de la correspondiente indemnización por daños y perjuicios, a que le sea restituido el valor cancelado. Además, el proveedor de tales servicios, será sancionado con una multa de cincuenta a quinientos dólares de los Estados Unidos de

---

<sup>29</sup> Ley Orgánica de defensa del consumidor de la República del Ecuador. (2007). Capítulo X Responsabilidades y Obligaciones del Proveedor, art. 23. Editorial Corporaciones de estudios y publicaciones, Quito, República del Ecuador, p. 8.

<sup>30</sup> Ley Orgánica de defensa del consumidor de la República del Ecuador. (2007). Capítulo XIII Infracciones y Sanciones, art. 74. Editorial Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito, República del Ecuador, p. 21.

América o su equivalente en moneda de curso legal, sin perjuicio de las demás acciones a que hubiere lugar.<sup>31</sup> (Ley Orgánica de defensa del consumidor ecuatoriana, 2007, pp. 21, 22).

### **A los Espectáculos Públicos, Artísticos y deportivos.**

**Art. 76.- Espectáculos públicos.-** Serán sancionados con multa equivalente al diez por ciento (10%) del valor recaudado en taquilla, las personas naturales o jurídicas organizadores de espectáculos públicos, incluidos los artísticos y deportivos, que pongan en venta una cantidad de localidades que supere la capacidad de los respectivos recintos; sin perjuicio de su obligación de restituir lo pagado, a quienes, a causa de lo señalado, no hayan podido ingresar al espectáculo. En caso de reincidencia a lo dispuesto en el presente artículo, la multa será equivalente al veinte por ciento (20%) del valor de la taquilla, sin perjuicio de las sanciones civiles o penales que hubiere lugar.<sup>32</sup> (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor ecuatoriana, 2007, p. 22).

**Art.77.- Suspensión Injustificada del Servicio.-** El que suspendiere, paralizare o no prestare, sin justificación o arbitrariamente, un servicio previamente contratado y por el cual se hubiere pagado derecho de conexión, instalación, incorporación, mantenimiento o tarifa de consumo, será

---

<sup>31</sup> Ley Orgánica de defensa del consumidor de la República del Ecuador. (2007). Capítulo XIII Infracciones y Sanciones, art. 75. Editorial Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito, República del Ecuador, pp. 21,22.

<sup>32</sup> Ley Orgánica de defensa del consumidor de la República del Ecuador. (2007). Capítulo XIII Infracciones y Sanciones, art. 76. Editorial Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito, República del Ecuador, p. 22.

sancionado con una multa de mil a cinco mil dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda de curso legal, sin perjuicio de las demás acciones a las que hubiere lugar. Adicionalmente, el Estado y las entidades seccionales autónomas y/o los concesionarios del ejercicio del derecho para la prestación de servicios, responderán civilmente por los daños y perjuicios ocasionados a los habitantes, por su negligencia y descuido en la atención a la prestación de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.<sup>33</sup> (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor ecuatoriana, 2007, p. 22).

El análisis al artículo anterior es que el que arbitrariamente suspendiere un servicio que ha sido previamente contratado y pagado, tendrá la multa de 1000 a 5000 dólares de los estados unidos de Norteamérica, y la indemnización que esta paralización provocare a los usuarios.

Ejemplo.- está prohibido no reparar las carreteras concesionadas.

El proveedor de servicios públicos o privados, no podrá efectuar cobro alguno por el mismo, durante el tiempo en que se encuentre interrumpido y, en todo caso, estará obligado a descontar o reembolsar al consumidor el valor del

---

<sup>33</sup> Ley Orgánica de defensa del consumidor de la República del Ecuador. (2007). Capítulo XIII Infracciones y Sanciones, art. 77. Editorial Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito, República del Ecuador, p. 22.

servicio pagado y no devengado.<sup>34</sup> (Ley Orgánica de defensa del consumidor ecuatoriana, 2007, p, 22).

Sin perjuicio de la facultad de las autoridades de asistirse por la fuerza pública, será sancionado con multa de quinientos a cinco mil dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda de curso legal, el proveedor que se negare a proporcionar la información requerida por autoridad competente o que proporcionara información falsa.<sup>35</sup> (Ley Orgánica de defensa del consumidor de Ecuador, 2007, p, 22).

### **Reincidencia.**

En caso de reincidencia en las infracciones que establece la presente ley, la multa señalada podrá ser elevada al doble, además de la clausura temporal o definitiva del establecimiento; se considerará reincidente al proveedor que sea sancionado por una misma infracción a esta ley, dos veces o más dentro del mismo año calendario.<sup>36</sup> (Ley Orgánica de defensa del consumidor de Ecuador, 2007, p, 22).

---

<sup>34</sup> Ley Orgánica de defensa del consumidor de la República del Ecuador. (2007). Capítulo XIII Infracciones y Sanciones, art. 78. Editorial Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito, República del Ecuador, p. 22.

<sup>35</sup> Ley Orgánica de defensa del consumidor de la República del Ecuador. (2007). Capítulo XIII Infracciones y Sanciones, art. 79. Editorial Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito, República del Ecuador, p. 22.

<sup>36</sup> Ley Orgánica de defensa del consumidor de la República del Ecuador. (2007). Capítulo XIII Infracciones y Sanciones, art. 80. Editorial Corporación de estudios y publicaciones, Quito, República del Ecuador, p. 22.

#### **1.7.4. LEY PRO CONSUMIDOR**

Cevallos (2001), señaló que: "Siendo una Ley que intenta proteger al Consumidor necesariamente tiene que obligar al juez, en caso de duda, a inclinarse por lo que más favorezca al consumidor".<sup>37</sup> (pp. 93,94)

En esta parte de mi investigación quiere decir que sin ser prejuicioso se considera al consumidor como la parte vulnerable en un proceso de esta materia de análisis, sin condicionar al juez de que ha ocurrido algún tipo de abuso o vulneración por parte del empresario hacia sus clientes reales y en potencia, siempre debe existir equidad y aplicación del debido proceso para que la sentencia sea la más justa y apegada a Derecho.

#### **1.7.5. PROCEDIMIENTO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA EJECUCIÓN DE LAS GARANTÍAS MERCATILES POR PARTE DE LOS PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS ADQUIRIDOS POR EL CONSUMIDOR EN LA REPUBLICA DEL ECUADOR.**

El organismo estatal encargado de conocer los conflictos mediante la mediación, es la Defensoría del Pueblo, quien una vez realizada la audiencia de conciliación siempre que no sean infracciones penales, elabora un informe motivado sobre los reclamos o quejas que se presenten en su despacho.

---

<sup>37</sup> Cevallos Vásquez, Víctor. (2001). Libre competencia. Derecho de consumo y contratos. Primera Edición. Editorial Ediciones Jurídicas del Ecuador, Quito, República del Ecuador, pp. 93,94.

