



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE DERECHO

TEMA:

“LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y LOS
DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN LA CIUDAD DE AMBATO”

Trabajo de Graduación previo a la obtención del título de Abogado de los
Juzgados y Tribunales de la República del Ecuador.

AUTOR:

Alex Omar Fiallos Freire

TUTOR:

Dr. Genaro Jordán Naranjo

Ambato – Ecuador

2015

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del trabajo de Investigación sobre el tema: “LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN LA CIUDAD DE AMBATO” presentada por el señor ALEX OMAR FIALLOS FREIRE, Egresado de la Carrera de Derecho de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato, considero que dicho trabajo de Graduación, reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la Evaluación del Tribunal de Grado, que el H. Consejo Directivo de la Facultad designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Ambato, de 01 de diciembre del 2014

.....
Dr. Genaro Jordán Naranjo

TUTOR

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los miembros del tribunal de Grado APRUEBAN el Trabajo de Investigación sobre el tema “LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN LA CIUDAD DE AMBATO”, presentado por el Sr. Alex Omar Fiallos Freire, de conformidad con el Reglamento de Graduación para obtener el Título Terminal de Tercer Nivel de la U.T.A. de Abogado de los Tribunales y Juzgados de la república del Ecuador, por lo tanto autorizamos al graduando la presentación a efectos de su defensa de grado.

Ambato.....

Para Constancia firman:

.....
Presidente

.....
Miembro

.....
Miembro

AUTORÍA

Los criterios emitidos en el trabajo de investigación “LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN LA CIUDAD DE AMBATO”, como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones, y propuestas son de responsabilidad del autor.

Ambato, 01 de diciembre del 2014

EL AUTOR

.....
Alex Omar Fiallos Freire

C.C. 180446595-1

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a La Universidad Técnica de Ambato, para que haga de esta tesis o parte de ella un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la institución.

Cedo los Derechos en línea patrimoniales de mi tesis, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta tesis, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

Ambato, 01 de diciembre del 2014

EL AUTOR

.....

Alex Omar Fiallos Freire

C.C. 180446595-1

DEDICATORIA

En primer lugar a Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo cada paso que doy, por fortalecer e iluminar mi mente y corazón, de igual manera a aquellas personas que han sido soporte y compañía durante todo el periodo de formación académica.

En segundo lugar a toda mi familia por ser el eje primordial en mi vida siendo el ejemplo vivo de superación, que ha dado origen a mi deseo de conseguir todo lo que me propuesto.

Alex Fiallos

AGRADECIMIENTO

Mis más sinceros agradecimientos están dirigidos hacia mi tutor de tesis quien me ayudo en todo momento, al Dr. Genaro Jordán quien con su ayuda desinteresada y confianza me brindo sus conocimientos.

Un extensivo agradecimiento a quienes son parte de la facultad de jurisprudencia y ciencias sociales a mis grandes amigos y profesores, quienes en las aulas me enseñaron el valor del esfuerzo y la responsabilidad.

Alex Fiallos

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

CONTENIDO	Pág.
Portada	i
Aprobación del Tutor	ii
Aprobación del Tribunal de Grado	iii
Autoría	iv
Derechos de Autor	v
Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Índice General de Contenidos.....	viii
Índice de Gráficos	xiii
Índice de Cuadros	xiv
Resumen Ejecutivo	xv

Introducción.....	1
-------------------	---

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

Tema	3
Planteamiento del Problema	3
Contextualización	3
Análisis Crítico	9
Prognosis	10
Formulación del Problema	10
Preguntas Directrices.	11
Delimitación del Objeto de Investigación.	11
Delimitación de Contenido.....	11
Delimitación Conceptual.....	11
Delimitación Temporal	11
Delimitación Espacial	11
Unidades de Observación.....	11
Justificación.....	12

Objetivos.	13
Objetivo General.....	13
Objetivos Específicos.....	13

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

Antecedentes Investigativos.	14
Fundamentación Filosófica	16
Fundamentación Legal	17
Categorías Fundamentales.....	20
Fundamentación Teórica	23
Constitución de La República del Ecuador	23
Derechos Fundamentales.....	24
Defensoría del Pueblo	25
Conciliación.....	26
Sistema Judicial	26
Juzgado de Contravenciones.	27
Delito.....	27
Alteración de Productos	28
Expendio de Productos que Alteren la Salud	28
Infracción	29
Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.....	29
Derechos y Obligaciones del Consumidor	30
Derecho a Bienes y Servicios	32
Responsabilidad.....	32
Proveedor	33
Consumidor	34
Código Civil	34
Indemnización por Perjuicios	35
Del Precio.....	36
Obligaciones del Vendedor	37
Sanciones.....	38
Multas	38

Clausura.....	39
Derechos de los Consumidores.....	39
Formulación de La Hipótesis.....	39
Señalamiento de Variables.	40

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Enfoque de La Investigación.....	41
Modalidad de La Investigación	41
De Campo.....	41
Bibliográfica-Documental	42
Niveles o Tipos de Investigación.....	42
Exploratorio.....	42
Descriptivo	42
Explicativo	42
Población y Muestra.	43
Cálculo de La Muestra	43
Operacionalización de Las Variables.....	45
Plan de Recolección de Información.	47
Plan de Recolección de Información.	47
La Encuesta	47
La Entrevista.....	47
Plan de Procesamiento y Análisis de La Información	49
Categorización y Tabulación de La Información.....	49
Categorización.....	49
Tabulación.....	49
Análisis de Datos	49
Selección de Estadígrafos.....	49
Presentación de Los Datos	49
Interpretación de Los Resultados.....	50

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Interpretación de Datos	51
Tabulación de Resultados.....	52
Resultados de La Entrevista	64
Datos Generales:.....	66
Verificación de Hipótesis.....	68
Planteamiento de La Hipótesis.	68
Nivel de Confianza	68
Grados de Libertad.....	68
Cálculo de Chi Cuadrado (X^2 C)	69
Frecuencias Observadas	70
Frecuencias Esperadas	70
Calculo de Chi Cuadrado	71
Regla de Decisión	72

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones.....	73
Recomendaciones	74

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

Tema.	75
Datos Informativos.....	75
Antecedentes de La Propuesta.....	75
Justificación.....	77
Objetivos	78
General	78
Específicos.	78
Metodología. Modelo Operativo.....	81
Necesidades de Formación	83
Segmentación del Público al Cual se Dirigirá las Actividades de Formación ...	83

Metodología.....	84
Actividades de Formación por Línea de Acción.....	84
Bibliografía.....	102
Linkografía.....	104
Anexos	105

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico No. 1 Árbol del Problema.....	8
Gráfico No. 2 Categorías fundamentales.	20
Gráfico No. 3 Constelacion de ideas de la variable Independiente.	21
Gráfico No. 4 Constelacion de ideas de la variable Dependiente.....	22
Gráfico No. 5 Conocimiento de la ley Organica de defensa del consumidor.....	52
Gráfico No. 6 Garantia de derechos.....	53
Gráfico No. 7 Ley de efensa del consumidor concida.	54
Gráfico No. 8 El estado vela por los derechos de los consumidores.	55
Gráfico No. 9 Conocimientos de las obligaciones de los proveedores.	56
Gráfico No. 10 Empresas con mayor numero de quejas.	57
Gráfico No. 11 Conocimiento de donde acudir.	58
Gráfico No. 12 Reclamos.	59
Gráfico No. 13 Tiempo del tramite.....	60
Gráfico No. 14 Defensoria garantiza los derechos de los consumidores.	61
Gráfico No. 15 Edad.	62
Gráfico No. 16 Género.....	63
Gráfico No. 17 Gráfica de distribucion.....	72
Gráfico No. 18 Necesidades de formación.....	83
Gráfico No. 19 Actividades de formación.....	83

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
Cuadro No. 1 Población de estudio.....	43
Cuadro No. 2 Operacionalización de la Variable Independiente: “Ley Orgánica de Defensa Del Consumidor”	45
Cuadro No. 3 Operacionalización de la variable dependiente: “Derechos de Los Consumidores”	46
Cuadro No. 4 Plan de recolección de información	48
Cuadro No. 5 Conocimientos de la Ley de Defensa del Consumidor.....	52
Cuadro No. 6 Garantía de derechos	53
Cuadro No. 7 Ley de defensa del consumidor conocida	54
Cuadro No. 8 El estado vela por los derechos de los consumidores.....	55
Cuadro No. 9 Conocimientos de las obligaciones de los proveedores.....	56
Cuadro No. 10 Empresas con mayor número de quejas.....	57
Cuadro No. 11 Conocimiento de dónde acudir.....	58
Cuadro No. 12 Reclamos	59
Cuadro No. 13 Tiempo del trámite	60
Cuadro No. 14 Defensoría garantiza los derechos de los consumidores.....	61
Cuadro No. 15 Edad.....	62
Cuadro No. 16 Género	63
Cuadro No. 17 Entrevista 1	64
Cuadro No. 18 Entrevista 2	66
Cuadro No. 19 Frecuencias observadas	70
Cuadro No. 20 Frecuencias esperadas	70
Cuadro No. 21 Calculo del chicuadrado	71
Cuadro No. 22 Modelo Operativo.	81
Cuadro No. 23 Talleres a consumidores	85
Cuadro No. 24 Charlas.....	94
Cuadro No. 25 Foros.....	95
Cuadro No. 26 Presupuesto.	96
Cuadro No. 27 Previsión de la evaluación	97
Cuadro No. 28 Plan de acción de la propuesta	100
Cuadro No. 29 Plan de acción de la propuesta.	101

RESUMEN EJECUTIVO

La presente propuesta tiene como fin analizar el nivel de conocimientos acerca de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y los derechos de los consumidores en la ciudad de Ambato, se establece el desconocimiento como problema central.

