

Análisis crítico de las normas aplicables al procedimiento judicial en materia de derechos del consumidor en Ecuador

Critical analysis of the rules applicable to the judicial procedure regarding consumer rights in Ecuador

Análise crítica das normas aplicáveis ao processo judicial em matéria de direitos do consumidor no Equador

Autores

Abg. Aileen Denisse Ochoa Andrade

Universidad Bolivariana del Ecuador

aileendenisse_8@hotmail.com

Orcid: <https://orcid.org/0009-0005-6096-0083>

Portoviejo - Ecuador

Abg. Edward Fabricio Freire Gaibor

Universidad Bolivariana del Ecuador

Orcid: <https://orcid.org/0009-0009-2913-8445>

Durán - Ecuador

Resumen

El estudio analiza las normas aplicadas al procedimiento judicial que regula la defensa de los derechos de los consumidores en Ecuador, destacando la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (LODC), la Constitución de la República del Ecuador, el Código Orgánico Integral Penal y el Código Orgánico de la Función Judicial. Estas leyes buscan asegurar equidad en las relaciones comerciales y proteger los intereses de los consumidores. La metodología utilizada es de enfoque cualitativo, con paradigma interpretativo, jurídico y analítico. Se concluye que existe antinomias y lagunas jurídicas en el procedimiento judicial de defensa de los consumidores, por tanto, es imperativo implementar o actualizar los preceptos legales que regulen este procedimiento para precautelar la protección de los derechos fundamentales de los consumidores.

Palabras claves:

Consumidor, usuario, procedimiento judicial, antinomias, derechos fundamentales

Critical analysis of the rules applicable to the judicial procedure regarding consumer rights in Ecuador

Summary

The study analyzes how the different laws that regulates the defense of consumer rights in Ecuador are applied into the judicial system. The laws are mentioned are the Organic Law of Consumer Defense (LODC), the Constitution of the Republic of Ecuador, the Comprehensive Organic Penal Code, and the Code Organic of the Judicial Function. These laws seek to ensure fairness between the commercial relationships and at the same time protect the interests of consumers. The methodology used is a qualitative approach, with an interpretive, legal, and analytical paradigm. To summarize this study, confirm the existence of antinomies and legal loopholes into the judicial procedure of the consumers defense, therefore, it is imperative to implement or update the legal precepts that regulate this procedure to safeguard the protection of the fundamental rights of consumers.

Keywords:

Consumer, user, judicial proceeding, antinomies, fundamental rights

Resumo

O estudo analisa as normas aplicadas ao procedimento judicial que regula a defesa dos direitos do consumidor no Equador, destacando a Lei Orgânica de Defesa do Consumidor (LODC), a Constituição da República do Equador, o Código Penal Orgânico Integral e o Código Orgânico do Função Judiciária. Estas leis procuram garantir a justiça nas relações comerciais e proteger os interesses dos consumidores. A metodologia utilizada é de abordagem qualitativa, com paradigma interpretativo, jurídico e analítico. Conclui-se que existem antinomias e lacunas legais no procedimento judicial de defesa dos consumidores, pelo que é imperativa a implementação ou atualização dos preceitos legais que regulam este procedimento para salvaguardar a proteção dos direitos fundamentais dos consumidores.

Palavras-chave:

Consumidor, usuário, processo judicial, antinomias, direitos fundamentais

Introducción

La presente investigación tiene como finalidad definir los antecedentes históricos de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor para respaldar la importancia del procedimiento judicial, la protección de los derechos de los consumidores, proveedores y usuarios se ha convertido en una preocupación fundamental en las sociedades modernas, donde los cambios constantes y la evolución de las prácticas comerciales requieren de una legislación actualizada y efectiva. A lo largo de la historia, se han observado importantes hitos que marcan el camino hacia una mayor protección de los derechos de los consumidores a nivel global.

En consonancia con lo expuesto, el problema de este estudio radica en la insuficiencia en el procedimiento judicial de defensa de los consumidores en Ecuador, la falta de recursos y reglas en el sistema judicial para garantizar una adecuada protección de sus derechos. En este sentido, los objetivos de la investigación se centran en evaluar la existencia de antinomias en las normativas vigentes que regulan el procedimiento de defensa de los derechos de los consumidores y proponer una iniciativa de reforma legislativa a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor con el propósito de que favorezca a la plena vigencia de los derechos y las garantías reconocidas en la Constitución del República del Ecuador.