El defensor del pueblo tiene la facultad de iniciar la investigación de oficio o a petición de parte sobre cualquier persona natural o jurídica, pública o privada.

Las quejas y reclamos pueden presentarse en forma verbal o escrita, la cual se acepta o rechaza motivadamente, su investigación se hará conforme a derecho notificando al presunto infractor para que éste conteste en un plazo de 8 días, prorrogables por 8 días más a petición de parte debidamente fundamentada. Si no contesta en el término prescrito por esta ley se considerará como aceptada la queja o reclamo.

Si las parte no llegan a un acuerdo en la audiencia, la Defensoría del Pueblo, mediante un informe solicita a la autoridad competente que inicie el proceso respectivo, informe que será analizado por el Juez según su sana crítica.

El consumidor que cree que sus derechos han sido vulnerados, puede acudir directamente ante el juez de contravenciones en primera instancia, sin necesidad de que antes haya tenido que acudir a la defensoría del pueblo, si tiene la necesidad de apelar, lo hará ante el Juez de lo Penal de su jurisdicción.

El juzgamiento inicia con la denuncia, acusación particular o excitativa fiscal. Al ser citado el acusado, se señala por parte del juez día y hora para la audiencia oral de juzgamiento, dicha audiencia se llevará a cabo en un plazo máximo de 10 días, desde la notificación. En la audiencia se contestará primeramente la denuncia por parte del acusado, evacuando todas las pruebas que las partes crean pertinentes y necesarias.



De ser posible se dictará sentencia en la misma audiencia, sino se lo hará en el plazo no mayor a 3 días.

La audiencia solo podrá ser suspendida cuando a criterio del juez se necesite la intervención de peritos para el esclarecimiento de los hechos, concediéndose un plazo de hasta 15 días para la intervención de los mismos, si dichos informes técnicos de los peritos fueren en el exterior el plazo será de hasta 30 días, reanudándose la audiencia para dictar la respectiva sentencia.

El recurso de apelación se puede interponer dentro del término de 3 días a partir del fallo y se remitirá al juez penal correspondiente quien dictará su sentencia con carácter de ejecutoria, teniendo el carácter de obligatoriedad al sentenciado de pagar daños y perjuicios al afectado así como costas y honorarios de conformidad al código de procedimiento penal.

#### **1.7.6. LEGISLACIÓN COMPARADA DE LAS GARANTIAS DEL CONSUMIDOR.**

A continuación, me permito analizar las diferentes legislaciones de países vecinos, para llegar a conocer cómo se maneja al consumidor, proveedor y sus derechos y obligaciones en cada país.

##### **República Federal de Argentina**

La aplicación de la ley del consumidor en la República de Argentina está a cargo de la Secretaría de Industria y Comercio quien será la autoridad nacional

encargada de velar por dichos derechos, los gobiernos Provinciales y Municipales de Buenos Aires actuarán como autoridades locales.

El proceso consiste en la elaboración de un acta del hecho denunciado, donde se incorpora la documentación del presunto infractor que dentro de 5 días hábiles presente por escrito su descargo y las pruebas que tuviere, otorgándosele una prórroga de hasta 5 días hábiles.

La resolución se dictará dentro del término de 20 días hábiles, y serán objeto de las siguientes sanciones:

- 1.- Apercibimiento;
- 2.- Multa de 500 a 5000 pesos, teniendo como máximo el triple de la cantidad objeto de la infracción.
- 3.- Decomiso de las mercaderías y productos inmersos en la infracción;
- 4.- Clausura del establecimiento de hasta 30 días;
- 5.- Suspensión hasta 5 años para contratar con el estado argentino;
- 6.- Pérdida de concesiones, privilegios o crédito que tuviere;

La resolución se publicará en el diario de mayor circulación del territorio donde se cometió la infracción a costa del proveedor incumplido.

La reincidencia en la República de la Argentina en estos casos, se considera a la sanción de dos infracciones similares dentro de tres años.

### **República de Colombia**

Es el primer país en Latinoamérica en incorporar como normativa la protección de niños, niñas y adolescentes en rol de clientes.

Las sanciones pecuniarias podrán llegar hasta 2000 salarios mínimos legales vigentes y podrán llegar hasta el cierre temporal y definitivo de una empresa.

Se pueden formar los Concejos de Protección al Consumidor.

Las garantías legales en bienes nuevos son de 1 año y en las garantías de bienes usados o re-manufacturados se establecieron recientemente en el año 2012 por el lapso de 3 meses a partir de la entrega del producto.

En lo que concierne a la salud, si una persona compromete su vida por el uso de un producto o servicio, estos bienes pueden ser destruidos por las autoridades competentes.

Además de los jueces, pueden resolver las quejas y reclamos la superintendencia de industrias y comercio, quien podrá imponer sanciones, devolución de dinero, reposición, cambios del bien o servicio.

Considero innovador la implementación en los contratos de operadoras de celulares, que a diferencia del Ecuador no tienen prórroga automática, es decir que el consumidor no tiene que informar de la cesación del contrato cuando éste ya haya cumplido el tiempo por el que fue contratado, el silencio significa la negativa a la renovación del contrato.

El tiempo para cambiar un producto es de 5 días contados desde que el consumidor adquirió dicho producto a diferencia de Ecuador que la ley otorga solo 3 días.

Se considera al vendedor como el primer responsable de una vulneración de derechos al consumidor, ya no se lo considera como intermediario, siendo a este donde el cliente acude en primera instancia.

## **Brasil**

El Gobierno Federal, los Estados y el Distrito Federal de la República del Brasil, establecen normas respecto a la producción, distribución, procesamiento y consumo de bienes y servicios ofertados en la república de Brasil, estas entidades también se encargan de velar por la vida, salud, seguridad y bienestar de los consumidores, así como de controlar y fiscalizar los procesos de comercialización de productos.

Estos organismos brasileños, expiden las respectivas notificaciones a los proveedores incumplidos para que éstos proporcionen la información necesaria en beneficio del consumidor manteniendo sus secretos industriales.

Las sanciones administrativas que contempla este país son:

- 1.- Multa de acuerdo a la gravedad de la infracción.
- 2.- Confiscación de los bienes.
- 3.- El no uso del bien;
- 4.- El órgano competente anulará del registro a los productos;
- 5.- Se prohibirá que las mercaderías se fabriquen;
- 6.- No se suministrará el bien o servicio.
- 7.- Suspensión temporal de actividades;
- 8.- Finiquito de los permisos de uso.
- 9.- Revocación de licencia del establecimiento.
- 10.- Los locales de comercialización serán declarados interdictos de manera total o parcial.
- 11.- Intervención del establecimiento administrativamente.
- 12.- Obligación a retractarse de la publicidad engañosa o abusiva.

**República de Chile**

Su objeto es normar las relaciones entre consumidor y proveedor, así como las infracciones en caso de la vulneración de los derechos del consumidor señalando el procedimiento que cada uno de estos deba seguir para efectos de cumplir el derecho protegido del consumidor.