La ley es clara con respecto a los derechos, responsabilidades, indemnizaciones, quejas y reclamos, la defensoría ha logrado que empresas que han incumplido con las garantías, o que por inadecuadas políticas de servicios no aceptan devoluciones aunque los productos que venden estén con fallos, cumplan con los artículos, rembolsando el dinero o cambiando el artículo.

La Constitución de la República del Ecuador, en el artículo 52, establece claramente que “Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad”, este respaldado por la ley en sus Art. 4.- Derechos del consumidor y Art. 17.- Obligaciones del proveedor, que representa la fundamentación legal de este estudio, se ha constatado denuncias contra locales de electrodomésticos, de artículos de primera necesidad, artículos tecnológicos como computadoras, según datos de la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Ambato en el año 2013 se receptaron alrededor de 81 quejas, y en relación al 2014 hasta el mes de abril han ingresado 24 denuncias, es decir 6 quejas por mes. Por ello el desarrollo un estudio cualitativo – cuantitativo, documental bibliográfico, exploratorio, descriptivo, la muestra fue de 382 personas de 18 a 30 años, a quienes se aplicó una encuesta, el 58% no tiene conocimientos acerca de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, según las entrevistas a los funcionarios de la defensoría los consumidores creen que el trámite es largo y conlleva gastos económicos altos, la mayor parte considera que el Estado no garantiza y vela por los Derechos, en base a los resultados se determinó un Plan de formación y capacitación sobre los derechos promulgados en la ley de Defensa del consumidor, con tres líneas de acción que ayuden la sensibilización, y establecer medios informativos con los consumidores.

INTRODUCCIÓN

La presente propuesta tiene como fin analizar el nivel de conocimientos acerca de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y los derechos de los consumidores en la ciudad de Ambato.

En la actualidad se ha presentado muchos casos sobre productos con fallas, que no ofrecen garantías, un servicio deficiente, que afecta a los consumidores, aunque la ley exista, no han realizado reclamos para ser indemnizados, y quienes no cumplan la ley sean sancionados, por ello el presente trabajo se divide en seis capítulos.

En el Capítulo I, Problema, se realizan un análisis de la limitada aplicación de Ley de Defensa del Consumidor, los ítems que se tratan son la contextualización a nivel de Ecuador, Tungurahua y cantón Ambato donde se conoce sobre la realidad de la ley, el número de casos denunciados, se incluye el árbol de problemas con las causas y efectos, que ayuden a determinar las afectaciones del problema que es el desconocimiento e incumplimiento de la Ley, detallando la prognosis o visión a futuro, la delimitación de contenido, espacial y temporal, la justificación y objetivos.

En el Capítulo II, Marco Teórico, se establecen los antecedentes investigativos de trabajos similares, la fundamentación filosófica con el paradigma crítico propositivo y legal con la Constitución de Ecuador y las leyes relacionadas, las categorías de las variables independiente y dependiente, los conceptos y la hipótesis a comprobar.

En el Capítulo III, Metodología se incluyen el enfoque, la modalidad de campo y bibliográfica, el nivel descriptivo correlacionar, la muestra de estudio son 382 personas del cantón Ambato que se encuentra entre las edades del 18 a 30 años, y autoridades de la Defensoría del Pueblo.

En el Capítulo IV, Análisis e interpretación de resultados, se incluyen los

resultados de las encuestas aplicadas a los consumidores, las entrevistas y la comprobación de hipótesis mediante el chi cuadrado.

En el Capítulo V, Conclusiones y recomendaciones, basado en los objetivos y en los resultados obtenidos, pero con información revisada y clara, y no solo basado en supuestos, sino en datos concretos sobre el desconocimiento de ley de Defensa del Consumidor.

En el Capítulo VI, Propuesta se propone un plan de formación y capacitación sobre los derechos promulgados en la ley de Defensa del consumidor, con tres líneas de acción que ayuden a sensibilizar y educar a clientes, propietarios y gerentes.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Tema

LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN LA CIUDAD DE AMBATO

Planteamiento del problema

La falta de información sobre la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor es un problema que se presenta actualmente en la mayoría de la población, la Defensoría del Pueblo en la ciudad de Ambato recibe diariamente denuncias referentes a servicios públicos domiciliarios como luz, agua, telefonía celular, calidad de productos, incumplimiento de contrato y servicios bancarios.

En la actualidad ha existido verdaderos avances sobre la protección de los derechos de los consumidores, pero persiste el desconocimiento del marco legal que los protege, contra empresas de servicios que puede estafarlos, o brindarles productos de mala calidad, la ley debe intervenir cuando se hayan sentido afectados.

Contextualización

Macro

Se ha considerado durante varios años que la protección al consumidor solo concernía a países desarrollados, por el comercio activo y las grandes industrias, pero hoy es una tendencia mundial que debe tener intervención del Estado, para

promover los derechos de los consumidores.

En los últimos años se ha visto necesario atender los problemas y demandas de las personas naturales y jurídicas, que buscan productos de calidad, dirigidos para los consumidores y usuarios de bienes y servicios finales, que son provistos por empresas públicas y empresas privadas conocidas como grandes, medianas y pequeñas industrias, el comercio legal, lo que ha llevado a fomentar los derechos de consumidores que han formado parte de movimientos sociales, organizaciones políticas, medios de comunicación para demandar, y reclamar sobre los daños y perjuicios de un mal servicio o un producto de baja calidad.

(Manzano, 2008), menciona que sobre la legislación internacional de los derechos de los consumidores.

“Las legislaciones y políticas, nacionales e internacionales, de protección a los consumidores tienen como finalidad el resguardo de éstos frente al posible daño (físico o financiero) que puede resultar del uso personal o en el hogar de bienes y servicios (Engel, 1998). En algunos países la legislación sólo protege a los consumidores respecto de bienes y servicios producidos por el sector privado, y en otros indistintamente de si se trata de producción pública o privada.

Como señalan las “Directrices Para la Protección del Consumidor”⁴ (Naciones Unidas, 1986) los consumidores a menudo afrontan desequilibrios en cuanto a capacidad económica, nivel de educación y poder de negociación frente a los productores de bienes y servicios, y al mercado en general, especialmente en los países en desarrollo (pág. 2)”

Meso

Según (Icaza, 2002), la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, publicada en el Suplemento del Registro oficial # 116 del 10 de julio del 2000 y su Reglamento General publicado en el Registro Oficial 287 del 19 de marzo de 2001, aún deja varios vacíos, y se aleja de la finalidad por la cual fue reformada

de acuerdo a la realidad y práctica judicial, así como también en la Constitución de la República del Ecuador 2008, que debe ser ley especial y que establezca los principales principios, como el mecanismo, el procedimiento y la competencia para el cumplimiento de los objetivos en defensa del consumidor. (pág. 179)

Ha existido un cambio en la situación actual de los consumidores en el Ecuador, sobre todo por los hábitos de consumo de amplios sectores de la población, la industrialización en el país, estableciendo diferencia entre consumidores y productores, el marco jurídico nacional garantiza el derecho de los consumidores, bajo el concepto de derecho económico y fundamenta de la Constitución del Ecuador, de Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, así de manera subsidiaria la Ley Orgánica de la Salud y El Código Integral Penal, que tiene como fin proteger al consumidor de los proveedores, por desconocimiento de las normas de calidad que toda empresa privada o pública debe seguir, por ejemplo para producir electrodomésticos se deben seguir ciertos parámetros determinados en la ley, si se exporta debe cumplir con la normativa de calidad, lo que ha pasado en los últimos diez años, es que algunas empresas venden productos con baja calidad, que en pocos meses se dañan como: computadoras y electrodomésticos, por lo cual el cliente se queda sin el bien, cuando la empresa no quiere responder, es esencial la denuncia.

Muchos de estos casos se dan por desconocimientos de los mismos consumidores, algunas empresas quieren cobrar por la reparación de algún aparato o electrodoméstico, sobre todo en el tiempo de garantía vigente, a sabiendas que, tanto proveedores y usuarios tienen derechos y obligaciones.

En Ecuador los usuarios y consumidores tienen derechos que pocos conocen y menos reclaman. La Constitución de la República del Ecuador, en el artículo 52, establece claramente que “Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como también una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características”. Muchos ecuatorianos son víctimas permanentes de abusos por parte de empresas públicas y privadas, por lo cual se creó la Ley Orgánica de Defensa del

Consumidor, cuyo ente rector es el Defensor del Pueblo, el mismo que junto a las demás autoridades tienen la obligación de velar por el cumplimiento de los derechos de los consumidores.

Los consumidores son víctimas constantes de vendedores maliciosos, que utilizan prácticas prohibidas por ley para comercializar sus productos o servicios.

Entre las prácticas fraudulentas está el condicionar la venta de un bien, producto o servicio, especular con los productos, para que suban de precio, práctica común con alimentos de primera necesidad, enviar un producto gratis para condicionar la adquisición, vender productos sin registros sanitarios o caducados.

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor determina normas que fomenta los derechos de quienes adquieren un producto o servicio, basado en la búsqueda de la calidad, primero son los consumidores, más que los intereses de las empresas.

En el Ecuador no existen acuerdos, tratados internacionales o convenios suscritos con empresas internacionales, o proveedoras de otros países, por ello la Constitución del Ecuador y la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, que norma a los vendedores, productores, fabricantes, dueños de empresa, y vela por los consumidores, previniendo la publicidad falsa y engañosa, con productos que pueden atentar con la salud pública, vendiendo productos peligrosos o riesgosos para el consumo humano, un ejemplo la venta de alcohol adulterado que produjo la muerte de varios ecuatorianos y otros daños colaterales.