Este aporte contribuye a un análisis crítico sobre la aplicación de las normas de esta institución jurídica para que los legisladores consideren reformar las reglas del procedimiento judicial de los derechos de los consumidores. Los resultados del análisis crítico de las sentencias revelan la falta de reglas claras respecto del procedimiento judicial y sancionatorio, evidenciando reenvíos directos al Código Orgánico General de Procesos (COGEP), e indirectos al Código Orgánico Integral Penal (COIP), y al Código Orgánico de la Función Judicial (COFJ), lo que genera contradicción al momento de aplicarlas en los procesos judiciales que presenten los consumidores.

Este hallazgo sugiere la necesidad de reflexionar sobre el procedimiento a seguir cuando un consumidor quiere acudir al órgano judicial competente para el reconocimiento de sus derechos fundamentales.

Metodología

La metodología empleada en la investigación es de tipo cualitativa y busca comprender y analizar las teorías, antecedentes y definiciones sobre la protección de los derechos de los consumidores de acuerdo a la doctrina y normativas legales que reconocen la importancia de los derechos de los consumidores.

El diseño de la investigación tiene enfoque descriptivo, analítico y jurídico porque pretende describir la situación actual de los consumidores en base a las disposiciones legales y su procedimiento para identificar si los consumidores cometen una infracción, contravención o un delito de tipo penal. La población de estudio se complementa hacia las personas, usuarios y consumidores del Ecuador, a través de sentencias se determina la realidad del procedimiento que regula a esta institución jurídica, con la finalidad de determinar la existencia de antinomias que vulneran derechos fundamentales.

Resultados y discusión

Antecedentes e importancia de los derechos del consumidor

Es relevante mencionar el origen de la protección de los derechos de los consumidores, proveedores y usuarios, en virtud de que, la sociedad está en constante evolución y requiere de cambios sustanciales en las normativas legales para regular las actuaciones en el ámbito del consumo, Gallegos Burín (2021), reconoce que a partir de la década de los sesenta, se ha observado un aumento significativo en la promulgación de normativas destinadas a salvaguardar los derechos de los consumidores y usuarios.

Inglaterra se destacó como pionero en este ámbito en 1961 con la Consumer Protection Act, seguida por otras leyes como la Trade Descriptions Act de 1968 y una segunda Consumer Protection Act en 1987. Normativas que reconocieron medidas

destinadas a proteger a los consumidores y a la seguridad de los bienes comercializados.

El doctrinario Margadant (2001), indica que:

En el imperio Romano se pudieron observar grandes movimientos comerciales entre ciudadanos romanos, como también extranjeros autorizados por el Derecho Romano a la venta de sus productos, en esta época no hubo una separación entre comerciantes y consumidores, era una sola rama, la misma que estaba regida por el IUS GENTIUM (pág.369).

En el Imperio Romano se evidencian notables intercambios comerciales tanto entre ciudadanos romanos como con extranjeros, estos últimos permitidos por el Derecho Romano para vender sus productos. Resulta interesante notar que no existía una distinción clara entre comerciantes y consumidores; ambos formaban parte de una única rama comercial. Este sistema estaba gobernado por el IUS GENTIUM, regulado por el derecho público, denominación que se le atribuye a las relaciones entre el pueblo y gobernante.

El autor Prado Troya (2017) hace alusión que en el derecho romano definía al consumidor como aquel responsable de los actos de los vendedores, desde la custodia de los bienes hasta la compraventa hasta su entrega (pág. 11).

Chamatrópulos Pablo (2008) indica que:

En la convención constituyente de 1994 los derechos de los consumidores fueron tratados por la Comisión de Nuevos Derechos y Garantías. Se definió que debería ser un derecho tuitivo 8 y que, además de consagrar los derechos del consumidor, debe establecer un sistema de garantías que debe ser respetado no solo por los empresarios y proveedores sino también por el Estado que es el responsable del cumplimiento y consagración de estos derechos (pág.05).

La Asamblea General de las Naciones Unidas, en su resolución 39/248, del 16 de abril de 1985 aprobó las Directrices de Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, en esta normativa por resolución de fecha 15 de Julio de 1999, se incorporaron ciertos principios y derechos para los consumidores en el marco institucional.

Ecuador ha experimentado un avance significativo en términos legislativos con respecto al reconocimiento de los derechos de los consumidores. Este progreso se ha manifestado principalmente a través de cambios legislativos clave. En particular, la

Constitución Política de 1998 marcó un hito al reconocer la importancia de los consumidores en su sección tercera, reflejado en el artículo 92. Posteriormente, con la promulgación de la Constitución de la República del Ecuador en 2008, se consolidó este reconocimiento al incluir, en su artículo 52, los derechos tanto de las personas usuarias como de los consumidores.

La normativa constitucional y legal ha reconocido mecanismos de control de calidad del procedimiento judicial de los consumidores, sanciones a este grupo de personas por violación a las reglas básicas impuestas por el ordenamiento jurídico ecuatoriano, así mismo, las medidas como 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.

