



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

ARTÍCULO ORIGINAL

 **Aileen Denisse Ochoa Andrade**
aileendenisse_8@hotmail.com

 **Edward Fabricio Freire Gaibor**
edwfreireg@gmail.com



Universidad Bolivariana del Ecuador. Durán, Ecuador

Escanea en tu dispositivo móvil
o revisa este artículo en:

<https://doi.org/10.33996/revistalex.v7i24.173>

Artículo recibido el 4 de marzo 2024 / Arbitrado el 29 de marzo 2024 / Publicado el 26 de abril 2024

RESUMEN

El estudio se refiere al conjunto de leyes, reglamentos y principios jurídicos que establecen el marco legal para la resolución de disputas relacionadas con los derechos de los consumidores en el sistema judicial ecuatoriano. Con el objetivo de describir las insuficiencias de las normas aplicables al procedimiento judicial en materia de derechos del consumidor en Ecuador, se implementó la metodología de enfoque cualitativo, con paradigma interpretativo. El estudio presenta un diseño descriptivo, analítico y jurídico. La población del estudio está conformada por los documentos legales y las decisiones judiciales. Como instrumento principal la matriz de análisis documental. Los resultados del análisis crítico del estudio revelan la falta de reglas claras respecto del procedimiento judicial y sancionatorio. Se concluye que, la LODC de 2000 sentó las bases para regular las relaciones entre proveedores y consumidores, pero su evolución ha dejado vacíos legales en el trámite de los procedimientos judiciales de defensa al consumidor.

Palabras clave: Antinomias; Consumidor; Derechos; Usuario

ABSTRACT

The study refers to the set of laws, regulations and legal principles that establish the legal framework for the resolution of disputes related to consumer rights in the Ecuadorian judicial system. With the objective of describing the insufficiencies of the rules applicable to the judicial procedure regarding consumer rights in Ecuador, the qualitative approach methodology was implemented, with an interpretive paradigm. The study presents a descriptive, analytical and legal design. The study population is made up of legal documents and court decisions. As the main instrument, the documentary analysis matrix. The results of the critical analysis of the study reveal the lack of clear rules regarding the judicial and sanctioning procedure. It is concluded that the LODC of 2000 laid the foundations to regulate the relationships between suppliers and consumers, but its evolution has left legal gaps in the processing of judicial consumer defense procedures.

Key words: Antinomies; Consumer; Rights; User

RESUMO

O estudo refere-se ao conjunto de leis, regulamentos e princípios jurídicos que estabelecem o quadro jurídico para a resolução de litígios relacionados com os direitos do consumidor no sistema judicial equatoriano. Com o objetivo de descrever as insuficiências das normas aplicáveis ao procedimento judicial em matéria de direitos do consumidor no Equador, foi implementada a metodologia de abordagem qualitativa, com paradigma interpretativo. O estudo apresenta desenho descritivo, analítico e jurídico. A população do estudo é composta por documentos legais e decisões judiciais. Como instrumento principal, a matriz de análise documental. Os resultados da análise crítica do estudo revelam a falta de regras claras relativamente ao procedimento judicial e sancionatório. Conclui-se que a LODC de 2000 lançou as bases para regular as relações entre fornecedores e consumidores, mas a sua evolução deixou lacunas jurídicas na tramitação dos procedimentos judiciais de defesa do consumidor.

Palavras-chave: Antinomias; Consumidor; Direitos; Do utilizador

INTRODUCCIÓN

En el contexto actual, donde las relaciones de consumo cobran cada vez mayor relevancia, resulta fundamental garantizar la protección efectiva de los derechos de los consumidores. En Ecuador, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (LODC) y el Código Orgánico Integral Penal (COIP) establecen un marco legal para la tutela de estos derechos. Sin embargo, la aplicación práctica de estas normas en el ámbito procesal presenta diversos desafíos que requieren un análisis crítico.

En referencia al tema es importante resaltar parte de los antecedentes históricos. En cuanto a esto, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (LODC) de Ecuador no surgió de la nada. Su creación fue el resultado de un largo proceso histórico marcado por la lucha por la protección de los derechos de los consumidores en el país. La protección de los derechos de los consumidores en el Ecuador se encuentra consagrada en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (en adelante LODC), la misma que, inicialmente, dispuso el conocimiento de los procesos relacionados con la materia en primera instancia a los comisarios de policía y en segunda instancia a los jueces penales.

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 (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.

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 (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.

Chamatrópulos (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.

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.