Micro

En la Provincia de Tungurahua la Defensoría del Pueblo es la institución que tiene las atribuciones para dar trámite a denuncias presentadas por consumidores descontentos e insatisfechos por los productos que han adquirido, el accionante,

sin necesidad de un abogado, puede presentar su demanda con los documentos correspondientes de adquisición del producto o servicio (facturas, recibos, contratos). Luego se notifica al demandado, que en un intervalo de ocho días tiene que presentar las pruebas de descargo. Posterior a ello se convoca a una audiencia única y pública en la que prima el objetivo de buscar una conciliación.

En caso de no llegar a un acuerdo, o que se demuestre el incumplimiento de la parte acusada, la Defensoría hace un acta y la envía a la Unidad Judicial de Contravenciones, organismo que se encarga del juzgamiento.

Según datos de la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Ambato en el año 2013 se receptaron alrededor de 81 quejas, y en relación al 2014 hasta el mes de abril han ingresado 24 denuncias, es decir 6 quejas por mes.

Las denuncias se dirigen principalmente contra locales de electrodomésticos, artículos de primera necesidad, artículos tecnológicos como computadoras, que se dañan en poco tiempo, pero estas no quieren responder a los consumidores según la normativa vigente.

La ley del consumidor surge ante la problemática de los consumidores por los malos productos de algunas empresas, pero por cuestiones jurídicas no han podido resarcirse los daños creando un ambiente de inconformidad en los usuarios.

Hay desconocimiento de los consumidores de comercios y servicios, sobre su derecho a reclamar, la Defensoría del Pueblo y la Intendencia General de Policía receptan las denuncias.

Las sanciones van encaminadas a la devolución, reparación o pago del bien, indemnización por daños y perjuicios que haya causado un mal servicio.

ÁRBOL DE PROBLEMA

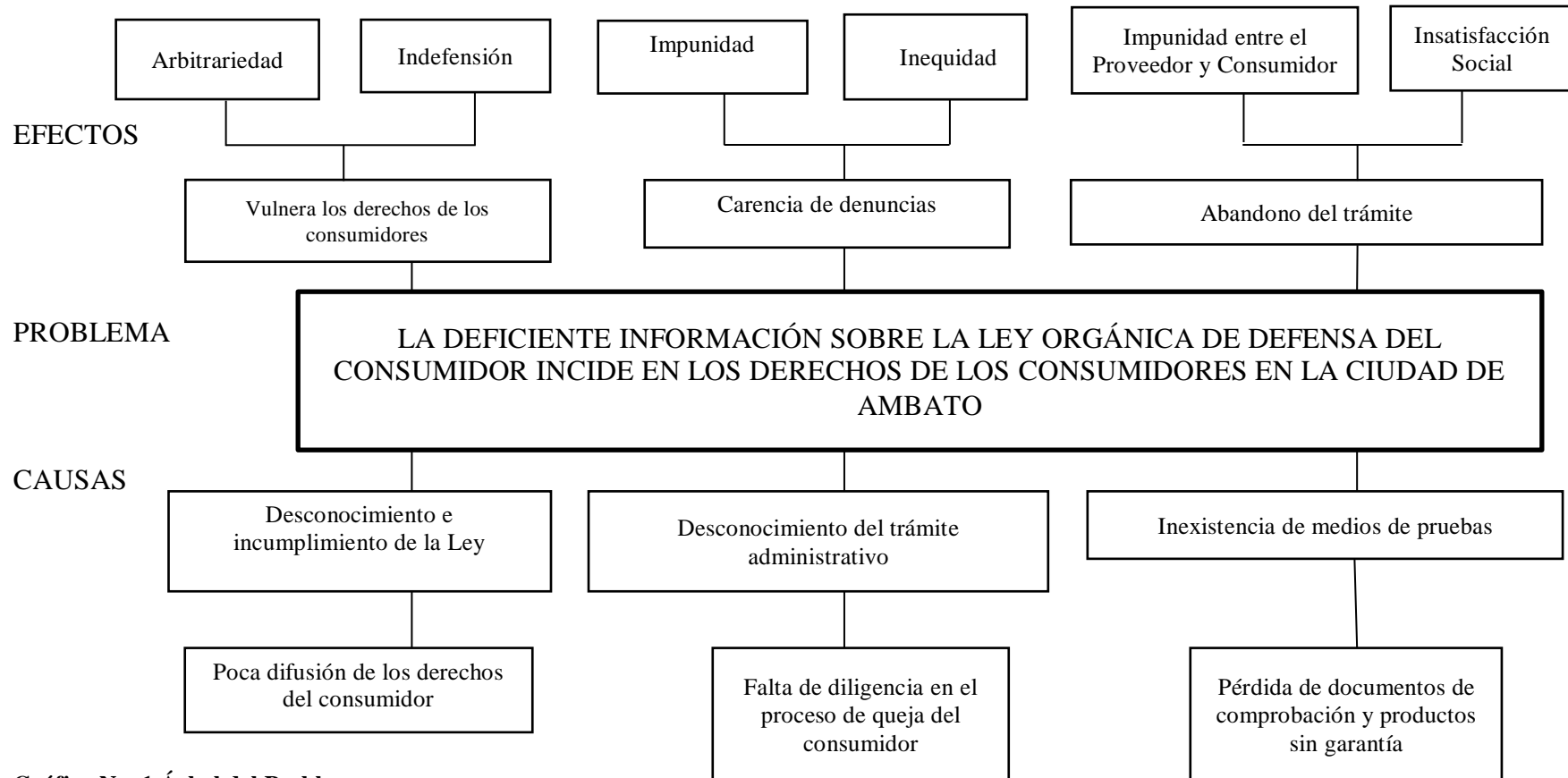


Gráfico No. 1 Árbol del Problema
 Elaborado Por: Alex Omar Fiallos Freire
 Fuente: Investigación

Análisis Crítico

En la actualidad se presenta el desconocimiento e incumplimiento de la ley de defensa del consumidor, porque en los medios de comunicación, y la propia legislatura existe poca difusión de los derechos del consumidor, los cuales se ven vulnerados con la venta de productos de baja calidad e inclusive caducados, los mismos que no cumplen con las normas impuestas en la ley, presentándose casos de arbitrariedad e indefensión.

Se observa que los afectados tienen desconocimiento del trámite administrativo que deben realizar para una demanda por violación a sus derechos como consumidores, existe una falta de diligencia en el proceso de queja del consumidor, porque no se presenta pruebas como contratos o facturas de compra, hay limitadas denuncias, por lo cual muchos casos quedan en la impunidad, presentándose inequidad en el respeto de los derechos de los consumidores.

En la denuncia de casos se ha presentado la inexistencia de medios de pruebas que ayudan a determinar qué derecho fue violado por un producto de mala de calidad, una causal la pérdida de documentos de comprobación y productos sin garantía, por lo cual el consumidor abandona el trámite, incidiendo en la impunidad entre el proveedor y consumidor y por ende la insatisfacción social.

La frase “salida la mercadería no hay devolución” es ilegal porque todo consumidor tienen derecho a reclamar por un producto de mala de calidad o engaños en la venta, no se aplican las sanciones para quienes violan los derechos de los usuarios por la falta de denuncias y pruebas, algunos clientes no conservan las facturas, o no conocen los alcances de garantía, las empresas venden productos sin garantía y mantenimiento en el caso de electrodomésticos, computadoras, celulares, y en el caso de productos de primera necesidad tienen productos caducados, sin registro sanitario o sellos falsificados.

Prognosis

Si el presente problema de investigación no llegara a solucionarse los consumidores de productos y servicios de la ciudad de Ambato no tendrán claros los perjuicios de los cuales son objeto por parte de empresas que no respetan sus derechos como consumidores, además se presentará la impunidad en las causas y la desconfianza en la aplicación de las leyes.

En la actualidad es vital buscar nuevas formas de protección de los derechos de los consumidores, sino se soluciona el problema de estudio no se podrá llegar a un equilibrio entre la oferta de productos de calidad y la satisfacción de las demandas de los clientes, por ello la aplicación de la ley es necesaria para analizar los casos que se han presentado de violación y delitos contra los derechos de los consumidores, usuarios y otros agentes del mercado.

Las empresas seguirán ofertando productos de mala calidad, al existir clientes que no reclaman sus derechos otros podrán ser víctimas, poniendo en riesgo incluso hasta la salud, con la venta de productos de primera necesidad caducados, con registro sanitario caducados.

Por ello se debe contribuir con la educación de los consumidores a futuro, puesto que la sociedad y el mercado es la que debe exigir mejor calidad de los productos y servicios en el Ecuador.

Otro riesgo es que muchos casos queden en la impunidad a causa de la inexistencia de pruebas, porque muchos consumidores no archivan facturas, contratos de compra y venta y recibos donde se incluyan los términos de la adquisición.

Formulación del problema

¿La deficiente información sobre la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor incide en los Derechos de los Consumidores?

Preguntas directrices.

1. ¿Conocer el nivel de información de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor?
2. ¿Determinar lo derechos protegidos de los Consumidores?
3. ¿Cómo se puede solucionar el problema planteado?

Delimitación del objeto de investigación.

Delimitación de Contenido

- **Campo.-** Jurídico
- **Área.-** Derecho Social
- **Aspecto.-** Ley Orgánica de Defensa del Consumidor

Delimitación conceptual

Se trata de una investigación bibliográfica y de campo aplicada sobre los consumidores de productos y servicios de la ciudad de Ambato, a fin de establecer si han sido o están siendo víctimas de estafas al adquirir un producto o servicio.