Brayan Rigall (2019) interpreta que:

En el caso de Ecuador, se manifiesta que en la década del 1990 aparece la primera Ley de Defensa del Consumidor, es decir 40 años posteriores al reconocimiento de los derechos de los consumidores en Europa, la cual respondía a los conflictos que se venían presentando en la sociedad en donde empezaban a reclamarse derechos vulnerados de ciudadanos que adquirirían bienes y servicios que no cumplían con las características de los productos que se ofertaban, es decir estaban dañados, defectuosos y a precios muy altos (pág.15)

En ese contexto, el 12 de septiembre de 1990 mediante Registro Oficial Nro. 520 se publicó la Ley de Defensa al Consumidor que atribuyó competencia para su ejecución a diversos organismos, inicialmente, dispuso el conocimiento de los procesos relacionados con la materia a los Intendentes y Subintendentes de Policía, y los Comisarios Nacionales y en el caso de indemnizaciones por daños y perjuicios eran competentes los jueces de lo civil, y por lo tanto ninguno de ellos asumió la práctica de tales funciones.

El autor Kuri & Salas (2015) indica que:

No se puede exigir un derecho sin antes haber cumplido con un deber por lo que la Constitución de la República del Ecuador protege a los consumidores, garantizándoles a través de una serie de derechos una comercialización ética. Además, al mismo tiempo expone las responsabilidades los prestadores de servicios o bienes de consumo por aquello que brindan al público (pág. 03)

En este sentido, la Constitución de la República del Ecuador, (CRE), plantea un paradigma de principios, derechos que convergen en responsabilidades de los proveedores de bienes o servicios en Ecuador, como lo refleja la norma suprema constitucional otorgando facultades y deberes a las autoridades competentes que deben velar por los intereses y el bien común de las personas usuarias y consumidoras.

Defensa de los consumidores en la Constitución de 1998 y 2008

La Constitución de 1998 marcó un cambio significativo en la perspectiva constitucional, adoptando un nuevo modelo que fortaleció los derechos fundamentales. Este cambio generó una crisis en las normas preconstitucionales, poniendo de relieve sus deficiencias y limitaciones de manera más evidente.

El artículo 92 de Constitución Política determina los mecanismos de supervisión de la calidad de los procesos de protección al consumidor, la compensación e indemnización por defectos, daños y baja calidad en bienes y servicios, así como por la interrupción de servicios públicos no atribuibles a catástrofes, casos fortuitos o fuerza mayor y reglas para imponer sanciones a las personas que vulneren derechos fundamentales

Aquellas personas que presten servicios públicos, que fabriquen o comercialicen bienes de consumo serán legalmente responsables tanto civil como penalmente por la prestación de servicios, así como por las características del producto ofrecido, en concordancia con la publicidad realizada y la información proporcionada en su etiqueta. El Estado fomentará la creación de asociaciones de consumidores y usuarios, tomando medidas para garantizar el cumplimiento de sus objetivos.

Tanto el Estado como las entidades locales autónomas serán civilmente responsables por los daños y perjuicios ocasionados a los ciudadanos debido a su negligencia y descuido en la prestación de servicios públicos bajo su responsabilidad, así como por la falta de servicios por los cuales se haya realizado el correspondiente pago.

El avance de la protección de derechos del consumidor en la Constitución del 2008 radica en las necesidades que poseen los productos, servicios que están destinados a proveerse para el comercio tanto nacional como internacional todo ello debe estar sometido a un procedimiento transparente y equitativo para garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales en defensa de los usuarios y consumidores, además; es necesario que contribuyan al equilibrio y la protección en las relaciones comerciales, de manera que exista un fomento de calidad y digno al establecer estándares y normas para incentivar a los proveedores a mantener altos niveles de calidad, responsabilidad y transparencia.

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor

En el año 2000, el Congreso Nacional ejerció sus facultades constitucionales y legales al promulgar la Ley 2000-21, conocida como la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Esta ley tiene como objetivo regular las relaciones entre proveedores y consumidores, fomentando la comprensión y protegiendo los derechos de estos últimos.

En la LODC, el capítulo XIV (artículos 81 al 84) establecía un procedimiento especial y la competencia específica para resolver reclamaciones y quejas de consumidores. La Defensoría del Pueblo fue designada para conocer y emitir opiniones fundamentadas sobre los reclamos y quejas de usuarios o consumidores cuyos derechos fundamentales hayan sido violados o no respetados. Además, la ley permite que el consumidor pueda acudir en cualquier momento a la instancia judicial o administrativa correspondiente para resolver sus reclamaciones.