Las infracciones dispuestas en la ley de defensa del consumidor en Chile serán sancionadas por la SERNAC (Servicio Nacional del Consumidor), con multa de 50 unidades tributarias mensuales siempre y cuando no se haya previsto una sanción diferente o específica.

Esta legislación tiene mucha semejanza con la ecuatoriana, en casi todo lo relacionado a infracciones y sanciones que tiene que ver con la vulneración del consumidor en cuanto a sus derechos.

## **República de México**

El organismo de servicio social con funciones administrativas cuya finalidad es promover y proteger al consumidor y regular las relaciones entre proveedores y consumidores se llama Procuraduría Federal del Consumidor, cuyo domicilio es el que está en la ciudad de México y formará delegaciones en el resto del país.

En el proceso de conciliación la Procuraduría señala día y hora para la audiencia que no podrá exceder en 4 días posteriores a la notificación a la parte denunciada. A diferencia de nuestra legislación ecuatoriana, en México la

conciliación puede ser vía telefónica o por cualquier medio idóneo, pero se puede confirmar por escrito lo convenido o conciliado, de oficio o a petición de partes.

El presunto infractor al no concurrir a la audiencia de conciliación o no rinda la declaración de lo acontecido, será sujeto de alguna medida de apremio, siendo citado a una segunda audiencia, que no podrá exceder los 10 días y de no asistir a esta segunda convocatoria, será sujeto de una nueva medida de apremio y se presumirá que lo reclamado por el consumidor es cierto.

Si el reclamante no asiste a la audiencia y no presente en los 10 días posteriores justificación de su falta de presencia en dicha audiencia, se entenderá que ha desistido de la causa y por lo tanto no podrá iniciarla en otras instancias por el mismo hecho.

Las sanciones que se impongan en México las interpondrá la Procuraduría y estas son:

- 1.- Pecuniarias hasta el 10% de los ingresos anuales del infractor,
- 2.- De cierre temporal y definitivo del establecimiento cuando se consideran como casos graves,
- 3.- Prohibición de comercialización de productos.
- 4.- Destrucción de productos.

## **Estados Unidos de Norte América**

El gobierno de los estados unidos de norte América facilita una guía del consumidor para todos los ciudadanos y personas que residan legalmente en ese país.

Cuando los consumidores no están satisfechos en el uso de un producto o servicio y ha pagado por ello, existe la denominada Política de Satisfacción al Cliente del Proveedor, cuyo procedimiento es simple y sencillo:

- 1.- El reclamo o queja por escrito directamente al vendedor.
- 2.- Si no llega se llega a un acuerdo con el vendedor pueden comunicarse con la Agencia Estatal de Protección al Consumidor, y
- 3.- El consumidor insatisfecho puede informar el caso a la oficina de Protección al Consumidor.

En cada uno de los casos, el estado regula y sanciona de maneras distintas, pudiendo llevar el reclamo a la Corte de Reclamos Menores del condado que corresponda donde se firmó el contrato, cuyo monto del reclamo no debe exceder de 7.500 dólares.

Una semejanza con nuestra legislación, es que las acciones prescriben en un año o menos según el caso.

## **Unión Europea**



Se estima que los derechos al consumidor iniciaron el a finales del siglo XIX en Austria, los cual se establecieron para contrarrestar el modelo norteamericano de que las empresas grandes dominaban el mercado imponiendo sus políticas abusivas de comercialización, vulnerando los derechos de los consumidores, lo que se conocía como la teoría del **TRUST**.

La regulación de la competencia de la comunidad europea en la actualidad está regida por la ley 1/2003 que entró en vigencia en el año 2004, la que permite la regularización y control de las relaciones entre consumidor y proveedores de los países miembros, respetando las leyes específicas de cada nación.

En definitiva en cada país, las sociedades son organizadas por el gobierno o estado de acuerdo a las necesidades que cada uno de ellos adquiera con el pasar el tiempo y lo que se trata es de proteger, controlar, regular, indemnizar, sancionar las vulneraciones de los derechos de los consumidores, usuarios y clientes según la norma de cada país y región como en el caso de Europa.

## **1.8. HIPÓTESIS**

### **1.8.1. GENERAL**

La ejecución de las garantías mercantiles de los consumidores está amparada por la Constitución y la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

### **1.8.2. ESPECÍFICAS**

- Los Derechos del Consumidor garantizan la ejecución de las garantías mercantiles de los bienes y servicios.
- Las normas contenidas en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor ecuatoriana aseguran el fiel cumplimiento de las garantías mercantiles de los consumidores.

### **1.9. ANÁLISIS DEL DERECHO AL CONSUMIDOR.**

La protección al consumidor o el Derecho del consumo pertenece al derecho privado, surge ante la necesidad de conservar la relación proveedor-consumidor dentro de un equilibrio contractual y jurídico cuando los bienes o servicios adquiridos no satisfacen las necesidades de los usuarios o consumidores.

Dada la fortaleza de la publicidad que en ocasiones es mal utilizada, los canales de distribución y los grandes planes de mercadotecnia, hacen que día a día las ventas de los productos aumentan considerablemente creando a la oferta como la parte fuerte y la demanda es decir los compradores se consideran la parte débil de los contratos verbales o escritos que nacen de las transacciones comerciales de bienes y servicios.

Entonces los consumidores que conforman las sociedades que son normadas por leyes y que están protegidas desde la constitución de cada país, están amparadas en aquellas, pero dentro de éstas sociedades deben existir organismos de control que

cumplan y hagan cumplir con las leyes que protejan a los consumidores cuando sus derechos sean vulnerados y determinar el grado de responsabilidad del proveedor para que éste pueda ser sancionado reparando así el daño causado.

El origen de los movimientos en defensa de los consumidores data a comienzos de 1900 en los Estados Unidos de Norte América, y en la postguerra de la Segunda Guerra Mundial adquieren un nuevo impulso. El presidente John F. Kennedy en un discurso histórico el 15 de marzo del año 1962 pronunció la frase consumidores somos todos.

Así mismo en la actualidad todos los países han desarrollados estatutos de protección al consumidor, buscando igualdad de las partes en la relación jurídica entre particulares. Debido a que el Derecho de consumo es un estatuto proteccionista y delimita al consumidor en la aplicación de la ley aunque exista diferencias en las distintas legislaciones existentes, unas más amplias y otras más estrechas al momento de sancionar al proveedor incumplido o que vulnera Derechos al cliente o usuario de bienes o servicios mercantiles.

Demostrando con el presente trabajo que un tema aparentemente pacífico ha dado lugar a inconvenientes de aplicación de la norma y que se trata de un tema que genera alarma social por lo que requiere que se le brinde la suficiente atención y cobertura por parte de los administradores de justicia para que las sociedades funcionen de manera óptima en esta rama del Derecho.