Delimitación temporal

La presente investigación se desarrollará en el periodo comprendido de Mayo a Septiembre del año 2014.

Delimitación espacial

La investigación se realizará en la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua.

Unidades de Observación

El presente trabajo investigativo se lo realizará a través del apoyo e información obtenidos en la Defensoría del Pueblo, Intendencia General de Policía y Juzgados de Contravenciones del cantón Ambato.

Justificación

El presente trabajo de investigación es necesario, para conocer el punto de vista teórico práctico, para el análisis de la situación actual de la aplicación de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, los resultados permitirán establecer las principales causas, del problema de estudio.

Su impacto contribuirá al conocimiento sobre el número de denuncias sobre la vulneración de derechos de los consumidores, además del rol fundamental de los empresarios en el cumplimiento de la ley.

Se justifica la investigación en la medida que se conoce que existen situaciones en las cuales se demuestra falta de conocimiento sobre los derechos de los consumidores y el acceso a la justicia, tanto administrativa como judicial como también los métodos alternativos para solucionarlo; los que deben ser identificados en la realidad, a partir del cual será posible recomendar y adoptar acciones correctivas a efectos de concienciar a la ciudadanía para que ejerza adecuadamente sus derechos y termine el desconocimiento tanto del proveedor, consumidor y de las autoridades que juzgan estas violaciones.

Es un proyecto factible ya que cuenta con fuentes investigativas necesarias para el desarrollo del mismo, brindando la oportunidad de reflexionar acerca de la protección de los derechos del consumidor.

El presente estudio es de interés para determinar los datos estadísticos sobre la aplicabilidad de la Orgánica de Defensa del Consumidor, el nivel de conocimientos sobre sus derechos, con el fin de diseñar un plan de difusión de la ley, creando el compromiso con los empresarios y clientes, para mejorar la calidad de los procesos de producción y de los servicios, y ejecutar la ley en función de las necesidades de los consumidores.

El derecho debe ofrecer una solución a los conflictos y los retos de la sociedad, por ello es importante analizar los principios jurídicos en la legislación, además

de los mecanismos de control entre los consumidores y las empresas proveedoras fabricantes, es necesario un análisis sobre los procedimientos que debe seguirse para pedir devolución, reclamo o indemnización por un mal producto.

Los beneficiarios son los consumidores, sin dejar de lado a las entidades encargadas de receptar las denuncias, quienes deben brindar atención a los consumidores, con el fin de atender las consultas y quejas presentadas en las relaciones de consumo, ya sean de bienes o servicios que se ofertan en el mercado.

De esta manera el fin es conocer los derechos, obligaciones y las multas que se imponen a los proveedores infractores.

Objetivos.

Objetivo General.

- Determinar la aplicación de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y los derechos de los consumidores en la ciudad de Ambato.

Objetivos Específicos.

- Diagnosticar el nivel de información de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.
- Analizar los derechos protegidos de los consumidores
- Proponer una solución al problema planteado

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes investigativos.

Con relación al estudio se encontraron los siguientes trabajos de investigación que analizan los derechos de los consumidores:

TIPAN PICHUCHO, LUCIA (2010) con su trabajo “Análisis el derecho del consumidor de acceso a la justicia “de la Universidad Particular de Loja llega a las siguientes conclusiones y objetivos:

Objetivos

- Promover la capacitación, difusión y asesoramiento del derecho del consumidor.
- Orientar a los consumidores sobre el ejercicio de sus derechos.
- Implementar procesos ágiles para que en corto tiempo los consumidores o usuarios recuperen la confianza en la justicia.

Conclusiones

- El consumidor ha tenido tradicionalmente una posición más débil debido al poder económico del proveedor.
- La falta de conocimientos suficientes sobre mercado permitirá analizar y discutir.

SANTAMARÍA URGILÉS, VICTORIA (2011) con un estudio denominado “Variables socioeconómicas que afectan al índice de confianza del consumidor

Ecuatoriano” de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador llega a las siguientes conclusiones y objetivos:

Objetivos

- Determinar el grado de correlación de las variables socio-económicas analizadas respecto al ICC, y en función de esto determinar las variables que expliquen de mejor manera el comportamiento del ICC ecuatoriano durante el periodo de estudio.
- Definir las variables relevantes en la explicación de las variaciones del ICC ecuatoriano.
- Deducir las formas de cálculo de índice de confianza del consumidor empleadas por el Banco Central del Ecuador.
- Analizar la variación del ICC frente a los diferentes escenarios socioeconómicos.

Conclusiones

- El Índice de confianza del consumidor refleja la actitud que tienen las personas respecto a la situación actual y futura de la economía; las preguntas indagan sobre la situación económica del hogar, el gasto en entretenimiento y la economía del país.
- El consumidor es un ser humano, influido por experiencias pasadas. Sus normas socioculturales, sus actitudes y sus hábitos, como asimismo su pertenencia al grupo, todo influye sobre su decisión.

MOLINA CRESPO GUIDO MAURICIO (2008) con un estudio denominado “El procedimiento para la reparación de los derechos del consumidor en el Ecuador, análisis de 3 casos, propuesta de reforma.” De la Universidad Andina Simón Bolívar, llega a las siguientes conclusiones y objetivos:

Objetivo

- Mostrar la problemática del ejercicio de los derechos del consumidor en el Ecuador, o la reparación de los derechos violados a los consumidores por parte de los proveedores, traducido como el acceso a la justicia de los consumidores

Conclusiones

- No existe una normativa completa en la cual el sistema de Derechos del consumidor pueda basarse y constituir una rama propia del derecho, lo cual sería ideal como medio de tutela de los Derechos del Consumidor.
- Las funciones de la Defensoría del Pueblo, en lo que tiene que ver con el Derecho del Consumidor, son insuficientes, pues al no tener facultad para sancionar a los infractores, ni atribuciones para imponer medidas coercitivas, como lo tienen otros sistemas legales de países latinoamericanos, su labor se reduce a la mediación, lo que poco o nada ayuda en la tutela de los Derechos del consumidor.

Fundamentación filosófica

Esta investigación está sustentada dentro del paradigma crítico-propositivo, ya que nos permite interaccionar entre el sujeto y el objeto del problema, que en este caso son los consumidores, proveedores y la aplicación de los derechos del consumidor, para a posterior con la indagación realizar una propuesta de solución al problema planteado.

El enfoque contempla una propuesta que genere cambios y mejore la calidad de vida de las personas afectadas.

Este paradigma se apoya en el hecho de que las situaciones sociales son dialécticas, por tanto, su estudio debe abordarse desde la dinámica del cambio social, como manifestación de un proceso anterior que le dio origen y el cual es

necesario conocer.

En la teoría del pensamiento de Immanuel Kant, el derecho es el conjunto de condiciones que permiten a la libertad de cada uno acomodarse a la libertad de todos. Se entiende entonces que la igualdad jurídica se define como aquella relación entre los ciudadanos según la cual nadie puede obligar otro sin someterse a la misma ley.

Este principio establece que todos los seres humanos son iguales ante la ley, sin que existan privilegios ni prerrogativas. Es un principio esencial de la democracia. El principio de igualdad ante la ley es incompatible con sistemas legales de dominación como la esclavitud, la servidumbre, el colonialismo o la desigualdad por sexo o religión.

Igualdad ante la ley, es el conjunto de deberes, derechos y garantías del ordenamiento jurídico. El contenido de las leyes sea igual para todos, o desigual si así corresponde, sobre la fase o en función de la justicia. Igualdad ante la ley, implica que todos debemos cumplir el mandato de la ley, no sólo los órganos del Estado, sino interpretar y aplicar el ordenamiento jurídico, sin incurrir en el engaño.

Fundamentación legal

Referente a la fundamentación legal para la investigación se tendrán en cuenta los siguientes cuerpos legales: Constitución de la República del Ecuador en la Sección novena sobre personas usuarias y consumidoras, Art. 52 menciona que “las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características”.

“La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala

calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor”.

En el Art. 53 de la Constitución de la República del Ecuador, señala que “las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación.

El Estado por ello responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados”.

lo que permite garantizar los derechos de los consumidores acceder a productos de calidad, con el mejor servicio por parte de los proveedores, demostrando eficiencia en la elaboración y calidad de bienes y servicios que se brindan a la ciudadanía

Por su parte en el Art. 54 hace mención que las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore, siendo ésta una garantía que vigilará y controlará el Estado para garantía de los derechos de los consumidores.

Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas.

El Art. 5, explica que las personas usuarias y consumidoras podrán constituir asociaciones que promuevan la información y educación sobre sus derechos, y las representen y defiendan ante las autoridades judiciales o administrativas.

Para el ejercicio de este u otros derechos, nadie será obligado a asociarse. (Asamblea Constituyente, 2008), permite la libre asociación como un derecho a elegir por parte de los consumidores y proveedores de bienes, servicios.

Otro de los sustentos legales es la Ley Orgánica de Defensa del Derechos y Obligaciones de los Consumidores, misma que en sus capítulos contempla temáticas como: Regulación de la Publicidad y su Contenido, Información Básica Comercial Responsabilidades y Obligaciones del Proveedor, Servicios Públicos Domiciliarios, Protección Contractual, Control de la Especulación Prácticas Prohibidas Protección a la Salud y Seguridad, Asociaciones de Consumidores, Control de Calidad e Infracciones y Sanciones, lo que permite realizar reclamos y ante deficiencias de los productores, proveedores y calidad de bienes y servicios.