Paola Campaña Terán (2019), menciona que según (Dante , 2015):

El derecho del consumidor ha generado en la ciencia jurídica, una importante cantidad de cambios trascendentales [...] Sin embargo, en una evolución que sorprendió a propios y extraños, esta disciplina ha extendido sus implicancias a límites impensados. Incluso ha desbordado los contenidos propios del derecho privado para incidir y nutrirse en buena medida de los contenidos del derecho público, y sus principios han influenciado tanto en el derecho sustancial como el derecho formal (pág.19).

La Ley Orgánica de Defensa al Consumidor ha sufrido algunos cambios trascendentales en cuanto a las reglas que se deben aplicar al procedimiento judicial, esto ha influenciado en la ciencia jurídica y en los derechos que la norma suprema

reconoce, inicialmente el procedimiento judicial contenido en la LODC facilitaba la interpretación del jurista, actualmente, los cambios han sido notables que reflejan vacíos legales al momento de aplicar los preceptos para regular las acciones judiciales de los consumidores.

Además, el artículo 95 de la referida normativa establece que en todo lo no previsto en esta Ley, en lo relativo al procedimiento para el juzgamiento de las infracciones, se estará a lo dispuesto en el Código de Procedimiento Civil, ahora Código Orgánico General de Procesos.

Con la publicación del Código Orgánico de la Función Judicial en el año 2009, se crean los juzgados de contravenciones y en el artículo 231 numeral 3 se establece que las juezas y los jueces de contravención serán competentes para conocer las infracciones a la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, y en consecuencia se dispuso que se derogue la disposición transitoria de la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor del 2000 que señalaba que eran competentes los Intendentes, Subintendentes de Policía, y los Comisarios Nacionales.

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor está fundamentada en principios y derechos que buscan establecer mecanismos eficaces y eficientes para regular los procesos comerciales, sin embargo; en la actualidad, las disposiciones legales han generado debates en torno a las reglas, procesos y consecuencias jurídicas asociadas a la defensa de los derechos de los consumidores.

En el ámbito nacional e internacional, resulta imperativo contar con mecanismos de intervención que salvaguarden estos derechos, no obstante, existe una falta de precisión y claridad en cuanto al procedimiento judicial de los consumidores, en virtud que, algunos juristas como Paola Campaña debate la naturaleza jurídica de la Defensa del consumidor precisando que se desconoce si los tipos de infracciones que cometen los consumidores deben ser tratados en el ámbito civil o penal.

Por un lado, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor no especifica de manera clara; “los tipos de infracciones a la ley”, cuando se puede denominar como infracción penal, administrativa, contravencional o de otra naturaleza, por ende, se necesita de una disposición coherente que guarde relación con el derecho de

protección al debido proceso consagrado en el Art. 76 de la CRE y que sustituya las ambigüedades existentes con el propósito de un mejor control y aplicación de los derechos fundamentales de los consumidores.

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor tampoco establece lineamientos para regular las infracciones de los consumidores, esto ocasiona una falta de uniformidad en la aplicación de la ley. La interrogante principal de esta investigación es conocer ¿Qué relevante es hacer cambios legislativos y subsanar las antinomias y lagunas existentes?

En la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2000), en el artículo dos, inciso segundo define al consumidor como: “*Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios, o bien reciba oferta para ello. Cuando la presente Ley mencione al consumidor, dicha denominación incluirá al usuario*” (LODC, 2000, art.1 pág.02).

El autor Martínez Molina (2005) enfatiza:

La protección al consumidor es una expresión de los derechos sociales que apunta a garantizar un mercado que equilibre en parte los intereses difusos del consumidor frente al poder, en algunos casos, monopólico de los proveedores de bienes que unidos a los medios de comunicación de masas limitan grandemente las opciones y decisiones de consumidores desprotegidos y aislados (pág.23).

No obstante, el Código Orgánico Integral Penal, identifica en la sección cuarta del capítulo tercero los delitos contra los derechos de los consumidores, usuarios y otros agentes del mercado.

En cuanto a la distinción entre usuario y consumidor, según la definición legal proporcionada en el texto, el usuario se considera una subcategoría del consumidor. Es decir, cualquier persona que utilice bienes o servicios, ya sea como destinatario final o como parte de una oferta recibida, se considera un consumidor y, por ende, también un usuario. La inclusión del usuario dentro de la definición de consumidor amplía el alcance de la protección legal a todas las personas que interactúan con bienes y servicios en el mercado.

En ese sentido, El Código Orgánico Integral Penal reconoce la existencia del término comprador o el usuario, lo cual demuestra un vacío de terminologías jurídicas, el primero se origina desde un concepto gramatical, el segundo problema, está en la calidad de usuario, porque la normativa penal no protege al consumidor como tal, sino aquella persona que compra y que sea sujeto a engaño como un usuario habitual.