En el ámbito nacional, 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. Se tiene que:

La protección de los derechos de los consumidores en el Ecuador se encuentra consagrada en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (en adelante LODC), la misma que, inicialmente, dispuso el conocimiento de los procesos relacionados con la materia en primera instancia a los comisarios de policía y en segunda instancia a los jueces penales. Con la promulgación del Código Orgánico de la Función Judicial (en adelante COFJ), en el año 2009, se incorporan los jueces de contravenciones, estableciéndose en el artículo 231 de dicho cuerpo normativo la competencia para el juzgamiento de las infracciones a la LODC a estos juzgadores, en primera instancia, y manteniendo en segunda instancia a los jueces de garantías penales como los encargados de su tramitación en el artículo 225. Pese a que el COFJ ya establece en el 2009 la creación de los juzgados de contravenciones, estos se implementan y empiezan a funcionar en el año 2011 (Campaña, 2019)

De igual forma, 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.

El autor Kuri y 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.

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.

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 [...] (Rusconi, 2016)

En un estudio realizado por Goldenberg (2022), con el objetivo de revisar los diversos encuadres que ofrece la dignidad humana y, conforme a ello, identificar la forma en que las reglas de responsabilidad civil pueden dar adecuada respuesta a tal propósito en la medida en que se identifiquen sus diversas funciones. La mirada que se ofrece se centra en la tutela de la dignidad del consumidor, no solo por su referencia normativa, sino con el objetivo de aportar en la comprensión del Derecho como un elemento de moralización de las relaciones entre individuos, incluso en los fenómenos de intercambios masivos y cada vez más deshumanizados.

Este apartado enriquece el estudio al incorporar una perspectiva crítica y reflexiva sobre la protección de la dignidad del consumidor en el ámbito del consumo. Al vincular la dignidad humana con la responsabilidad civil y la ética, el análisis se vuelve más profundo y completo, ofreciendo una visión integral de la problemática. Cabe destacar que la mirada que se ofrece no se limita a la referencia normativa, sino que busca aportar a la comprensión del derecho como un elemento de moralización de las relaciones entre individuos, incluso en los fenómenos de intercambios masivos y cada vez más deshumanizados.

Aún queda mucho por hacer para garantizar una protección efectiva de los derechos del consumidor en Ecuador. Es necesario continuar fortaleciendo la institucionalidad encargada de la protección del consumidor, promover la educación del consumidor, y luchar contra las prácticas abusivas por parte de las empresas.

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

Debe decirse que, 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.

Así mismo, 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.

Se ha verificado que, Campaña (2019), menciona que:

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.

En este mismo orden, Falconi (2022), señala que, es deber primordial del Estado ecuatoriano proteger los derechos reconocidos en la Constitución mediante la creación de normas e instituciones que garanticen el acceso a la justicia ante cualquier violación proveniente de instituciones públicas o particulares.

De igual forma, 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.

Cabe considerar que, 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.

En cuanto a esto, 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.

Siguiendo el tema, 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 cuanto al consumidor, en la LODC (2000), en el Artículo 2, 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).

El autor Martínez (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.

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 (2014) 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

En habidas cuentas, 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.

En opinión de Castanedo (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.

De este modo, 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.

Evidentemente se subraya 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.

De igual manera, la protección de los consumidores se fundamenta en los derechos establecidos en la Constitución de la República del Ecuador. La Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, a su vez, define los mecanismos de control para regular las relaciones entre consumidores y proveedores, establece los procedimientos para defender los derechos de los consumidores y define las sanciones por el incumplimiento de estos derechos.

Así mismo, 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.

Es por eso que, Aguilar (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.

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.

En el mismo orden de ideas, 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 (Sayas et. al., 2018).

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:

Sin duda, 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 consonancia con lo expuesto, el problema de este estudio radica en la posible 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, la investigación se centra en describir la existencia de antinomias en las normativas vigentes que regulan el procedimiento de defensa de los derechos de los consumidores.

Con el aporte de este análisis sobre la aplicación de las normas de esta institución jurídica se espera que los legisladores consideren reformar las reglas del procedimiento judicial de los derechos de los consumidores.

METODOLOGÍA

Para llevar a cabo la investigación la metodología empleada fue de enfoque cualitativo y el paradigma interpretativo y el método hermenéutico, tuvo como objetivo describir las insuficiencias de las normas aplicables al procedimiento judicial en materia de derechos del consumidor en Ecuador, a través de la revisión documental y análisis de 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 estudio presenta un diseño descriptivo, analítico y jurídico. Con este estudio se busca describir la situación actual de los consumidores en Ecuador, tomando como base las disposiciones legales y los procedimientos establecidos para identificar infracciones, contravenciones y delitos penales relacionados con los derechos del consumidor. La información se obtiene mediante la revisión bibliográfica, utilizando como instrumento principal la matriz de análisis documental. Cabe destacar que la población del estudio está conformada por los documentos legales y las decisiones judiciales que puedan considerarse jurisprudencia. Realizar encuestas o entrevistas a personas sobre su percepción de los derechos del

consumidor no es considerado relevante para el alcance de este trabajo, ya que el enfoque se centra en el análisis legal y normativo. Por lo tanto, la muestra cualitativa del estudio está compuesta por cuatro documentos legales fundamentales: 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.