Categorías Fundamentales.

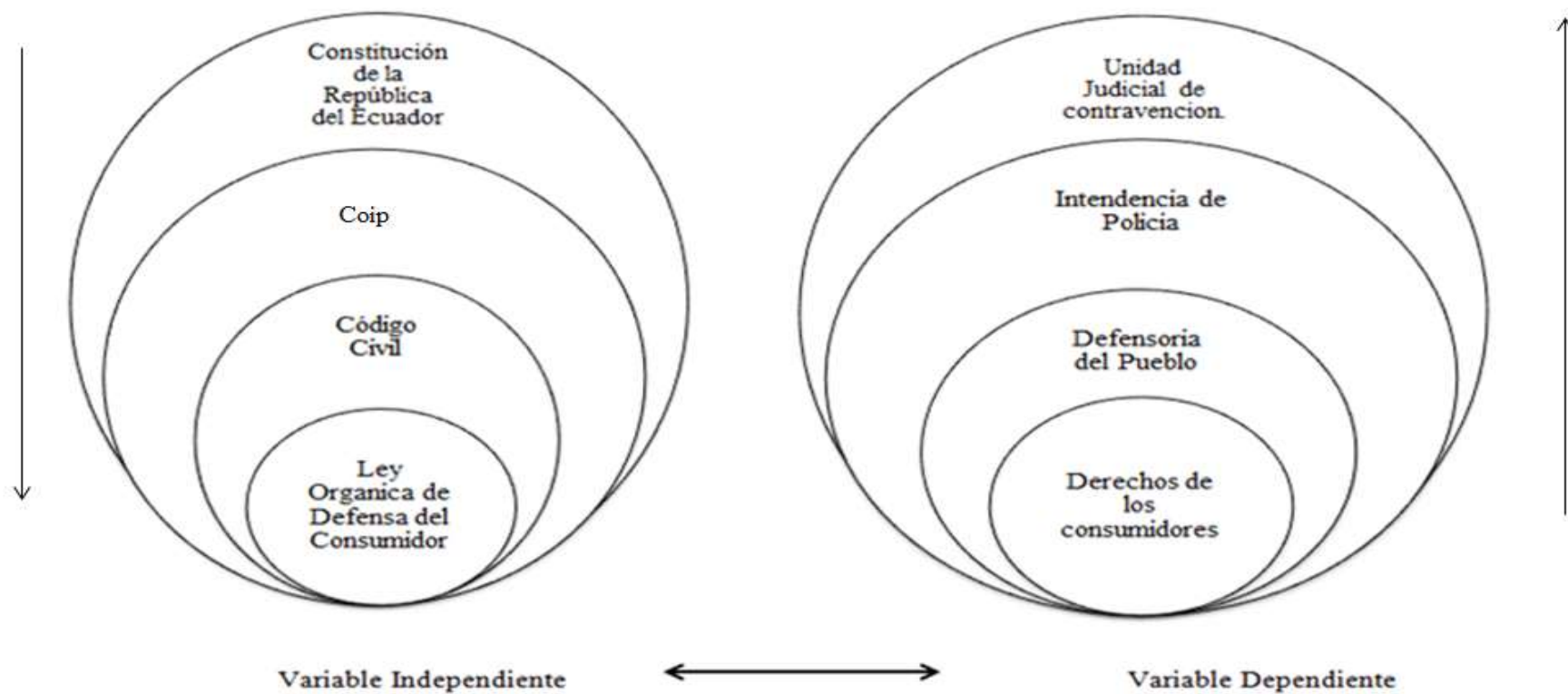


Gráfico No. 2 Categorías fundamentales.

Elaborado Por: Alex Omar Fiallos Freire

Fuente: Investigación

CONSTELACIÓN DE IDEAS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

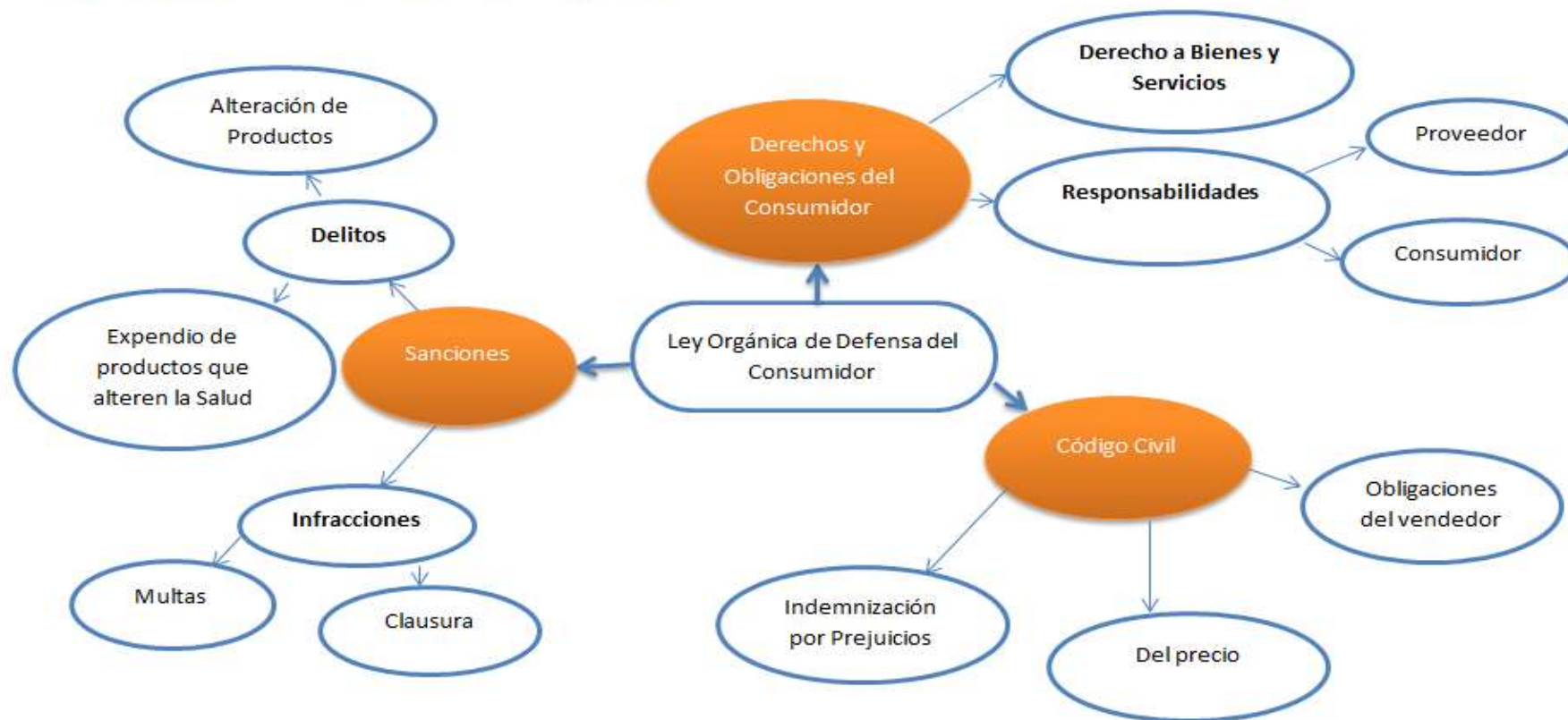


Gráfico No. 3 Constelación de ideas de la variable Independiente.
Elaborado Por: Alex Omar Fiallos Freire
Fuente: Investigación

CONSTELACION DE IDEAS DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

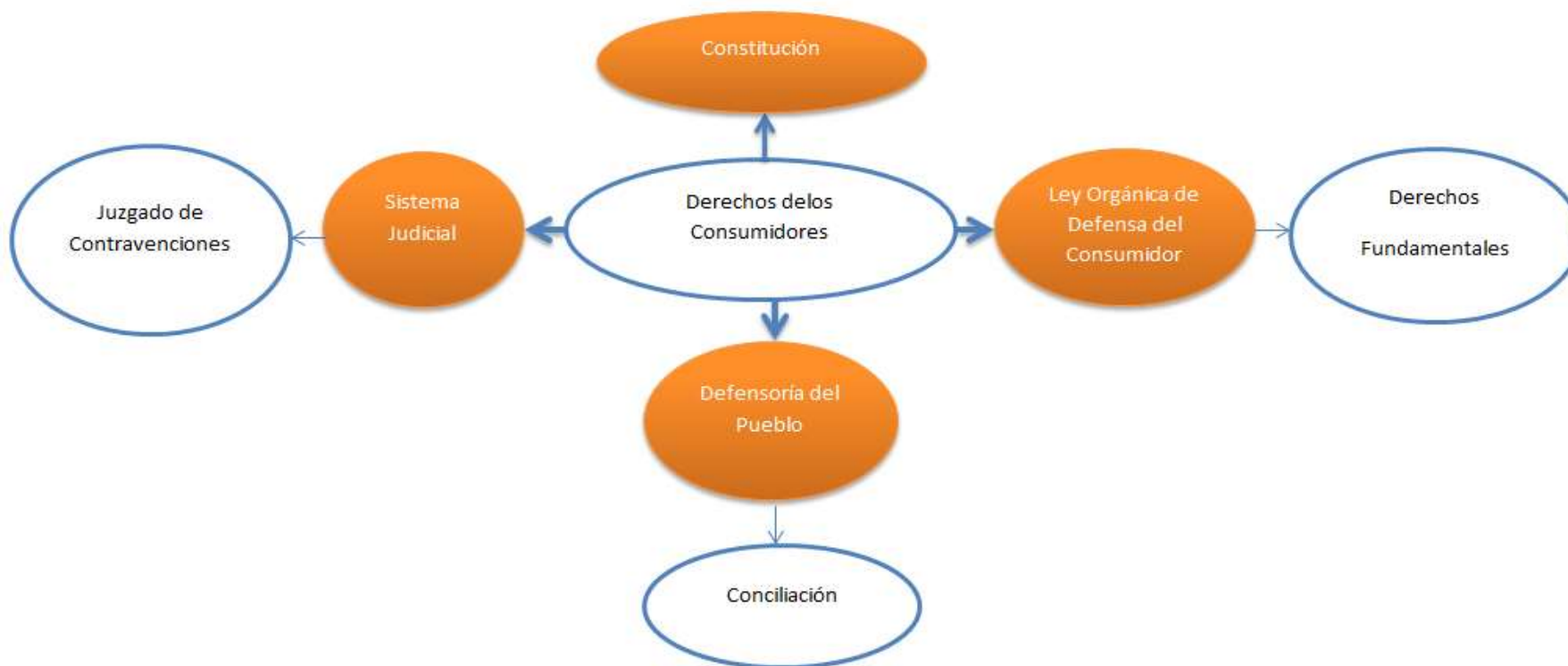


Gráfico No. 4 Constelación de ideas de la variable Dependiente.