Por lo tanto, un individuo, fuera de su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión, se considera consumidor o usuario. El término "consumidor" se utiliza cuando se trata de la compra de bienes, mientras que "usuario" se aplica cuando se trata de la contratación de servicios.

Procedimiento judicial de defensa del consumidor

La protección de los derechos del consumidor debe ser regulada por normativas claras, con el objetivo de salvaguardar las relaciones entre consumidores, usuarios y proveedores. No obstante, se ha evidenciado que el procedimiento judicial no está expresamente detallado, sino más bien, se encuentran ciertos aportes legales en normativas diferentes como el COIP, el COFJ. Por lo tanto, resulta importante contar con una disposición que contemple todos los criterios jurídicos respecto a la naturaleza jurídica de los consumidores.

Castanedo Abay (2020) expresa:

El Derecho administrativo –régimen jurídico de la relación Administración pública, consumo y consumidores- puede ser analizado desde dos perspectivas intrínsecas y complementarias a la vez: tal y como surgió, como límite al poder público y, además, como normatividad jurídica de ordenamiento de la relación jurídico administrativa interna, así como las que se establecen entre Administración pública y los administrados (estos como consumidores) en el ámbito del consumo (pág.05).

El autor destaca algunos aspectos significativos en relación a la defensa de los consumidores, señala que el derecho administrativo puede ser entendido como un límite al poder público, esto implica que esta rama del derecho se desarrolla para establecer restricciones y regulaciones sobre el ejercicio del poder por parte de la Administración pública. En este contexto, el Derecho administrativo actúa como un conjunto de normas y principios que buscan evitar abusos de autoridad y garantizar la protección de los derechos de los ciudadanos frente al Estado.

El texto sugiere que el derecho administrativo también puede ser considerado como una normatividad jurídica que organiza la relación interna entre la Administración pública y los individuos que forman parte de ella, esto abarca las regulaciones que rigen las interacciones dentro de la propia Administración, estableciendo un marco legal para la toma de decisiones y la actuación de los funcionarios públicos.

Destaca la importancia de examinar el derecho administrativo desde la perspectiva de la relación entre la Administración pública y los administrados, quienes son considerados como consumidores en el contexto del consumo, se hace referencia a las normativas y regulaciones que rigen las transacciones y relaciones entre la administración y los ciudadanos en su papel de consumidores de servicios públicos o administrativos.

Cuñat Edo (2010) expresa:

Los derechos del consumidor son un aspecto elemental que debe ser garantizado administrativa y judicialmente. Compone una parte fundamental de la credibilidad del sistema institucional, de la democracia y de la correcta operación del mercado. La protección real de los derechos del consumidor demuestra que las instituciones competentes funcionan y que atienden los requerimientos de los ciudadanos (Cuñat, 2011)

La defensa del consumidor se ampara en los derechos consagrados en la Constitución de la República del Ecuador, y la Ley Orgánica en establecer los mecanismos de control para regular las relaciones entre consumidores – proveedores y “los procedimientos de defensa de los consumidores y las sanciones por vulneración de estos derechos”.

El procedimiento para precautelar la tutela judicial efectiva y la seguridad jurídica de los consumidores están plasmados en la normativa vigente en dos fases: la primera en el ámbito administrativo bajo la competencia de la Defensoría del Pueblo, y, el segundo bajo la competencia de la función judicial concernientes a los Juzgados Contravencionales y de Garantías Penales (Izquierdo Bucheli, 2016, pág. 112).

Aguilar Ruiz (2011) señala:

Es el caso, entre otros grupos de consumidores, de los siguientes colectivos con presencia “propia” en el mercado: el primero, que en realidad definiría la

categoría general dentro de la que se incluyen los otros dos colectivos, engloba al consumidor privado, esto es, aquel ciudadano particular que contrata bienes y servicios para su uso personal o familiar; el segundo quedaría integrado por el colectivo de “menores consumidores”, consumidores menores de edad que adquieren directa (o indirectamente) en el mercado un tipo específico de bienes y servicios ideado, fabricado y publicitado directamente para el público infantil y juvenil; el tercero, por último, sería el importante colectivo formado por las mujeres consumidoras, auténticos sujetos activos y decisores del consumo masivo en nuestro país (pág.04)

En relación a la cita planteada por el autor se reconoce diversos tipos de consumidores, sin embargo, en la LODC no se especifica las clases de consumidores que existen para cometer determinadas acciones, ni mucho menos se demuestra una clasificación de las infracciones que podrían incidir en sus comportamientos, por ello, es necesario contar con un procedimiento judicial claro para regular y sancionar las acciones legales.