Dentro de mi análisis jurídico debo determinar claramente que todas las garantías mercantiles tienen que cumplirse, ya que se exige la ejecución de tales en el proceso que está estipulado en la Ley. Diferenciando el cumplimiento por una lado y la ejecución por otro, dado que dentro del cumplimiento están los Derechos del consumidor, las normativas de reparación del daño, la reposición del bien o servicio, las prescripciones y tiempo del reclamo, los términos contractuales, los contratos accesorios de seguros.

En la fase de ejecución de las garantías propiamente dicho, considero a la denuncia del hecho, a la comparecencia de las partes ante la autoridad respectiva, al proceso como tal, a la sentencia dictada, a la apelación legal que tiene derecho y la sanción específica si así se determina después del juzgamiento.

Entonces se podría estar presentando otro tema de análisis respecto a la sentencia si esta sólo se queda en el proceso de ejecutoria o se ejecuta la misma.

## **CAPÍTULO II**

### **2. METODOLOGÍA**

#### **2.1. MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN**

La modalidad de la investigación la hice de campo, documental y de tipo bibliográfico, porque se recurrirá al apoyo de libros, de igual manera que el de internet.

#### **2.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

Descriptivo

Analítico

Investigativo

#### **2.3. MÉTODOS**

##### **2.3.1. NO EXPERIMENTAL**

**2.3.2. DESCRIPTIVOS.-** porque describí derechos de los consumidores y las leyes que los amparan.

**2.3.3. DEDUCTIVOS.-** ya que el tema fue justificado, argumentado y razonado.

## **2.4. TÉCNICAS**

Entrevistas.

Encuesta

## **2.5. INSTRUMENTOS**

Formulario de encuesta.

Formulario de entrevista.

## **2.6. POBLACIÓN Y MUESTRA**

**2.6.1. POBLACIÓN.-** La componen un segmento de la ciudadanía de Portoviejo, el Defensor del Pueblo, y las otras autoridades que son competentes para conocer las denuncias de los consumidores.

**2.6.2. MUESTRA.-** Está compuesta por todas las personas que cubran las exigencias de información requeridas para el caso planteado.

INSTITUCIÓN	INVOLUCRADOS	POBLACION	MUESTRA	PORCENTAJE
Defensoría del Pueblo, Intendencias, y Mediación y Arbitraje de la Corte Provincial.	Defensor del Pueblo, Juez de Contravención y Mediator.	3	–	100%
Segmento de Población de Portoviejo, Conjunto Residencial “Villa Stella”	Consumidores del conjunto residencial “Villa Stella”	100	30	30%
<b>TOTAL</b>		<b>103</b>	<b>30</b>	–

## 2.7. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La recolección de la información la efectué en esta ciudad de Portoviejo, donde labora el Defensor del Pueblo, Jueces de Contravención, Mediator también se tomó información de textos, documentos, libros, revistas, etc., para la alimentación de este trabajo investigativo.

## **2.8. PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN**

La información obtenida se organizó, sistematizó y tabuló en cuadros y gráficos, y mediante la interpretación que se realizó poder concluir y hacer las recomendaciones ya expuestas en esta investigación.

## **2.9. MARCO ADMINISTRATIVO.**

### **2.9.1. Recursos:**

#### **Humanos.**

Los tutores de tesis, el Director de Tesis, jueces, Defensor del Pueblo, ciudadanía, universidad en general, Xavier Toala y todos aquellos que ayuden y colaboren con la investigación de este apremiante tema.

#### **Materiales.**

Fotocopiadoras, papel, internet, libros, computadora.

#### **Económicos.**

\$ 1605 dólares, incluidos los imprevistos hasta el 10%.



## CAPÍTULO III

### 3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

#### 3.1. ENCUESTA REALIZADA AL SEGMENTO DE LA CIUDADANÍA DE PORTOVIEJO EN EL CONJUNTO RESIDENCIAL “VILLA STELLA”.

**PREGUNTA N°. 1.- ¿Usted en alguna ocasión fue víctima de alguna garantía incumplida de un bien o servicio?**

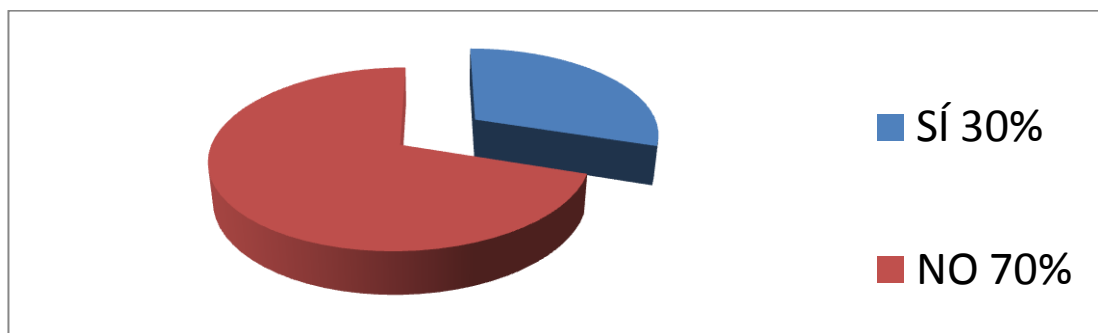
**CUADRO N°. 1.**

<b>OPCIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SÍ</b>	<b>9</b>	<b>30</b>
<b>NO</b>	<b>21</b>	<b>70</b>
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

FUENTE: SEGMENTO DE LA CIUDADANÍA DE PORTOVIEJO.

ELABORADO POR: EL AUTOR DE LA TESIS.

**GRÁFICO N°. 1.**



FUENTE: SEGMENTO DE LA CIUDADANÍA DE PORTOVIEJO.

ELABORADO POR: EL AUTOR DE LA TESIS

El 70% de los encuestados respondió que sí han sido víctimas de garantías incumplidas en bienes y servicios de electrodomésticos y celulares.