Elaborado Por: Alex Omar Fiallos Freire

Fuente: Investigación.

Fundamentación Teórica

Constitución de la República del Ecuador

La Constitución de la República del Ecuador, también denominada habitualmente como Carta magna es la norma suprema de la República del Ecuador, siendo el fundamento y la fuente de la autoridad jurídica que sustenta la existencia del Ecuador y de su gobierno.

La supremacía de esta Constitución la convierte en el texto principal dentro del Ecuador, y está por sobre cualquier otra norma jurídica. La Constitución proporciona el marco para la organización del Estado ecuatoriano, y para la relación entre el gobierno con la ciudadanía.

La actual Constitución de la República, define la división de poderes del Estado en cinco ramas o funciones, los tradicionales tres son: el poder legislativo a cargo de la Asamblea Nacional, el poder ejecutivo representado por el Presidente de la República, y el poder judicial encabezada por la Corte Nacional de Justicia; además, se establecen dos nuevos poderes del Estado: la función electoral, administrada por el Consejo Nacional Electoral y el Tribunal Contencioso Electoral; y la función de transparencia y control social, representada por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social.

En el artículo 52 de la misma, se menciona que las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

El artículo 53 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone que las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deban incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación.

El Estado responderá en forma civil por los daños y perjuicios causados a las personas, que por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.

En el artículo 54 ibídem señala que las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore.

Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas.

Además se prevé que las personas usuarias y consumidoras podrán constituir asociaciones que promuevan la información y educación sobre sus derechos, y las representen y defiendan ante las autoridades judiciales o administrativas con la finalidad de hacer prevalecer sus derechos y la protección de éstos.

Derechos fundamentales

Existen derechos fundamentales para el consumidor, los cuales se pueden agrupar de la siguiente manera: El derecho a recibir productos y servicios de óptima calidad, garantizando la salud, vida y seguridad en el consumo y la satisfacción de necesidades fundamentales; el derecho a tener información veraz, adecuada, clara y completa sobre el bien o servicio que se ofrece; el derecho a la protección contra la publicidad engañosa y abusiva; y el derecho a una tutela efectiva para la protección de sus derechos y reparación de daños.

La ley establece además obligaciones a los proveedores para garantizar los derechos del consumidor; por ejemplo, todo proveedor es responsable de entregar al consumidor información veraz, clara y completa de los bienes o servicios ofrecidos, y así mismo se establece la obligación de que toda empresa o establecimiento comercial mantenga un libro de reclamos o quejas a disposición del consumidor.

Defensoría del Pueblo

Es un órgano de derecho público con jurisdicción nacional, con personalidad jurídica, autonomía administrativa y financiera.

Su estructura será desconcentrada y tendrá delegados en cada provincia y en el exterior.

En la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Capítulo XIV, sobre Competencia y Procedimiento en el Art. 81, se manifiesta que es Facultad de la Defensoría del Pueblo el de conocer y pronunciarse motivadamente sobre los reclamos y las quejas, que se presenten por parte de los consumidores, nacionales o extranjeros, que residan o estén de paso en el país y que consideren que han sido directa o indirectamente afectados por la violación e inobservancia de los derechos fundamentales del consumidor, establecidos en la Constitución de la República del Ecuador, los tratados o convenios internacionales de los cuales forme parte nuestro país.

Tendrá como prioridad la protección y tutela de los derechos de los habitantes del Ecuador y la defensa de los derechos de los consumidores que inherentemente son meritorios.

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.

Conciliación.

Es un medio alternativo para solucionar conflictos, a través del cual las partes resuelven directamente un litigio con la intervención o colaboración de un tercero. Existen dos tipos de conciliación: la conciliación prejudicial y la conciliación judicial.

La conciliación prejudicial es un medio alternativo al proceso judicial, es decir, mediante ésta las partes resuelven sus problemas sin tener que acudir a un juicio. Resulta un mecanismo flexible, donde el tercero que actúa o interviene puede ser cualquier persona y el acuerdo al que llegan las partes suele ser un acuerdo de tipo transaccional. Es decir, es homologable a una transacción.

La conciliación judicial es un medio alternativo a la resolución del conflicto mediante una sentencia; en este sentido es una forma especial de conclusión del proceso judicial.

El tercero que dirige esta clase de conciliación es naturalmente el juez de la causa, que además de proponer bases de arreglo, homologa o convalida lo acordado por las partes, otorgándole eficacia de cosa juzgada, dentro del marco de la legalidad.

Sistema Judicial

El sistema judicial es un poder del Estado encargado de administrar justicia en una sociedad, es una de las tres facultades y funciones primordiales del Estado junto con los demás poderes, deben aplicar las normas jurídicas en la resolución de conflictos, garantizando la seguridad jurídica.

Por "Poder", en el sentido de poder público, se entiende a la organización, institución o conjunto de órganos del Estado, que en el caso del Poder Judicial son los órganos judiciales o jurisdiccionales: juzgados y tribunales, que ejercen la potestad jurisdiccional, que suele gozar de imparcialidad y autonomía.

Juzgado de Contravenciones.

Es un órgano público; cuya finalidad principal es ejercer la jurisdicción, es decir, resolver litigios con eficacia de cosa juzgada. Sin perjuicio de cumplir actos de otra índole que las leyes que los organizan les puedan atribuir; estos asuntos son denominados no contenciosos.

Código Integral Penal

El Código Orgánico Integral Penal, Coip, que fuera publicado en el Suplemento del Registro Oficial 180, del lunes 10 de febrero de 2014, rige en su totalidad, desde el 10 de agosto del 2014, una vez cumplida la disposición final, por la cual este Código debía entrar en vigencia en ciento ochenta días contados a partir de su publicación, con excepción de las disposiciones reformativas al Código Orgánico de la Función Judicial.

La reforma penal integral se produce luego de casi 80 años de vigencia de la normativa penal, lo cual constituye un paso sumamente importante para garantizar el derecho a la vida y a la seguridad ciudadana, así como la eficiencia y eficacia en la administración de justicia, como parte de la lucha sin cuartel contra la impunidad.

Delito

Eugenio Cuello Calón define el delito como una acción antijurídica, típica, culpable y sancionada con una pena.

Es toda acción u omisión que, por malicia o negligencia culpable, da lugar a un resultado dañoso, estando prevista o tipificada en la ley penal dicha acción u omisión con el señalamiento de la correspondiente pena o castigo. Cuando dicha conducta no alcanza la gravedad precisa para ser calificada como delito, puede encuadrarse en las faltas o delitos menores, cuya tipificación en la ley penal se hace separadamente de los delitos. Cuando la pena venga determinada por la

producción de un ulterior resultado más grave, sólo se responderá de éste si se hubiere causado, al menos, por culpa. Se dice que hay delito doloso cuando el autor del mismo ha querido el resultado dañoso; cuando no se quiere dicho resultado, pero tampoco se evita, se dice que hay delito culposo. Es delito de comisión el que conlleva una actividad del autor que modifica la realidad circundante; y se habla de delito de omisión cuando la conducta delictiva del autor ha consistido en un no hacer o abstención de actividad.

Alteración de Productos

El Código Orgánico Integral Penal, en la sección cuarta sobre delitos contra los derechos de los consumidores, usuarios y otros agentes del mercado en el artículo 235 sanciona el engaño al comprador respecto a la identidad o calidad de las cosas o servicios vendidos, al indicar que la persona que provoque error al comprador o al usuario acerca de la identidad o calidad de la cosa o servicio vendido, entregando fraudulentamente un distinto objeto o servicio ofertado en la publicidad, información o contrato o acerca de la naturaleza u origen de la cosa o servicio vendido, entregando una semejante en apariencia a la que se ha comprado o creído comprar, será sancionada con pena privativa de libertad de seis meses a un año.

Si se determina responsabilidad penal de una persona jurídica, será sancionada con multa de diez a quince salarios básicos unificados del trabajador en general.

Expendio de productos que alteren la Salud

El Código Orgánico Integral Penal, en su capítulo Tercero sobre Delitos Contra Los Derechos Del Buen Vivir, en el artículo 216 sanciona a la persona que altere, poniendo en riesgo, la vida o la salud, materias o productos alimenticios o bebidas alcohólicas destinadas al consumo humano, será sancionado con pena privativa de libertad de tres a cinco años, de esta manera protegiendo el bien jurídico que es la vida, y sancionando de manera efectiva a los proveedores de bienes.