El análisis de estas leyes permite comprender el marco legal que busca asegurar la equidad en las relaciones comerciales y proteger los intereses de los consumidores en Ecuador. A través del estudio de sentencias relevantes, se examina la realidad del procedimiento que regula esta institución jurídica, con el fin de identificar posibles antinomias que puedan vulnerar derechos fundamentales. Las antinomias, en este caso, son identificadas a través del análisis exhaustivo de los documentos legales y no a través de la opinión de personas.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

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:

Caso Nro. 13283-2017-01427: Análisis y Antinomias

En este caso, la Empresa Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, Manabí, presentó un Recurso de Apelación contra una decisión del Juez de Contravenciones de Portoviejo en un proceso de defensa al consumidor. El Juez de Contravenciones concedió el recurso basándose en el Código Orgánico General de Procesos (COGEP), que establece que es una norma supletoria a la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor (LODC). Sin embargo, una vez puesto en conocimiento el caso a la Sala Penal de la Corte Provincial de Justicia, esta determinó que el COGEP solo es aplicable en materia de procedimiento penal acusatorio y que, en lo relacionado al procedimiento de defensa al consumidor, se debe aplicar el Código Orgánico Integral Penal (COIP).

El caso presenta dos antinomias normativas, la primera antinomia es que el COGEP establece que es una norma supletoria a la LODC, mientras que la Sala Penal de la Corte Provincial de Justicia determina que el COGEP solo es aplicable en materia de procedimiento penal acusatorio. La segunda antinomia corresponde a que el Juez de Contravenciones concede el Recurso de Apelación

basándose en el COGEP, mientras que la Sala Penal de la Corte Provincial de Justicia determina que el recurso debió haberse resuelto según el COIP.

El análisis corresponde a que la primera antinomia genera confusión sobre la normativa aplicable al procedimiento de defensa al consumidor. La Sala Penal de la Corte Provincial de Justicia argumenta que el COIP es la norma principal en esta materia, y que el COGEP solo se aplica de manera supletoria en lo que no esté previsto en el COIP. Y la segunda antinomia evidencia un error procesal por parte del Juez de Contravenciones, quien concedió el Recurso de Apelación basándose en una norma que no era aplicable al caso. El Juez debió haber resuelto el recurso según el COIP, que es la norma específica para el procedimiento de defensa al consumidor.

Caso Nro. 13282-2022-00964: Análisis y Antinomias

Caso 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.

La antinomia en este caso reside en la contradicción entre la obligación legal del juez de incluir el anuncio de pruebas en el expediente y explicar adecuadamente las obligaciones de las partes al respecto (Art. 642.3 COIP). La omisión del juez de primera instancia de cumplir con estas obligaciones, lo que llevó a la declaración de nulidad del proceso.

Esta contradicción genera inseguridad jurídica para las partes involucradas en el proceso, ya que, el consumidor no pudo ejercer su derecho a la defensa de manera efectiva debido a la falta de información sobre las pruebas que se presentarían en su contra. En este sentido, la empresa

demandada se vio afectada por la nulidad del proceso, lo que le generó costos adicionales y retrasos en la resolución del caso.

Además, la antinomia evidencia una falla en el sistema judicial, ya que el juez de contravenciones tuvo que declarar la nulidad, a pesar de que el consumidor ya había presentado sus pruebas y la empresa demandada había tenido la oportunidad de defenderse. Esta situación refleja la necesidad de mejorar la capacitación de los jueces y fortalecer los mecanismos de control interno en el sistema judicial para evitar este tipo de errores.

Caso Nro. 09285-2022-01856: Análisis y Antinomias

En el caso Nro. 09285-2022-01856, un consumidor presentó una denuncia por presuntas prácticas abusivas por parte de una empresa. El Juez de Contravenciones de Guayaquil declaró la denuncia como extemporánea basándose en el Art. 417.6 del COIP, que establece un plazo de prescripción de 30 días para este tipo de denuncias. El denunciante apeló la decisión oralmente en la audiencia, amparado en el Art. 256 del COGEP. Sin embargo, el Juez sustanciador rechazó la apelación argumentando que los derechos del consumidor se rigen por el COIP o la LODC, y que en materia de audiencias y apelaciones se aplica el COIP, mientras que en lo demás se aplica la LODC.