**PREGUNTA N<sup>o</sup>. 2.- ¿Acudió ante la autoridad respectiva cuando se vulneró su derecho a recibir bienes y servicios de óptima calidad?**

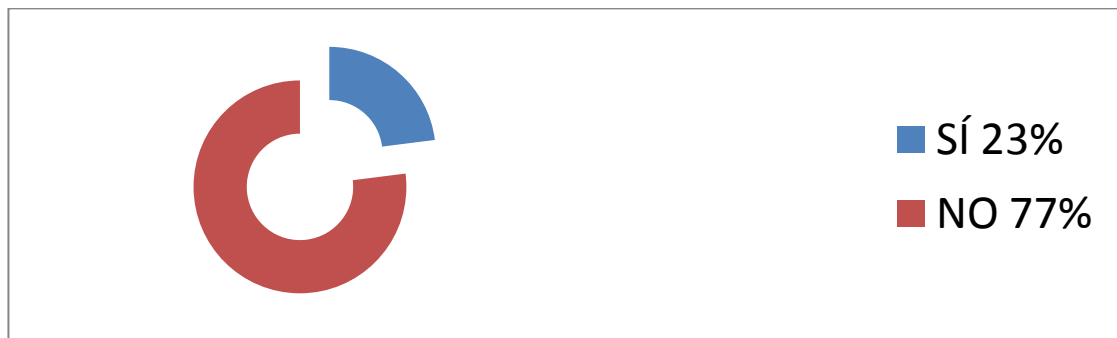
**CUADRO N<sup>o</sup>. 2.**

<b>OPCIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SÍ</b>	<b>7</b>	<b>23</b>
<b>NO</b>	<b>23</b>	<b>77</b>
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

FUENTE: SEGMENTO DE LA CIUDADANÍA DE PORTOVIEJO, CIUDADELA VILLA STELLA.

ELABORADO POR: EL AUTOR DE LA TESIS.

**GRÁFICO N<sup>o</sup>. 2.**



FUENTE: SEGMENTO DE LA CIUDADANÍA DE PORTOVIEJO.

ELABORADO POR: EL AUTOR DE LA TESIS

El 77% de los encuestados no acudió a ninguna autoridad cuando se le vulneró el derecho a la garantía incumplida como consumidor. El 23% respondió que la Defensoría del Pueblo es la única institución que se encarga de hacer cumplir los derechos de los consumidores.

**PREGUNTA N<sup>o</sup>. 3.- ¿Sabe usted cuál es el tiempo de reparación o reposición de un bien o servicio deficiente?**

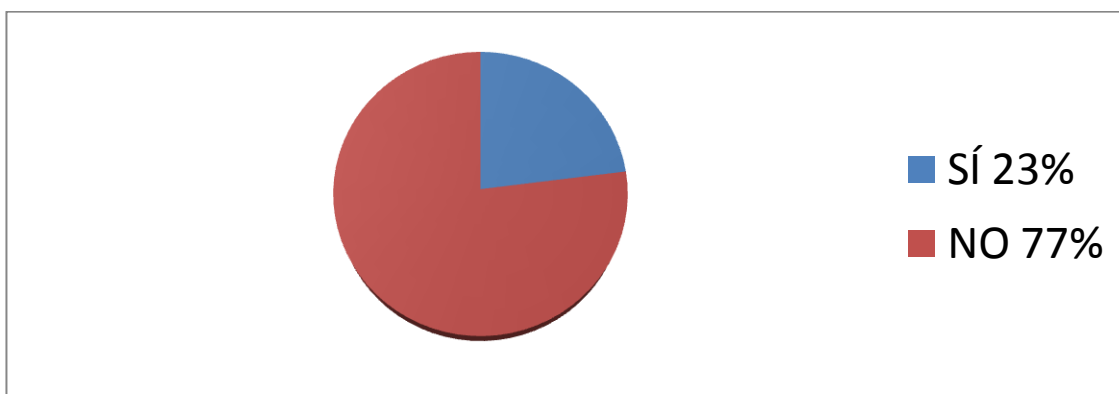
**CUADRO N<sup>o</sup>. 3.**

<b>OPCIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SÍ</b>	<b>7</b>	<b>23</b>
<b>NO</b>	<b>23</b>	<b>77</b>
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

FUENTE: SEGMENTO DE LA CIUDADANÍA DE PORTOVIEJO. CIUADAELA VILLA STELLA.

ELABORADO POR: EL AUTOR DE LA TESIS

**GRÁFICO N<sup>o</sup>. 3.**



FUENTE: SEGMENTO DE LA CIUDADANÍA DE PORTOVIEJO. CIUADAELA VILLA STELLA.

ELABORADO POR: EL AUTOR DE LA TESIS

El 77% de los encuestados respondió que no sabía cuál era el tiempo de reparación de un bien, mientras que el 23% respondió que 1 año es el tiempo que tienen los vendedores para reparar un bien o servicios.

**PREGUNTA N<sup>o</sup>. 4.- ¿Conoce usted las sanciones prescritas en la Ley a las que son sometidos los proveedores de bienes y servicios deficientes en el Ecuador?**

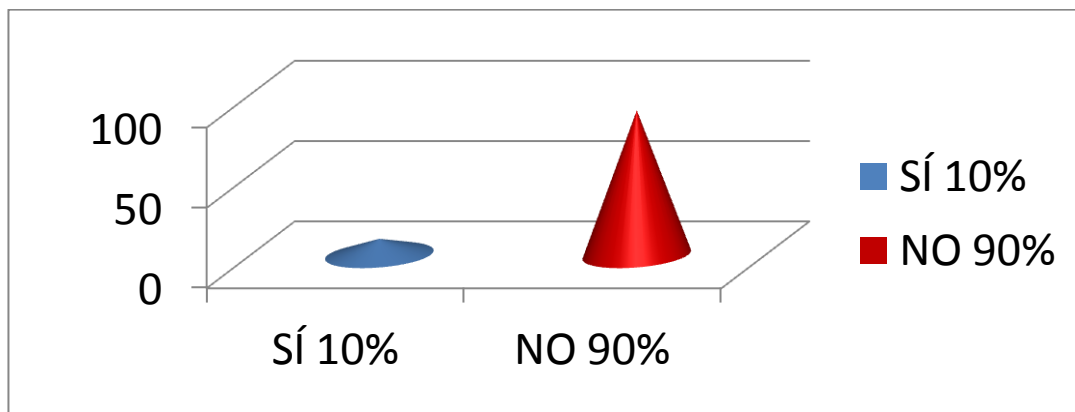
**CUADRO N<sup>o</sup>. 4.**

<b>OPCIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SÍ</b>	<b>3</b>	<b>10</b>
<b>NO</b>	<b>27</b>	<b>90</b>
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

FUENTE: SEGMENTO DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO. CIUDADELA VILLA STELLA.

ELABORADO POR: EL AUTOR DE LA TESIS

**GRÁFICO N<sup>o</sup>. 4.**



FUENTE: SEGMENTO DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO. CIUDADELA VILLA STELLA.

ELABORADO POR: EL AUTOR DE LA TESIS.

El 90% de los encuestados no conoce cuales son las sanciones que se le imponen al proveedor cuando incumple la ley en cuanto a reparar, reponer un bien o servicio. Esto influye en que los consumidores no puedan hacer valer sus derechos y prevalecer la ley, ya que desconoce de la misma.