Sayas Contreras, Arrieta Flórez, & Latorre Iglesias (2018) indica que:

El sistema de protección al consumidor se completa con la autoridad que impone sanciones y condenas por la vulneración de los derechos de los consumidores relacionados con el incumplimiento de la garantía legal, las condiciones contractuales, la publicidad engañosa y los daños sufridos por el uso del bien o servicio adquirido (pág.08).

Ahora bien; inicialmente se resaltó que el objetivo de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor era establecer el procedimiento de defensa de los consumidores, haciendo énfasis en que la norma señala que en todo lo no previsto se estará a lo dispuesto en la norma supletoria.

Sin embargo, los artículos que establecían el procedimiento especial del procedimiento de defensa al consumidor fueron derogados por la disposición reformativa primera de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, R. 418-S, 6-V-2019 dejando únicamente el artículo 81 de la LODC, el mismo que fue reformado, y que se refiere a la facultad que tiene la Defensoría del Pueblo para:

Conocer y pronunciarse motivadamente sobre los reclamos y las quejas, que presente cualquier consumidor, nacional o extranjero, que resida o esté de paso en el país y que considere que ha sido directa o indirectamente afectado por la violación o inobservancia de los derechos fundamentales del consumidor, establecidos en la Constitución Política de la República, los tratados o convenios internacionales de los cuales forme parte nuestro país, la presente ley, así como las demás leyes conexas.

En el procedimiento señalado en el inciso anterior, la Defensoría del Pueblo podrá promover la utilización de mecanismos alternativos para la solución de conflictos, como la mediación, siempre que dicho conflicto no se refiera a una infracción penal. Dichos procedimientos deberán observar el principio de celeridad.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente artículo, el consumidor podrá acudir, en cualquier tiempo, a la instancia judicial o administrativa que corresponda.

Por lo tanto, la Defensoría del Pueblo puede fomentar el uso de métodos alternativos para resolver conflictos, como la mediación, siempre y cuando el conflicto no esté relacionado con una infracción penal. Además, se señala que el consumidor puede recurrir, en cualquier momento, a las autoridades judiciales o administrativas correspondientes, pero no establece cual es el procedimiento judicial por seguir.

En este contexto, el presente artículo científico se sumerge en el estudio y análisis de tres casos judiciales, que evidencian la existencia de antinomias en la norma que regula el procedimiento de defensa de los consumidores:

Por ejemplo, en el **caso Nro. 13283-2017-01427**, sustanciado en el Juzgado de Contravenciones de la Unidad Judicial Penal del cantón Portoviejo, el 06 de agosto de 2018 el Juez de Contravenciones concedió un Recurso de Apelación presentado por la Empresa Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, Manabí, bajo los parámetros determinados en el Código Orgánico General de Procesos, (norma supletoria a la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor) y ordena que inmediatamente el proceso suba ante uno de los Jueces de la Unidad Judicial Penal para que sustancie el referido recurso.

Una vez puesto en conocimiento el proceso de contravenciones a la LODC, el Juez indica que no es competente para resolver dicho recurso y eleva a consulta a los Jueces de la Sala Penal de la Corte Provincial de Justicia, atendiendo lo determinado en el Código Orgánico Integral Penal. Por consiguiente, mediante providencia de fecha 28 de septiembre de 2018 a las 16h26, los jueces de la Sala de lo Penal se pronuncian indicando que “efectivamente el CPC hoy COGEP es una norma supletoria del COIP, cuando indica que en lo no previsto en el COIP se observara lo previsto en el CPC hoy COGEP, pero solo si aquello fuere compatible con la naturaleza del proceso penal acusatorio (primera disposición general COIP)”

Por lo tanto, el juez que solicitó la consulta, mediante providencia de fecha 05 de octubre de 2018 a las 09h43, señala que el Juez de ejecución del procedimiento de defensa al consumidor concedió un recurso de apelación de manera improcedente, basándose en lo establecido en el COGEP, sin analizar ni resolver sobre la admisión del recurso según lo establecido en el Artículo 654 del COIP.

El **caso Nro. 13282-2022-00964**, tramitado en el Juzgado de Contravenciones de la Unidad Judicial Penal del cantón Chone, ilustra la falta de claridad en los procedimientos legales, ya que el Juez de Contravenciones que conoció la causa por motivos de destitución del Juez Titular, emitió un auto de nulidad debido a la falta de cumplimiento de las formalidades legales. Reconoció que se había obviado una formalidad sustancial, lo que vulneraba el derecho a la defensa, el debido proceso y la seguridad jurídica.

La nulidad se suscitó debido a que el juez que conoció en primera instancia el proceso de defensa al consumidor no incluyó en el expediente el anuncio de las pruebas, como lo exige la ley (Art. 642.3 COIP) y no explicó adecuadamente las obligaciones de las partes en cuanto al anuncio de pruebas. Además, en la convocatoria de la audiencia, no se advirtió sobre la necesidad de anunciar los medios de prueba con al menos tres días de antelación, lo que llevó a la declaración de nulidad desde el decreto de convocatoria.