La decisión del Juez presenta una antinomia normativa, ya que, por un lado, el Art. 256 del COGEP establece el derecho a apelar oralmente en la audiencia, por otro lado, el Juez argumenta que la LODC no permite la apelación oral en este tipo de casos, y que el COIP solo aplica en materia de audiencias y apelaciones. Esta contradicción genera incertidumbre jurídica para los consumidores, ya que no existe claridad sobre el procedimiento a seguir para apelar una decisión desfavorable en un caso de defensa al consumidor.

La antinomia se evidencia en la propia decisión del Juez, quien reconoce la existencia de dos normas contradictorias y opta por aplicar una sobre la otra sin una justificación clara. Esta situación produce una inseguridad jurídica para los que no saben con certeza qué procedimiento deben seguir para apelar una decisión desfavorable. Esto provoca desigualdad en el acceso a la justicia, ya que los consumidores pueden verse en desventaja frente a las empresas, que pueden contar con mayor conocimiento jurídico y recursos para defender sus intereses. De igual forma, genera desconfianza en el sistema judicial por la falta de uniformidad en las decisiones judiciales, genera desconfianza en la capacidad del sistema judicial para proteger los derechos de los consumidores.

En este caso, la antinomia normativa dificulta la protección efectiva de los derechos del consumidor a la seguridad jurídica y a la tutela judicial efectiva. Es necesario tomar medidas para clarificar la normativa y fortalecer el acceso a la justicia para garantizar que los consumidores puedan defender sus derechos de manera efectiva.

DISCUSIÓN

La discusión de la presente investigación se centra en la importancia de describir 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.

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.

El análisis de expertos como Campaña (2019), Castanedo (2020), Falconi (2022), y Aguilar (2011), buscan 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.

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.

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.

Se concluye que, aunque la LODC del año 2000 estableció las bases para regular las relaciones entre proveedores y consumidores, 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.

De igual forma, se concluye que, 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.

También, se encontró que, 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.

Finalmente, se concluye que, 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.

CONFLICTO DE INTERESES. Los autores declaran que no existe conflicto de intereses para la publicación de este artículo.

REFERENCIAS

- Aguilar, L. (2011). Mecanismos autorreguladores del mercado y defensa de consumidores. *Redalyc* (130), 15-41. <https://acortar.link/8o5wKn>
- Campaña, P. (2019). Medidas de protección a la defensa del consumidor. *Iuris Dictio* (24), 17-32. <https://acortar.link/bXO3Qc>
- Castanedo, 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. <https://acortar.link/k7xgCN>
- Chamatrópulos, P. (2008) Defensa del consumidor en Argentina: contextualización histórica, legislación e instituciones públicas y sociales. <https://acortar.link/eXgzJr>
- Código Orgánico Integral Penal (2014) <https://acortar.link/3SxjCO>
- Código Orgánico Función Judicial. (2009). 130. <https://acortar.link/WITKcl>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Lexis. <https://acortar.link/2rTtOd>
- Falconi, M. (2022). Cláusulas abusivas y derechos de los consumidores en Ecuador. *Ciencias Sociales y Humanidades* (18), 191-202. <https://acortar.link/LTgSkZ>
- Gallegos, M. (2021). Los fundamentos históricos del derecho del consumo. *Scielo*, 27(1). <https://acortar.link/Mnzi3q>
- Goldenberg, J. (2022). La protección de la dignidad del consumidor por medio de las reglas de responsabilidad civil. *Revista de derecho (Valparaíso)*, (58), 97-134. <https://acortar.link/IWZak9>
- Kuri, D., y Salas, E. (2015). *Nómadas*. *Critical Journal of Social and Juridical Sciences*, 1(45), 45. <https://acortar.link/nglBIV>
- Ley Orgánica de Defensa de Consumidor. (2000). 29. <https://acortar.link/X91Jmg>
- Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo. (2019). Registro oficial, 15. <https://acortar.link/0iGaDp>
- Margadant, F. (2001). *Derecho Privado Romano*. (26). <https://acortar.link/bXu9Zx>
- Martínez, D. (2005). La protección jurídica al consumidor y su alternativa: el arbitraje de consumo. *Universidad Andina Simón Bolívar*, 167. <https://acortar.link/vCOumU>
- Prado, J. (2017). Aplicación de la Ley del consumidor en contravenciones. *UDLA*. <https://acortar.link/z38jif>
- Rusconi, D. (2016). *Manual del derecho del Consumidor*. Buenos Aires: Abeledo-Perrot.: 2016. <https://acortar.link/VBxmyX>
- Sayas, R., Arrieta, R., y Latorre, E. (2018). Sistema de protección al consumidor en el marco de un modelo dinámico de gobernanza. *Redalyc*, 18(34), 61-74. <https://acortar.link/L3geGu>