

LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN EL ECUADOR

Daniel Kuri
Edgar Salas L.

Universidad Espíritu Santo, Ecuador

Resumen: La negociación es parte del ser humano desde hace muchos años atrás. Históricamente esta actividad ha ido evolucionando con el tiempo y se ha convertido en el empuje económico no solo de muchas naciones sino de varias familias y personas. Para luchar en contra del abuso de los proveedores de ciertos productos o servicios es preciso que se diagnostique el estado de la protección de los derechos a los consumidores en cada país, es debido a esto que el siguiente artículo tiene la finalidad de informar a los individuos de qué forma funcionan los derechos de los clientes en el Ecuador. La revisión del sistema jurídico ecuatoriano, permite preguntarse la pertinencia de los resultados de dichas leyes, y a su vez si éstos se han aplicado. Este análisis con lleva a una investigación del funcionamiento de las distintas instituciones estatales para el manejo de calidad de los alimentos, así como la solución ante los reclamos presentados por los consumidores.

Palabras clave: *derecho, consumidor, negociación, leyes, protección.*

Abstract: Since many years ago negotiation is part of the human being. Historically this activity has evolved and has become an economic push for many nations, several families and individuals. To fight against the abuse of the suppliers of the products or services is required to analyze the actual state of the "protection of consumer rights" in each country, this is why the following article is intended to inform individuals how the rights of clients work in Ecuador. When it is reviewed Ecuador's legal system it is important to analyze the results of the laws and to know if they have been applied. This is why this paper studies the functioning of the different state institutions to know the management of food quality and the complaints lodged by consumers.

Key words: *law, consumer, negotiation, legislation, protection.*

Ecuador.-

Es un país latinoamericano con 16'000.000 millones de habitantes aproximadamente. Culturalmente posee un gran consumo gastronómico. La principal actividad económica es el comercio, sin embargo existen otras como la agricultura, transporte que concentran la mayoría de movimiento financiero de la nación, tal como se detalla en el Gráfico #1 de estructura de empresas por actividad económica.

Para obtener un buen diagnóstico que permita a las autoridades tener conocimiento acerca del estado de la protección de los derechos a las personas que consumen los productos es necesario que se determinen los niveles de conocimiento, interés, confianza y utilización de las instituciones de protección de derechos del consumidor por parte de los consumidores. Para ello se identifican cuáles son los mecanismos de protección en el Ecuador actuales, y el procedimiento para acudir a ellos; conociendo la verdadera efectividad de los mecanismos de protección en el país. A su vez, con el fin de comprender de una forma más detallada la investigación se exponen las teorías dogmáticas de protección a los consumidores, en especial los métodos de atribución de responsabilidad.

Gráfico #1: Estructura de empresas por actividad económica



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 la responsabilidad de los prestadores de servicios o bienes de consumo por aquello que brindan al público.

La protección a los consumidores es un conjunto de normas que brinda a los clientes diferentes vías legales para reclamar por sus derechos cuando estos se ven vulnerados por los productos que consumen. El problema radica en la falta de conocimiento sobre estas normativas ya que los mecanismos no son nuevos. Actualmente los consumidores están cada día mejor informados, sin embargo, existe una falta de conocimiento sobre los derechos que tienen los clientes ante las acciones que se realizan en el mercado, por lo que es importante que los funcionarios hagan cumplir cada uno de los derechos.

En otros países se han dado muchos casos “emblemáticos” que han dado paso a una serie de doctrinas que sirven para la atribución de la responsabilidad por el producto. Así, el caso del “aceite decolza” (Paredes Castañón, 2011) en España, o el caso “Contergan” (Cancio Melía, 2011) en Alemania nos muestran la dificultad que muchas veces se ha tenido en este tipo de situaciones, y como han sido solucionados. De ello, que hay una serie de estudios, tanto en materia civil y penal, que han enfocado el problema ofreciendo una serie de resultados interesantes (PNUMA, 2010).

La posibilidad de acceder a estas vías, el conocimiento de las mismas, así como su efectividad son los motivos principales para seguir la presente investigación, dirigida principalmente a bienes de consumo alimenticio o medicinal (excluyendo servicios y otros bienes). Llega la revisión del sistema jurídico ecuatoriano, donde cabe preguntarse la pertinencia de los resultados de dichas leyes, y si a su vez éstos se han aplicado. La revisión, más allá de la mera cuestión doctrinal, conlleva una revisión del funcionamiento de las

distintas instituciones estatales para el manejo de calidad de los alimentos, así como la solución ante los reclamos presentados por los consumidores.

Los problemas que se destacan.-Van desde el desconocimiento de los usuarios para acudir, hasta su falta de confianza en el sistema. Dicha falta de confianza se sustentaría en la formación por parte de los funcionarios, la aplicación de las normas, y la efectividad de los medios de queja –pues parece que la poca efectividad de los mismos produce impunidad e inseguridad en acudir a los sistemas de protección.