**PREGUNTA N<sup>o</sup>. 5. ¿Dentro del proceso de cumplimiento de las garantías mercantiles, si han sido resuelto su reclamo?**

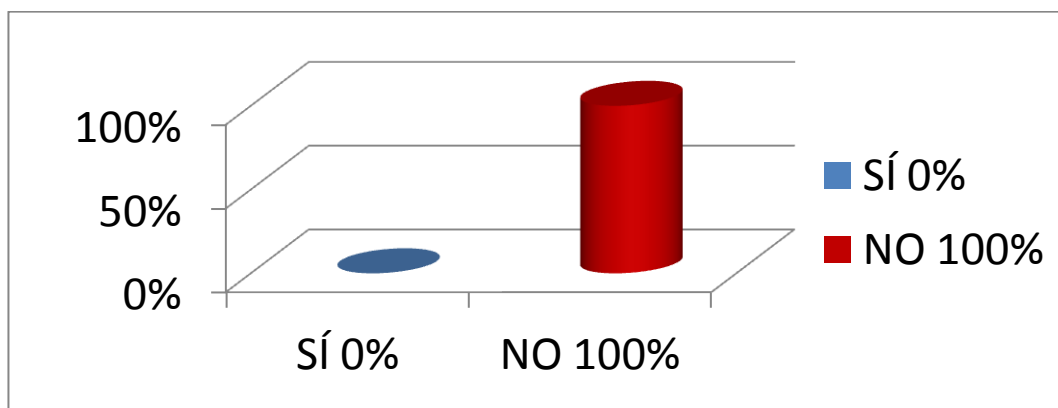
**CUADRO N<sup>o</sup>. 5.**

<b>OPCIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SÍ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>NO</b>	<b>30</b>	<b>100</b>
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

FUENTE: SEGMENTO DE LA CIUDADANIA DE PORTOVIEJO EN LA CIUDADELA VILLA STELA.

ELABORADO POR: EL AUTOR DE LA TESIS

**GRÁFICA N<sup>o</sup>. 5.**



FUENTE: SEGMENTO DE LA CIUDADANIA DE PORTOVIEJO EN LA CIUDADELA VILLA STELA.

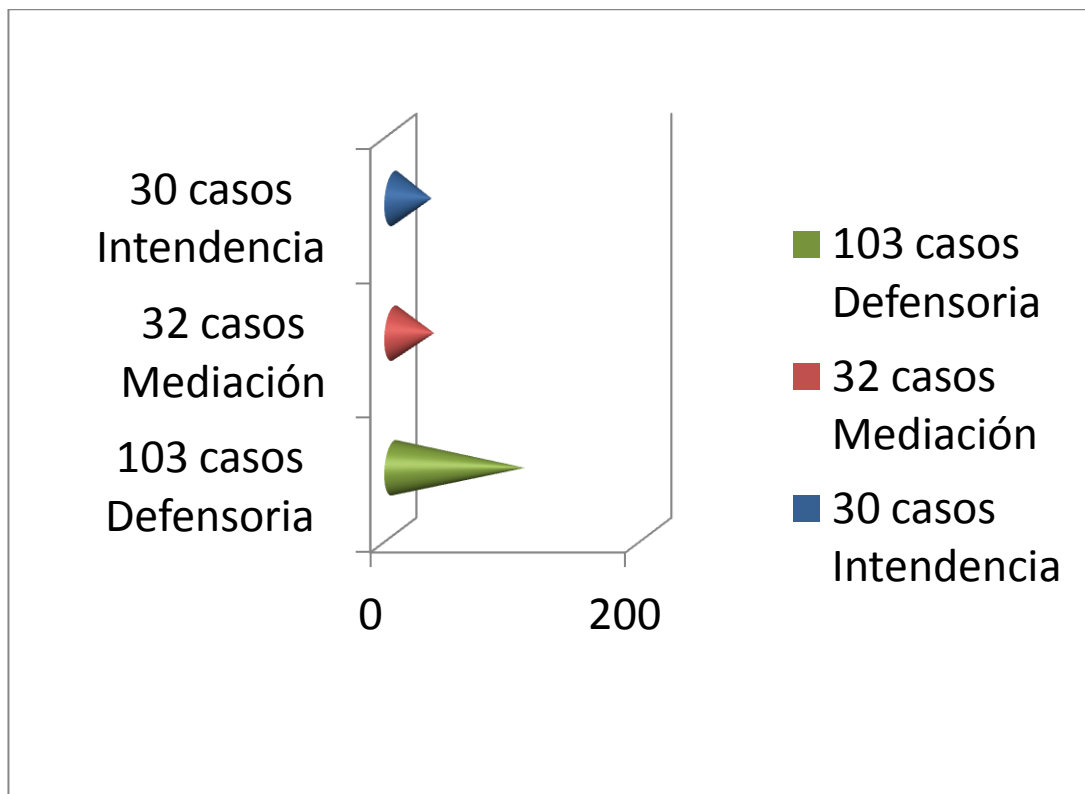
ELABORADO POR: EL AUTOR DE LA TESIS

Todos los consumidores encuestados han resuelto satisfactoriamente sus reclamos en las instituciones donde acudieron.

**3.2. ENTREVISTA REALIZADA A LAS AUTORIDADES DE PORTOVIEJO, ENCARGADAS DE RECIBIR LAS QUEJAS Y RECLAMOS DE LA CIUDADANÍA PARA EXIGIR EL CUMPLIMIENTO DE SUS DERECHOS COMO CONSUMIDORES Y SATISFACER SUS NECESIDADES DE MERCADO SEGÚN LA LEY.**

**PREGUNTA N<sup>o</sup>. 1.- ¿Cuál es la frecuencia de reclamos sobre incumplimientos de garantías mercantiles de bienes y servicios parte de los proveedores?**

**GRÁFICO NO. 1.**



REALIZADA A LAS AUTORIDADES QUE HACEN CUMPLIR LA LEY DEL CONSUMIDOR.

REALIZADA POR: EL AUTOR DE LA TESIS.

El Abogado Franklin Zambrano, Delegado Provincial de la Defensoría del Pueblo en Manabí, respondió que 103 casos son presentados mensualmente en la

Defensoría del Pueblo en cuanto a garantías incumplidas por los proveedores a los consumidores y usuarios de bienes y servicios.

El Dr. Alexander Zambrano, Mediador de la Corte Provincial de Manabí con sede en Portoviejo, respondió que son presentados mensualmente aproximadamente 8 casos.

El Abogado Xavier Cedeño, Secretario de la Intendencia, respondió que diariamente son presentados casos en que el consumidor o usuario reclama por servicios o bienes con garantías incumplidas.

**PREGUNTA N<sup>o</sup>. 2.- ¿Cuántas garantías mercantiles incumplidas se ejecutan anualmente dentro de su institución?**

El Abogado Franklin Zambrano, Delegado Provincial de la Defensoría del Pueblo en Manabí, respondió que en el 2012 diariamente fueron presentados 4 casos por día aproximadamente y todos con resultados positivos.

El Dr. Alexander Zambrano, Mediador de la Corte Provincial de Manabí con sede en Portoviejo, respondió que son resueltos mensualmente aproximadamente 8 casos.