En el **caso Nro. 09285-2022-01856**, el Juez de Contravenciones de la Unidad Judicial Norte 1 Penal con sede en el cantón Guayaquil, Provincia del Guayas, dispuso que la denuncia presentada no fue oportuna, sino extemporánea al amparo de lo dispuesto en el Art. 417.6 del COIP. Por lo tanto, el denunciante apeló esta decisión de manera oral en la Audiencia, acorde a lo determinado en el Art. 256 del COGEP, a lo que el Juez sustanciador indicó que no era procedente aceptar el recurso argumentando que los derechos fundamentales del consumidor deben regirse por el Código Orgánico Integral Penal (COIP) o por la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (LODC), haciendo énfasis en que se aplica el COIP para aspectos como las audiencias y el procedimiento de apelación, y en todo lo demás lo que señala la LODC.

Estos casos evidencian la ausencia de uniformidad de criterio en las sentencias judiciales de casos de defensa al consumidor analizadas, así como antinomias y lagunas en el procedimiento judicial que generan desconfianza en el sistema judicial y en la efectiva protección de los derechos de los consumidores a la seguridad jurídica y a la tutela judicial efectiva.

Quedando evidenciada la necesidad urgente de clarificar y unificar el contenido de las disposiciones legales que regulan el procedimiento judicial de defensa al consumidor, con la finalidad de garantizar una interpretación coherente y uniforme de la ley para proteger adecuadamente los derechos de las partes y fortalecer la confianza en el sistema judicial.

Es imperativo conocer sí la acción es concerniente al ámbito civil, administrativo o penal, para disponer el procedimiento adecuado para la defensa de los consumidores, ya que la protección al consumidor se ha arraigado en muchos ordenamientos jurídicos como una disciplina autónoma, indicando la relevancia que ha adquirido en el ámbito legal. Sin embargo, se destaca la falta del principio de uniformidad de criterios en el procedimiento de defensa de los consumidores.

La discusión de la presente investigación se centra en la importancia de establecer reglas claras al procedimiento judicial que regula los derechos del consumidor, buscar mecanismos para imponer sanciones, además, se aboga por jueces especializados que conozcan las exigencias de los productos y contratos, asegurando un proceso más transparente y justo.

A partir del análisis realizado, se propone la necesidad de implementar una Reforma a la LODC, con el propósito de que esta normativa sea la encargada de tipificar con claridad cuáles son las infracciones penales, administrativas, civiles o de otra naturaleza, además de establecer cuál es el procedimiento judicial de defensa de los consumidores y las sanciones por vulneración de los derechos de los consumidores. Esta propuesta permitiría agilizar la protección de los derechos fundamentales, precautelando siempre el derecho a la seguridad jurídica.

Conclusiones

La defensa del consumidor en Ecuador se erige como un imperativo ético y catalizador esencial para el desarrollo sostenible del país, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (LODC) ha evolucionado a lo largo del tiempo, incorporando principios reconocidos en instrumentos normativos, como el trato justo y equitativo.

La LODC del año 2000 estableció las bases para regular las relaciones entre proveedores y consumidores, pero su evolución posterior ha generado vacíos legales en cuanto no existe una disposición legal expresamente aplicable que regule el trámite de sustanciación del procedimiento judicial de defensa al consumidor.

El análisis de expertos como Campaña Terán, Castanedo Abay, Falconi, y Aguilar Ruiz revela la necesidad de una regulación específica en cuanto al procedimiento judicial y los tipos de sanciones que le correspondería a los consumidores que incidan en vulneración de derechos fundamentales. La falta de reglas claras sobre el procedimiento judicial genera antinomias que provoca la vulneración de derechos tales como: la seguridad jurídica y la defensa de los consumidores.

La LODC, en su artículo 95 establece que en todo lo no previsto en relación al procedimiento de las infracciones de los consumidores será regulado por el Código de Procedimiento Civil, disposición derogada el 22 de Mayo del 2015, por tanto, se reenvía directamente a una norma supletoria que ya no se encuentra vigente, en ese sentido, la normativa que lo sustituye no contempla en lo absoluto algún trámite que regule el procedimiento judicial a la defensa de los derechos de los consumidores, demostrando como resultado un vacío legal en el ordenamiento jurídico.