Entonces al analizar dichos problemas se entiende que es sumamente importante examinar los casos para poder realizar un llamado de atención a toda la ciudadanía, con el fin de que todos sean conscientes de sus derechos y si estos pueden ser efectivamente protegidos.

Reglamentación ecuatoriana.-Ante dicha situación, en el Ecuador existen métodos por medios de los cuales un usuario o consumidor puede reclamar por sus derechos, entre los cuales se encuentran distintas vías judiciales. Según la constitución del Ecuador en el numeral 7 del artículo 23 se establece que es obligación del Estado ecuatoriano garantizar el derecho a tener bienes y servicios sean estos públicos y/o privados. Estos pueden ser de insuperable calidad y es correcto usar de ellos con libertad. También, se respalda al ciudadano para que pueda obtener información apropiada y veraz sobre el contenido y características de aquellos productos o servicios(Congreso Nacional , 2000).

Por otra parte, el Art. 92 informa que la ley plantea algunos mecanismos de control de calidad, procedimientos de defensa del consumidor, la reparación e indemnización por deficiencias, daños y mala calidad de bienes y servicios, entre otros derechos que le corresponde a los clientes(Congreso Nacional , 2000).

Así mismo, el artículo 244, numeral 8 de la Carta Fundamental señala que al Estado le corresponderá proteger los derechos de los consumidores, sancionar la información fraudulenta, la publicidad engañosa, la adulteración de los productos, la alteración de pesos y medidas, y el incumplimiento de las normas de calidad(Congreso Nacional , 2011).

El Art. 4.- Derechos del Consumidor establece que:

Tabla #1: Derechos de los consumidores

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 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 presentar

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 su lesión

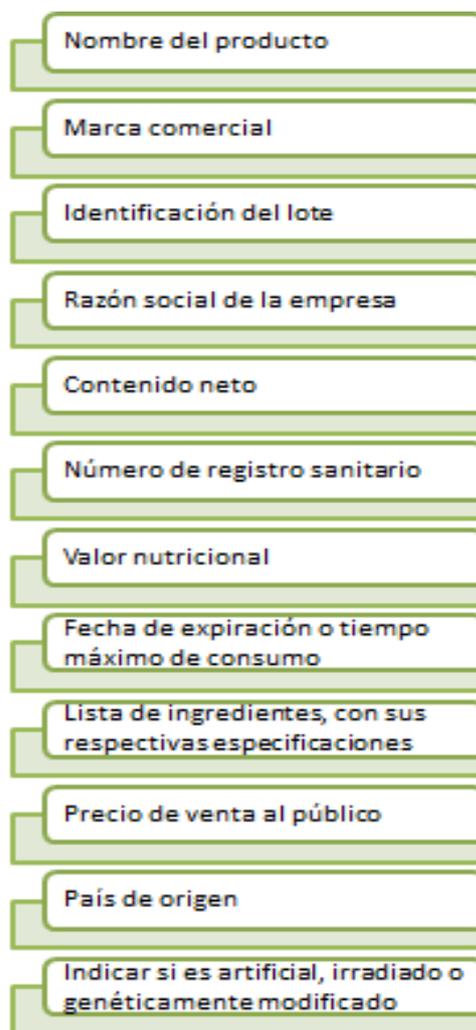
11. Derecho a seguir las acciones administrativas y/o judiciales que correspondan

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 notar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado.

Fuente: (Congreso Nacional , 2011)

Los productos alimenticios deben contener la siguiente información:

Tabla #2: Información sobre los productos alimenticios



Este diagrama muestra una lista vertical de once ítems de información que deben estar presentes en los productos alimenticios. Cada ítem está contenido en un recuadro rectangular con un borde verde claro y un fondo blanco, y los recuadros están separados por líneas horizontales de color verde claro. Los ítems son:

| |
|--|
| Nombre del producto |
| Marca comercial |
| Identificación del lote |
| Razón social de la empresa |
| Contenido neto |
| Número de registro sanitario |
| Valor nutricional |
| Fecha de expiración o tiempo máximo de consumo |
| Lista de ingredientes, con sus respectivas especificaciones |
| Precio de venta al público |
| País de origen |
| Indicar si es artificial, irradiado o genéticamente modificado |

Fuente: (Congreso Nacional , 2011)

Los productos de comida deben "identificar los contenidos de los alimentos en grasas, azúcares y sal mediante un sistema gráfico de colores. El rojo está asignado para los altos componentes, el amarillo para los contenidos medios y el verde para los bajos" (EL UNIVERSO , 2014).

Es importante que se mencione que el art. 16 habla sobre la duración de los productos naturales y la necesidad que tienen los proveedores de advertir a los clientes sobre estos productos, su seguridad de uso y manejo.