De igual manera, será sancionada la persona que, conociendo de la alteración, participe en la cadena de producción, distribución y venta o, en la no observancia de las normas respectivas en lo referente al control de los alimentos, el cometimiento de esta infracción de manera culposa, será sancionada con pena privativa de libertad de dos a seis meses.

Infracción

Es el incumplimiento de algún tipo de norma que regula un comportamiento en un contexto determinado. Dada esta circunstancia, es posible hacer referencias al término en diversos contextos como por ejemplo civiles, deportivos, administrativos.

El concepto de infracción por lo general se aplica a normas de menor jerarquía, es decir, que están exentas de implicancias legales importantes.

En el peor de los casos se suele aplicar una multa que sirve como elemento de corrección de actividades impropias.

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor

El 10 de julio del 2000 se publicó en el Registro Oficial No. 116, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en cuyo Art. 1 establece el ámbito y objeto, señalando que las disposiciones de la presente Ley son de orden público y de interés social, sus normas por tratarse de una ley de carácter orgánico, prevalecerán sobre las disposiciones contenidas en leyes ordinarias.

En caso de duda en la interpretación de esta Ley, se la aplicará en el sentido más favorable al consumidor.

El objeto de esta Ley es normar las relaciones entre proveedores y consumidores promoviendo el conocimiento y protegiendo los derechos de los consumidores y procurando la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones entre las partes.

Derechos y Obligaciones del Consumidor

Dentro de los Derechos y Obligaciones de los Consumidores, en el artículo 4 del capítulo II menciona que son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

- El 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;
- El derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad;
- El derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad;
- El derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren prestar;
- El 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;
- El derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales;
- El derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos;

- El derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios;
- El 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;
- El derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a la adecuada prevención, sanción y oportuna reparación de los mismos;
- El derecho a seguir las acciones administrativas y/o judiciales que correspondan; y,
- El derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá anotar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado.

En el artículo 5 del mismo cuerpo legal en cuanto a Obligaciones del Consumidor establece lo siguiente:

- Obligación de propiciar y ejercer el consumo racional y responsable de bienes y servicios;
- Preocuparse de no afectar el ambiente mediante el consumo de bienes o servicios que puedan resultar peligrosos en ese sentido;
- Evitar cualquier riesgo que pueda afectar su salud y vida, así como la de los demás, por el consumo de bienes o servicios lícitos;
- Informarse responsablemente de las condiciones de uso de los bienes y

servicios a consumirse.

Derecho a Bienes y Servicios

Los bienes y servicios económicos son aquellos generados en las distintas actividades económicas con el fin de suplir una necesidad o un deseo, se comercian en el mercado y sus precios son definidos por la oferta y la demanda, a una mayor oferta el precio del bien disminuye y a una mayor demanda aumenta.

Los Bienes son mercancías producidas con el fin de satisfacer una necesidad latente, son fabricados en las distintas actividades primarias o en las secundarias.

La Ley orgánica de Defensa del Consumidor, en su Capítulo XII sobre el Control de Calidad en el artículo 64 señala que el Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN, determinará la lista de bienes y servicios, provenientes tanto del sector privado como del sector público, que deban someterse al control de calidad y al cumplimiento de normas técnicas, códigos de práctica, regulaciones, acuerdos, instructivos o resoluciones.

Además, en base a las informaciones de los diferentes ministerios y de otras instituciones del sector público, el INEN elaborará una lista de productos que se consideren peligrosos para el uso industrial o agrícola y para el consumo. Para la importación y/o expendio de dichos bienes, el ministerio correspondiente, bajo su responsabilidad, extenderá la debida autorización.

Responsabilidad

En el Capítulo V sobre responsabilidades y obligaciones del proveedor en el Artículo 17 expone las obligaciones del proveedor, el cual deberá entregar al consumidor información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los bienes o servicios ofrecidos, de tal modo que éste pueda realizar una elección adecuada y razonable.

El artículo 18 indica que todo proveedor está en la obligación de entregar o prestar, oportuna y eficientemente el bien o servicio, de conformidad a las condiciones establecidas de mutuo acuerdo con el consumidor.

Ninguna variación en cuanto a precio, tarifa, costo de reposición u otras ajenas a lo expresamente acordado entre las partes, será motivo de diferimiento.

El artículo 19 señala que los proveedores deberán dar conocimiento al público de los valores finales de los bienes que expendan o los servicios que ofrezcan, con excepción de los que por sus características deban regularse convencionalmente.

Este valor final deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al consumidor, de manera efectiva, el ejercicio de su derecho a elección, antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo.

Proveedor

Es la persona que surte a otras empresas con existencias necesarias para el desarrollo de la actividad.

Un proveedor puede ser una persona o una empresa que abastece a otras empresas con productos o artículos, los cuales serán transformados para venderlos posteriormente o directamente se compran para su venta.

Estas existencias adquiridas están dirigidas directamente a la actividad o negocio principal de la empresa que compra esos elementos.

En el Capítulo I de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, dentro de los Principios Generales se denomina proveedor a toda persona natural o jurídica de carácter público o privado que desarrolle actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución, alquiler o comercialización de bienes, así como prestación de servicios a consumidores, por lo que se cobre precio o tarifa. Esta definición incluye a quienes adquieran bienes o servicios para integrarlos a

procesos de producción o transformación, así como a quienes presten servicios públicos por delegación o concesión.

Consumidor

Es una persona u organización que demanda bienes o servicios proporcionados por el productor o el proveedor de bienes o servicios. Es decir, es un agente económico con una serie de necesidades.

También se define como aquel que consume o compra productos para el consumo. Es por tanto el actor final de diversas transacciones productivas.

En el ámbito de los negocios o la administración, cuando se habla de consumidor en realidad se hace referencia a la persona como consumidor. El consumidor es la persona u organización a la que el marketing dirige sus acciones para orientar e incitar a la compra, estudiando el proceso de toma de decisiones del comprador.

El Derecho del consumidor es la denominación que se da al conjunto de normas emanadas de los poderes públicos destinada a la protección del consumidor o usuario en el mercado de bienes y servicios, otorgándole y regulando ciertos derechos y obligaciones.

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, en el Capítulo I dentro de los Principios Generales se denomina consumidor a 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.

Código Civil

Es la norma jurídica que contiene el fundamento del Derecho civil de carácter común en Ecuador. Es uno de los códigos civiles adaptados del Código de Bello.

Este código fue aprobado el 21 de noviembre de 1857 y comenzó a regir a partir del 1 de enero de 1861.

El Código Civil ecuatoriano ha sido objeto de varias codificaciones oficiales, desde su creación.

Las dos últimas codificaciones han sido: la de 1970 (séptima edición) y la codificación vigente de 2005.

Siendo un instrumento eficaz de la conservación del orden en las sociedades, por sólido y bien fundado que aparezca en medio de la mudanza de los hechos humanos e históricos, sufre permanentemente y, a veces, imperceptiblemente cambio.

Parejamente a lo que ocurre en el orden físico, en el mundo humano y por debajo de las variantes externas y que tanto llaman la atención, se opera en la órbita de las realidades éticas una suerte de erosión silenciosa y necesaria por un lado y, por otro, una constante acumulación de materiales de arrastre humano, de índoles moral y social.

Indemnización por Perjuicios

Indemnización de perjuicios o indemnización por daños y perjuicios es aquella acción que se le otorga al acreedor o a la víctima para exigir de parte de su deudor o bien del causante de un daño una cantidad de dinero equivalente a la utilidad o beneficio que a aquel le hubiese reportado el cumplimiento efectivo, íntegro y oportuno de la obligación instaurada entre las partes o la reparación del mal causado a la víctima.

En el Código Civil, artículo 1787 sobre obligación de indemnizar menciona el saneamiento de evicción, al que está obligado el vendedor, en el numeral 1 señala la restitución del precio, aunque la cosa, al tiempo de la evicción, valga menos; el numeral 2 indica las costas legales del contrato de venta que hubieren sido

satisfechas por el comprador.

En la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor capítulo XIII sobre Infracciones y Sanciones en el artículo 71 de indemnización, reparación, reposición y devolución expone que los consumidores tendrán derecho, además de la indemnización por daños y perjuicios ocasionados, a la reparación gratuita del bien y, cuando no sea posible, a su reposición o a la devolución de la cantidad pagada, en un plazo no superior a treinta días, en los siguientes casos:

- Cuando en el producto que se hubiere adquirido con determinada garantía y, dentro del plazo de ella, se pusiere de manifiesto la deficiencia o características del bien garantizado, siempre que se hubiere destinado al uso o consumo normal de acuerdo a la naturaleza de dicho bien. Este derecho se ejercerá siempre y cuando el proveedor haya incumplido con la garantía;
- Cuando cualquier producto, por sus deficiencias de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea apto para el uso al cual está destinado.
- Cuando considerados los límites de tolerancia permitidos, el contenido neto de un producto resulte inferior al que deben ser o la cantidad sea menor a la indicada en el envase o empaque.

Del precio

Precio se denomina al pago o recompensa asignado a la obtención de un bien o servicio o, más en general, una mercancía cualquiera.

A pesar que tal pago no necesariamente se efectúa en dinero los precios son generalmente referidos o medidos en unidades monetarias.

Desde un punto de vista general, y entendiendo el dinero como una mercancía,

se puede considerar que bienes y servicios son obtenidos por el trueque, que, en economías modernas, generalmente consiste en intercambio por, o mediado a través del, dinero.