El Abogado Xavier Cedeño, Secretario de la Intendencia, respondió que diariamente se resuelven de 2 a 3 casos.

**PREGUNTA N<sup>o</sup>. 3.- ¿Cuáles son los reclamos más comunes de los consumidores respecto al incumplimiento de garantías mercantiles de bienes y servicios?**

Todos los entrevistados respondieron que los casos más comunes de incumplimiento son los de electrodomésticos y aparatos electrónicos como celulares.

**PREGUNTA N<sup>o</sup>. 4.- ¿Cree usted que la Ley ecuatoriana y sus normas aseguran la ejecución del cumplimiento de las garantías mercantiles reclamadas por los consumidores en cuanto a los productos ofrecidos en su mercado?**

Los entrevistados respondieron que la Ley tiene normas que si aseguran la ejecución del cumplimiento de garantías en bienes y servicios, el problema radica por el desconocimiento de los proveedores y consumidores, unos por incumplir la ley y otros por no hacerla cumplir.

### **3.3. ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO.**

Dentro de mi investigación de campo, luego de la entrevista con el Abogado Franklin Zambrano, Defensor del Pueblo en Manabí, hice el seguimiento al trámite del cumplimiento de las garantías comerciales presentadas en el organismo en mención, el inconveniente se presenta puesto que no se trata de un organismo sancionador, sólo se remite a citar y notificar a los proveedores incumplidos para que



en una audiencia de conciliación se firme un acta, pero si no se ponen de acuerdo las partes, éste los remite al Juez de contravención por lo que el trámite muchas veces tomaría un sentido improductivo y tedioso para el consumidor reclamante de sus derechos vulnerados.

Tomando en cuenta los 1185 reclamos en el año 2012 presentados en la Defensoría del Pueblo en Manabí, el resultado es positivo en lo que tiene que ver con las quejas de los usuarios de los servicios básicos, pero no así de los reclamos de los consumidores que es el objeto de mi investigación dado que del 80% de los casos solucionados en la audiencia, la mayoría fueron de las quejas presentadas. Del 20% de los casos remitidos al Juez de Contravención en su mayoría reclamos de consumidores, no existen datos estadísticos de soluciones por cuanto no tienen competencia para tramitar esos casos. Entonces empieza un nuevo trámite a seguir en la Intendencia o Comisarias.

En cuanto al porcentaje de ciudadanos que acuden al Juez de Contravención en Portoviejo, el abogado Xavier Cedeño, secretario de la Intendencia de Manabí, me supo manifestar que dentro de los reclamos presentados en su despacho que son aproximadamente de 15 a 20 mensuales, no todos los consumidores hacen el seguimiento del proceso según la abogada Martha Vélez pero de los que si lo hacen el 99,99% se resuelven a favor del consumidor, cumpliendo con el mandato constitucional de celeridad y la Ley, con lo que concluyo de que si se cumplen con la ejecución de las garantías mercantiles que reclaman los consumidores y usuarios en la ciudad y la provincia.

Por otra parte en el Centro de Mediación y Arbitraje, ubicado en la Corte provincial de Justicia con sede en Portoviejo, el director del centro el abogado Alexander Zambrano me manifestó que de las 8 personas que acuden a denunciar mensualmente, la mayoría son quejas de servicios básicos y minoría son reclamos son reclamos de consumidores, pero todos llegan a un acuerdo satisfactorio.

Entonces queda claro y es determinante que todos los bienes y servicios ofertados en el mercado tienen y cuentan con garantías tanto comerciales como de fábrica, es decir que si cumplen con esta normativa, ahora en el proceso de ejecución de éstas garantías mercantiles de los consumidores que exigen el cumplimiento en la instancia judicial o de mediación también es satisfactorio el resultado. El aspecto que deja incumplidas la ejecución de las garantías comerciales es el desconocimiento de los clientes de sus derechos vulnerados es de dónde acudir o simplemente que no lo hacen.

También se puede decir que no se cumplen con la ejecución del cumplimiento de las garantías mercantiles de los bienes y servicios adquiridos por el consumidor ya que según los datos de mis encuestas es alto el porcentaje de los consumidores que a pesar de tener una garantía incumplida no tramitan el reclamo respectivo y por ende ese proveedor que ha vulnerado algún Derecho de los Consumidores queda sin la sanción específica que determina la Ley. Con lo que se está permitiendo que la inejecutabilidad e incumplimiento de las garantías mercantiles de los bienes y servicios adquiridos por los consumidores en el Ecuador.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

### **CONCLUSIONES:**

Si se cumplen con las garantías mercantiles en la República del Ecuador; ya que las normas y procedimientos están consagrados en la Constitución y la ley.

Si existen las garantías comerciales de los bienes y servicios adquiridos por los consumidores, se dispone de dos tipos de garantías: la garantía comercial o del fabricante y la garantía legal que se aplica según la naturaleza del producto o por acuerdo entre las partes.

Lo que no dispone la ley ecuatoriana es la obligatoriedad de que los proveedores de bienes y servicios capaciten idóneamente a sus clientes en la forma correcta de uso del producto, ya que no es suficiente con informar sobre ellos, para un mejor funcionamiento y aprovechar todos sus beneficios sin entrar en detalles técnicos propios de la garantía competente al personal profesional y capacitado para el efecto.

No existe en ningún cuerpo legal la diferenciación específica de la naturaleza del producto, es decir que a pesar de que establece la existencia de bienes primarios, secundarios y terciarios, no es lo mismo ejecutar una garantía de un bien de naturaleza durable que exigir que se cumpla una garantía de un bien o servicio de

consumo inmediato como por ejemplo los alimentos naturales o ya procesados. Solo se establece una sanción general para este caso.

Se utiliza con mucha frecuencia en los medios de comunicación la publicidad abusiva y engañosa y jamás se ha pautado alguna rectificación o corrección como lo dispone la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor ecuatoriana.

No se ve una evolución jurídica que mejore los derechos de los consumidores y usuarios ya que los últimos aportes consagrados en la Constitución dice lo que en la ley ya estaba dispuesto, siendo la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor ecuatoriana más antigua que la Constitución de la República del Ecuador, no considero como reformas positivas que ejecuten con mayor celeridad las garantías mercantiles incumplidas por parte de los proveedores de bienes y servicios.

Indudablemente no es lo mismo un bien nuevo que un producto usado o re manufacturado, pero la ley sólo manifiesta la obligatoriedad de enunciar esa condición, más no manifiesta una garantía legal específica, entonces tácitamente se aplica la misma que dice la Ley para todos los productos. Aquí considero que se debe aplicar la garantía comercial, según la naturaleza del producto, de forma consensual tal como lo diga el contrato entre las partes.

La falta de Los Centros de Atención al Cliente con carácter obligatorio dentro de todas las compañías mercantiles, siendo este departamento un centro de atención y solución integral para los consumidores de bienes y servicios tanto en

forma técnica como jurídica para dar cumplimiento en la ejecución de las garantías mercantiles que a ese Centro de Atención de consumidores llegaran a tramitarse.