Los estudios internacionales no consideran la situación del Ecuador, y los nacionales no abarcan en profundidad estas cuatro dimensiones expuestas: ciudadano, perjudicado, funcionario y empresario. Para una mayor comprensión se realizó un estudio profundo sobre la situación actual de los consumidores de productos gastronómicos.

Bases para la comprensión de resultados.-El 60% de los investigados fueron hombres y el 40% restante fueron mujeres. El mayor porcentaje de encuestados se encuentra en el rango de 20 a 25 años, el cual ocupa un 14.54%. La muestra se obtuvo principalmente de personas que residen en Guayaquil (99%) y el resto en otras ciudades (1%). En cuanto al nivel de instrucción, el 57% de los encuestados contaba con un nivel de instrucción primaria, el 24% secundaria, el 19% superior, mientras que 1% correspondía a sin educación y posgrado. En cuanto al nivel de instrucción, el 57% de los encuestados contaba con un nivel de instrucción primaria, el 24% secundaria, el 19% superior, mientras que 1% correspondía a sin educación y posgrado.

Resultados de análisis.-A continuación se presentan ciertos resultados relevantes acerca del caso para una mayor comprensión sobre lo que sucede actualmente entre los consumidores ecuatorianos.

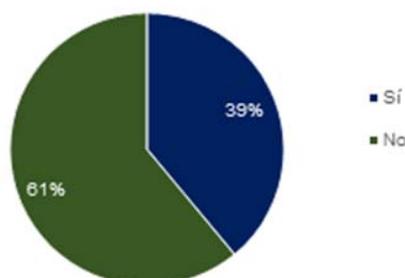
Un 64.50% de los encuestados no ha pasado y no conoce a un familiar o amigo que haya pasado por alguna situación de intoxicación. El 20.75% ha sufrido personalmente alguna situación de intoxicación, mientras que el 13.75% ha sufrido personalmente y conoce a un familiar o amigo que también ha sufrido algún tipo de intoxicación.

Por otra parte otro de los resultados que se obtuvo de la investigación fue que el 92.25% de la muestra que sufrió o conoce a un familiar o individuo que sufrió de alguna situación de intoxicación no denunció el hecho, mientras que el 7.75% sí lo hizo. El mayor porcentaje de denuncias corresponde a restaurantes, seguido de cadenas de comida. Asimismo, el 92.31% de los restaurantes donde ocurrió el hecho fueron denunciados.

En el gráfico #2 se muestra que el 61% de los encuestados desconoce que pueden denunciar los casos de venta de productos que pongan en riesgo la salud.

Gráfico #2: Desconocimiento de denuncia de productos que generan riesgos de salud

¿Conoce usted que puede denunciar los casos de venta de productos que pongan en riesgo la salud?



Además, el 72.73% de los individuos encuestados que denunciaron la situación, sí sabían que podían denunciar la situación, mientras que el 27.27% lo hizo sin saber que podía hacerlo. Por otro lado, el 56.49% de los que no denunciaron la situación, no sabían que podían hacerlo, el 43.51% no lo hizo a pesar de saber que podía hacerlo.

En la tabla #3, se muestra la importancia que dan los consumidores a factores influyentes, siendo el 29% de los individuos encuestados que consideran a la higiene como la característica más importante al momento de escoger un restaurante, seguido de la atención con el 15%. El 3% de los individuos encuestados considera los permisos como característica importante.

Tabla #3: Valoración de factores por el consumidor

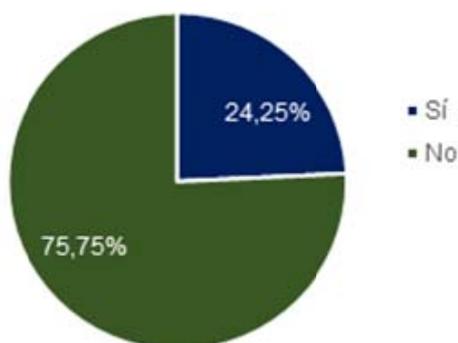
| Características importantes | 1 | 2 | 3 | Total | % |
|-----------------------------|-----|-----|-----|-------|------|
| Ambiente | 22 | 38 | 18 | 78 | 7% |
| Atención | 17 | 89 | 72 | 178 | 15% |
| Sabor | 47 | 57 | 58 | 162 | 14% |
| Higiene | 235 | 82 | 27 | 344 | 29% |
| Precio | 31 | 50 | 53 | 134 | 11% |
| Ubicación | 13 | 30 | 16 | 59 | 5% |
| Permisos | 15 | 9 | 9 | 33 | 3% |
| Seguridad | 11 | 14 | 8 | 33 | 3% |
| Otros | 9 | 17 | 17 | 43 | 4% |
| - | | 14 | 122 | 136 | 11% |
| Total | 400 | 400 | 400 | 1200 | 100% |

Por otro lado, en el gráfico #3, el 75.75% de los individuos encuestados cree que la protección del Derecho del Consumidor no está debidamente regulada

en el Ecuador. A su vez el 99.75% de la muestra no conoce alguna asociación de defensa del consumidor. La Defensoría del Consumidor es la única asociación identificada.