Además, las antinomias surgen de conflictos normativos entre la LODC, el COIP y el COFJ, respecto a si ciertas acciones deben tratarse como infracciones o delitos. La LODC concede a la Defensoría del Pueblo la facultad de conocer y pronunciarse sobre los reclamos, quejas de los consumidores, siempre y cuando no se consideren como infracción penal, mientras que el COIP considera estos actos como delitos. Por otro lado, el Código Orgánico de la Función Judicial (COFJ), en su artículo 231, numeral 3, establece que los jueces de contravenciones son

competentes para conocer de infracciones derivadas de la LODC. Esta discrepancia resalta la importancia de clarificar la naturaleza legal de estas acciones y unificar el procedimiento bajo una sola disposición normativa.

Referencias bibliográficas

Aguilar Ruiz, L. (2011). Mecanismos autorreguladores del mercado y defensa de consumidores. *Redalyc* (130), 15-41. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/427/42719904001.pdf>

Brayan Rigall, O. (2019). Defensa del consumidor. *UNIANDES*.

Campaña Terán, P. (2019). Medidas de protección a la defensa del consumidor. *Iuris Dictio* (24), 17-32. doi: <http://dx.doi.org/10.18272/iu.v24i24.1454>

Castanedo Abay, A. (2020). Transparencia administrativa en el ámbito del consumo y los consumidores. Un paso adelante en la gestión de conflictos. *Revista Cubana de información y Comunicación*, 9(23), 23-40. doi: <http://orcid.org/0000-0001-9317-4445>

Código Orgánico Función Judicial. (2009). 130.

Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Lexis*.

Falconi, M. (2022). Cláusulas abusivas y derechos de los consumidores en Ecuador. *Ciencias Sociales y Humanidades* (18), 191-202. doi: <https://doi.org/10.37135/chk.002.18.13>

Fuentes Nhora, C., Sánchez, J., & Pérez Acosta, A. (23 de noviembre de 2016). Aportes de la psicología al consumerismo. *Redalyc*, 201-2020. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=147149810012>

Gallego Burín, M. (2021). Los fundamentos históricos del derecho del consumo. *Scielo*, 27(1). doi: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-00122021000100037>

Iturraspe, J. (1993). Defensa del consumidor. 70.

Jaramillo Ayala, E. (2014). Reformas a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Obtenido de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/5916/1/Edison%20Paul%20Jaramillo%20Ayala.pdf>

Jiménez Villareal, R., & Vargas Borbúa, R. (2021). El Ecuador en la sociedad del conocimiento una perspectiva desde la seguridad y defensa. *Revista científica general José María Córdova*, 599-621. doi: <https://doi.org/10.7440/res64.2018.03>

Kuri, D., & Salas, E. (2015). *Nómadas. Critical Journal of Social and Juridical Sciences*, 1(45), 45. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18153278008>

Ley Orgánica de Defensa de Consumidor. (2000). 29.

Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo. (2019). *Registro oficial*, 15.

Margadant, F. (2001). *Derecho Privado Romano*. (26).

Martínez Molina, D. (2005). La protección jurídica al consumidor y su alternativa: el arbitraje de consumo. *Universidad Andina Simón Bolívar*, 167.

Maza Gazmuri, í. (2021). La publicidad engañosa en la Ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores: Un intento de sistematización desde el moderno derecho de contratos. *Revista Chilena de Derecho*, 48, 27-51. doi:10.7764/R.482.2

Molina Crespo, G. (2008). El procedimiento para la reparación de los derechos del consumidor en el Ecuador. Obtenido de [https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/499/1/T591-MDE-Molina-EI%20procedimiento%20para%20la%20reparaci%C3%B3n%20de%20los%20de rechos%20del%20consumidor%20en%20el%20Ecuador....pdf](https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/499/1/T591-MDE-Molina-EI%20procedimiento%20para%20la%20reparaci%C3%B3n%20de%20los%20de%20rechos%20del%20consumidor%20en%20el%20Ecuador....pdf)

Nhora Constanza, José Leonardo, & Pérez Acosta. (2016). Aportes de la psicología al consumerismo: educación y defensa de los consumidores. *Redalyc* (19), 201-220.

Piris, C. (2004). Conceptos fundamentales del derecho del consumidor en el MERCOSUR. *International Law. Revista Colombiana de Derecho Internacional*, 313-359. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/824/82400409.pdf>

Prado Troya, J. (2017). *Aplicación de la Ley del consumidor en contravenciones. UDLA*.

Sayas Contreras, R., Arrieta Flórez, R., & Latorre Iglesias, E. (2018). Sistema de protección al consumidor en el marco de un modelo dinámico de gobernanza. *Redalyc*, 18(34), 61-74. doi: <https://doi.org/10.22518/usergioa/jour/ccsh/2018.1/a04>

Vilalba Cuellar, J. (2009). Aspectos Introdutorios al derecho del consumo. *Prolegómenos*, 12(24), 77-95. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/876/87617269006.pdf>