El gran valor que tiene el Derecho para normalizar las sociedades, específicamente las de consumo ya que he determinado la estrecha relación entre la economía y el derecho manifestada en el momento de la vulneración de algún derecho de un usuario o consumidor.

Dentro del desarrollo de la investigación científica determino que los consumidores en un alto porcentaje no conocen donde deben acudir a poner una queja o reclamo cuando han sido víctimas de la vulneración de algún derecho por parte de los proveedores de bienes o servicios.

Aunque esté expreso en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor ecuatoriana, el proveedor puede usar la ley a su favor cuando se trate de la prescripción de las acciones civiles ya el máximo tiempo para una garantía comercial es de un año después de recibido el producto o terminado de prestar el servicio, éste puede variar la garantía a un menor tiempo, claro, según el acuerdo entre las partes, porque utilizando una estrategia de mercadeo puede lograr esta variación, obviamente según la naturaleza del bien o servicio. Ejemplo: se vende un carro con garantía de 50.000 km o 3 años y un viaje de mayor kilometraje puede durar menos de un mes.

## **RECOMENDACIONES:**

Que se introduzca en la Ley ecuatoriana, la obligatoriedad de capacitar a los consumidores el correcto uso de los bienes que consumen, así tengan el manual de usuario, ya que de esta manera se optimiza su aplicación evitando así futuros reclamos.

Se debe extender la aplicación jurídica de una garantía comercial, debido a que todos somos consumidores, tanto las personas naturales o jurídicas por lo que quien compra no es necesariamente quien usa, ni quien consume, en ocasiones se obtiene el bien o servicio a título gratuito por medio de un regalo. Pero cualquier persona debería tener el derecho a reclamar por alguna insatisfacción de lo recibido.

A pesar de que la Constitución de la República del Ecuador y la Ley ecuatoriana amparan las garantías mercantiles de los consumidores, a los funcionarios encargados de hacer cumplir con estas disposiciones se les debe atribuir mayores competencias para sancionar a quienes las incumplan, aplicando el principio de celeridad que dispone la Constitución ecuatoriana vigente.

Difundir los derechos, garantías y obligaciones de los consumidores, de tal manera como se usan los medios de comunicación para la publicidad abusiva y engañosa se puede contrarrestar esta anomalía eso con ese tipo de actos.

Incorporar y sobre todo aplicar sanciones más drásticas para todo proveedor que no cumpla con lo que dice la Ley, tomar como ejemplos sociedades más

organizadas y desarrolladas como en los países de Estados Unidos y Canadá en América y la comunidad europea en donde las sanciones e indemnizaciones son millonarias inclusive.

Que se mejore el acuerdo entre las partes sobre el tiempo de duración de las garantías mercantiles. Que se deje estipulado que las prescripciones aumenten según el tiempo de vida útil en el caso de los bienes y tratándose de los servicios sea hasta los tres años después de haberlos recibidos.

Exigir la implementación de un Centro de Atención al Cliente a cada empresa que comercialice bienes o servicios en el Ecuador.

## **BIBLIOGRAFÍA**

### **CÓDIGOS Y LEYES**

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR 2008.

CÓDIGO CIVIL DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR (2009).

CÓDIGO DE COMERCIO DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR (2008).

LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR. (2007).

LEY ORGÁNICA DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA REPÚBLICA DE ECUADOR. (2012).

LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA.

LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR DE LA REPÚBLICA DE BRASIL. (1990).

LEY 19.496 DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE LA REPÚBLICA DE CHILE.

LEY 24.240 DE PROTECCIONES DE LOS CONSUMIDORES DE LA REPÚBLICA FEDERAL DE ARGENTINA.

LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE REPÚBLICA DE MÉXICO.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

Busto Lago, José. (2005). Reclamaciones de consumo. Derecho de consumo desde la perspectiva del consumidor, (Coordinador). Editorial Arazandi S.A., Navarra España.

Cabanellas De Torres, Guillermo. (2005). Diccionario Jurídico Elemental. Decimoséptima Edición. Corregido por Cabanellas de las Cuevas, Guillermo. (2006). Editorial Heliasta, Argentina.

Cevallos Vásquez, Víctor. (2001), Libre competencia, Derecho de consumo y contratos, Quito, Editorial Ediciones Jurídicas del Ecuador, 1era. Edición, pp. 93 y 94.

Farina, Juan M. (1995). Defensa del Consumidor y del Usuario. Editorial Astrea de Alfredo y Ricardo de Palma, Buenos Aires, Argentina.

Reyes, María José. (1999). Derecho del Consumo. Editorial tirant lo blanch, Valencia España.

## LINCOGRAFÍAS

Alzate, M.P. (30 de abril de 2008), El Contrato. Definición y tipos [Definiciones]. Disponible en: <http://www.am-abogados.com/blog/el-contrato-definicion-y-tipos/110/> Recuperado el 5 enero de 2013.

Biada, M. (8 de Noviembre de 2010), La garantía de los productos, Disponible en: <http://www.ocuc.org/es/temas-basicos/productos/item/127-la-garantia-dels-productes.html>. Recuperado el 6 de enero de 2013.

INDECOPI. (2013). Disponible en: [http://www.indecopi.gob.pe/0/modulos/JER/JER\\_Interna.aspx?ARE=0&PFL=12&JER=137](http://www.indecopi.gob.pe/0/modulos/JER/JER_Interna.aspx?ARE=0&PFL=12&JER=137). Recuperado el 23 de agosto de 2013. Perú.

Nunes, P. (23 de octubre de 2012). Concepto de Proveedor, Disponible en: <http://www.knoow.net/es/cieeconcom/gestion/proveedor.htm>. Recuperado el 9 febrero de 2013.

Procuraduría General del Consumidor (8 de julio de 2012). Los siete derechos básicos del consumidor. Disponible en: <http://www.profeco.gob.mx/saber/derechos7.asp> Recuperado el 18 de Agosto de 2013. México.

Robles, J.P. (1 de Junio de 2012), Concepto Jurídico, Clasificación de los bienes, Disponible en: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:LAtO5sLQbBYJ:definicionl.egal.blogspot.com/2012/06/clasificacion-de-los-bienes.html+&cd=9&hl=es&ct=clnk&gl=ec> Recuperado el 7 enero de 2013.

Subsecretaria de defensa del consumidor (2012). Disponible en: <http://www.consumidor.gov.ar/tag/derechos/>. Recuperado el 15 de agosto de 2103. Argentina.

Verónica, (19 de Julio de 2011). Concepto de Consumidor, Disponible en: <http://sobreconceptos.com/consumidor> (La autora ha adoptado un apodo nickname o nombre de pantalla). Recuperado el 8 enero de 2013

# **ANEXOS**