Gráfico #3: Protección al Derecho del Consumidor regulada

¿Cree ud. que la protección del Derecho al Consumidor está debidamente regulada en Ecuador?



Atención a los consumidores.- Es importante mencionar que la Dirección de Defensa del Consumidor se preocupa por la comunidad ecuatoriana por lo que brinda atención a los clientes. Estas acciones se realizan con el objetivo de despejar cualquier duda, contestar consultas y quejas que los seres humanos tengan sobre el consumo (Ministerio de Industrias y Productividad).

En conclusión, es necesario saber que existe una constitución que defiende los derechos de los consumidores y que el Ecuador está implementando cambios positivos para mejorar la situación de los clientes. Para analizar con mayor profundidad el tema se realizó la investigación acerca de los derechos de los consumidores en productos alimenticios. El estudio demostró que un gran porcentaje de ecuatorianos no tiene idea sobre los derechos que tienen como consumidores, algunos no conocen cuál es el deber de los proveedores alimenticios y por ende la mayoría no realiza ninguna denuncia. Una gran parte de los investigados no conoce cuando un caso amerita denunciarlo y el lugar donde se ejecuta la misma.

Algunas personas no saben nada sobre el tema pero es bueno que se tenga un poco más de conocimiento acerca de dichos derechos que tienen los consumidores, pues así como este invierte en el bien o servicio el proveedor de aquellos productos también debe invertir en ofrecer siempre a los clientes el mejor producto de todos. Asimismo, los proveedores de los productos y servicios deben conocer a profundidad los derechos que tienen los seres humanos como consumidores y tener satisfechas las expectativas siempre de ofrecer lo mejor. El cliente está en la obligación de leer, indagar y conocer con mayor profundidad sobre las acciones que debe tomar en caso de no recibir un producto de calidad.

“Quién no conoce sus derechos jamás podrá defenderlos”(Matute & Salas, 2014)

Bibliografía

Congreso Nacional . (2000). Recuperado el 29 de Julio de 2015, de Ley Orgánica de defensa del consumidor: <http://cetid.abogados.ec/archivos/95.pdf>

Congreso Nacional . (13 de Octubre de 2011). Recuperado el 28 de Julio de 2015, de Ley orgánica del consumidor : https://www.movistar.com.ec/documents/10184/23388/LEY_ORGANICA_DE_DEFENSA_DEL_CONSUMIDOR.pdf/9791a714-013d-4b3d-b1d8-5c4461fa9900

EL UNIVERSO . (16 de Mayo de 2014). *EL UNIVERSO* . Recuperado el 31 de Julio de 2015, de Etiquetado de alimentos tendrá modificaciones: [Vhttp://www.eluniverso.com/noticias/2014/05/16/nota/2967141/etiquetado-alimentos-tendra-modificaciones](http://www.eluniverso.com/noticias/2014/05/16/nota/2967141/etiquetado-alimentos-tendra-modificaciones)

Matute, M. A., & Salas, J. C. (29 de Noviembre de 2014). *Elimpulso.com*. Recuperado el 1 de Agosto de 2015, de ONU alarmada por violación de DDHH en cárceles venezolanas: <http://elimpulso.com/articulo/onu-alarmada-por-violacion-de-ddhh-en-carceles-venezolanas>

Ministerio de Industrias y Productividad. (s.f.). *Programa de Protección de Defensa del Consumidor*. Recuperado el 31 de Julio de 2015, de <http://www.industrias.gob.ec/programa-de-proteccion-de-defensa-del-consumidor/>

PNUMA. (2010). *Quinto Programa Regional de Capacitación en Derecho y Políticas Ambientales* . Recuperado el 29 de Julio de 2015, de <http://www.pnuma.org/gobernanza/PonenciasVPrograma.pdf>

Constitución del Ecuador, Titulo II, Capitulo segundo § Seccion V (2008)

Derqui, L. (2013). *Compradores compulsivos: Cuando el consumo es una adicción*. Valencia.

Ecuador. (2012). *Ley Orgánica de Defensa del Consumidor*.

Ecuador, A. N. (2008). *Constitución de la República del Ecuador* . Montecristi.

Ley Orgánica de Comunicación de Ecuador, Capitulo II Sección I (2013)

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Capitulo III (2000)

Llinares, C. (2006). *Adicción a las compras*. Revista de Análisis Transaccional y Psicología, 81-85.

R., M. S. (1997). *Comportamiento del consumidor*. New York: Pearson.