El artículo 1749 de la norma sustantiva civil dispone la determinación del precio de la venta debe ser realizada por los contratantes (consumidor-proveedor), la misma que debe hacerse por cualquier medio o indicaciones que lo fijen.

Por otra parte en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en el Capítulo V sobre responsabilidades y obligaciones del proveedor en el artículo 19 los proveedores deberán dar conocimiento al público de los valores finales de los bienes que expendan o los servicios que ofrezcan, con excepción de los que por sus características deban regularse convencionalmente.

El valor final deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al consumidor, de manera efectiva, el ejercicio de su derecho a elección, antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo, se establecerá y su monto se difundirá en moneda de curso legal.

Obligaciones del vendedor

El artículo 1764 del Código Civil Ecuatoriano, párrafo sexto de las obligaciones del vendedor dispone que dichas obligaciones se reducen a dos: la entrega o tradición, y el saneamiento de la cosa vendida.

A su vez la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en el Capítulo V sobre responsabilidades y obligaciones del proveedor en el artículo Art. 17 consagra que todo proveedor debe entregar al consumidor información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los bienes o servicios ofrecidos, de tal modo que éste pueda realizar una elección adecuada y razonable.

El artículo 18 prevé que todo proveedor está en la obligación de entregar o prestar, oportuna y eficientemente el bien o servicio, de conformidad a las condiciones

establecidas de mutuo acuerdo con el consumidor.

Ninguna variación en cuanto a precio, tarifa, costo de reposición u otras ajenas a lo expresamente acordado entre las partes, será motivo de diferimiento.

Sanciones

En la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor capítulo XIII, sobre infracciones y sanciones en el artículo 70 de la Sanción General, las infracciones a lo dispuesto en esta Ley, siempre que no tengan una sanción específica, serán penadas con multa de cien a mil dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda de curso legal, y si es del caso, el decomiso de los bienes, o la suspensión del derecho a ejercer actividades en el campo de la prestación del servicio o publicidad, sin perjuicio de las demás sanciones a las que hubiere lugar.

El pago de las sanciones pecuniarias no libera al proveedor de cumplir con las obligaciones que le impone la Ley.

Multas

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor Capítulo XV sobre las disposiciones generales, en el artículo 94 acoge que los fondos provenientes de las multas impuestas en cumplimiento de las disposiciones de la presente Ley, serán depositadas en la Cuenta Única del Tesoro Nacional.

El equivalente al cincuenta por ciento (50%) de estos recursos se administrarán de conformidad con la Ley de Presupuestos, su reglamento y demás normas técnicas vigentes.

El restante cincuenta por ciento (50%) se destinará así: veinte y cinco por ciento (25%) al establecimiento de programas de difusión y capacitación en lo relacionado con la educación del consumidor, que se desarrollarán a través de la Defensoría del Pueblo y las asociaciones de consumidores; y, el otro veinte y

cinco por ciento (25%) al Instituto Ecuatoriano de Normalización -INEN- para el ejercicio de las competencias asignadas en esta Ley.

Clausura

En este mismo cuerpo legal, Capítulo XIII referente a infracciones y sanciones en el artículo 73 indica que el proveedor que incurra en lo establecido en el artículo 23 de la presente Ley sobre el deterioro de bienes, e incumpla las obligaciones allí establecidas, será sancionado con la clausura temporal o definitiva del establecimiento.

Derechos de los Consumidores

Según Liliana Manzano, el Derecho del consumidor es la denominación que se da al conjunto de normas emanadas de los poderes públicos destinada a la protección del consumidor o usuario en el mercado de bienes y servicios, otorgándole y regulando ciertos derechos y obligaciones.

En general, se considera consumidor o usuario a toda persona física o jurídica que contrata a título oneroso, para su consumo final o beneficio propio, o de su grupo familiar o social, la adquisición o locación de bienes o la prestación o arrendamiento de servicios.

El derecho del consumo no es una rama autónoma del Derecho, sino una disciplina transversal, con elementos que se encuadran dentro del Derecho mercantil, del Derecho Civil y otros dentro del Derecho Administrativo e incluso del Derecho Procesal.

Formulación de la hipótesis

La deficiente información sobre la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor si incide en los derechos de los consumidores en la ciudad de Ambato en el año 2014.

Señalamiento de variables.

Variable Independiente:

- ✓ Ley Orgánica de Defensa del Consumidor

Variable dependiente:

- ✓ Derechos de los consumidores

Término de relación:

- ✓ Incide

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Enfoque de la Investigación

El enfoque investigativo del presente trabajo es de tipo cualitativo y cuantitativo.

Cualitativo: Porque está orientado al descubrimiento de una hipótesis y se puede tener una perspectiva desde adentro a través de datos estadísticos que serán sometidos a análisis interpretativos. Los mismos que fundamentarán en la elaboración y desarrollo de una propuesta para solucionar dicho problema.

Cuantitativo: Está encaminado a la comprobación de la hipótesis y además busca las causas y la explicación de los hechos que se estudia, además recabara datos numéricos que serán posteriormente analizados estadísticamente como forma de análisis.

También se sustenta en el paradigma crítico-propositivo que pretende demostrar el beneficio que dará la solución planteada para mejorar la calidad de vida de los consumidores.

Modalidad de la investigación

El presente trabajo investigativo se lo realizará en las siguientes modalidades:

De campo

Porque se recabó información en el lugar donde se producen los

acontecimientos, es decir en la Defensoría del Pueblo, locales comerciales y entidades públicas y privadas, para así poder actuar en el contexto y transformar una realidad.

Entre las técnicas que se van a utilizar dentro de esta investigación de campo están: la observación, la entrevista y la encuesta.

Bibliográfica-Documental

Porque el trabajo tiene el propósito de ampliar y profundizar información sobre el tema de investigación obtenidos a través de libros, textos, módulos, periódicos, revistas, internet, así como de documentos válidos y confiables a manera de información primaria.

Niveles o tipos de investigación

En el proyecto se desarrolló los siguientes tipos de investigación:

Exploratorio

Permitió hacer una introducción hacia las diferentes situaciones que se han venido presentando en el ámbito de la investigación.

Descriptivo

Realizada la exploración, se efectuó un estudio de los casos que se han presentado respecto al tema, describiendo situaciones concretas.

Explicativo

Efectuados los pasos anteriores se obtuvo elementos de juicio para poder dar explicaciones fundamentadas, permitiendo comprobar experimentalmente la hipótesis planteada, además nos permite responder el porqué del planteamiento

del problema y así poder cumplir con la solución o propuesta.

Población y Muestra.

Población

La población de estudio son los ciudadanos de 18 a 30 años del cantón Ambato según el INEC en los datos obtenidos a septiembre del 2014 es 75822.

Población de estudio

Cuadro No. 1 Población de estudio

Edad	Hombres	Mujeres	Total
18 – 30	37073	38749	75822

Fuente: INEC, Septiembre del 2014

Cálculo de la muestra

Población: 75822

Seguridad: 95% (1.96)

N = 75822 (tamaño de la población)

Z = 1.96 (nivel de confianza)

P = 0.5 (probabilidad de éxito, o proporción esperada)

Q = 0.5 (probabilidad de fracaso)

D = 0.05 (precisión)

Desarrollo

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

$$n = \frac{75822 \times (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}{(0,05)^2 \times (75822 - 1) + (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = \frac{75822 \times 3,8416 \times 0.25}{(0,0025) \times (75821) + 3,8416 \times 0.25}$$

$$n = \frac{72819,4488}{189,5525 + 0,9604}$$

$$n = \frac{72819,4488}{190,5129}$$

$$n = 382,228441$$

Operacionalización de las variables

Cuadro No. 2 Operacionalización de la Variable Independiente: “Ley Orgánica de Defensa Del Consumidor”

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	TÉCNICA E INSTRUMENTO
El objeto de esta Ley es normar las relaciones entre proveedores y consumidores promoviendo el conocimiento y protegiendo los derechos de los consumidores y procurando la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones entre las partes.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Normas ▪ Seguridad Jurídica ▪ Equidad consumidor proveedor 	<p>Leyes Códigos Sanciones Multas Derechos consumidores Obligaciones proveedores</p>	<p>¿Conoce Ud. la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor? ¿Considera que la LODC, garantiza sus derechos? ¿Estima Ud. que la LODC, ha sido suficientemente difundida? ¿El Estado garantiza, vela por los derechos del consumidor y la clase de productos que se ofertan?</p>	<p>Encuesta Cuestionario estructurado Entrevista</p>

Elaborado Por: Alex Omar Fiallos Freire

Fuente: Investigación

Cuadro No. 3 Operacionalización de la variable dependiente: “Derechos de los Consumidores”

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<p>Es el conjunto de normativas y leyes que tienen como objetivo principal asegurar la defensa de cualquier tipo de consumidor ante situaciones en las cuales no se respete su poder o su condición de consumidor</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Control de calidad ▪ Información básica comercial ▪ Garantía ▪ Atención Optima 	<p>Registro sanitario Certificados Permisos Datos Instructivos Indicaciones Contraindicaciones Facturas Comprobantes</p>	<p>¿Sabe Ud. Donde acudir en caso de sentirse afectado en sus derechos de consumidor? ¿Ha realizado reclamos por: - Productos deficientes - Mala atención - Precios excesivos Estima que el tiempo para dar trámite a su reclamo es: - Mucho - Suficiente - Demorado.</p>	<p>Encuesta Cuestionario estructurado Entrevista</p>

Elaborado Por: Alex Omar Fiallos Freire

Fuente: Investigación

Plan de recolección de información.

Para recolectar de forma correcta la información sobre el problema a investigar, es necesario citar dos fases:

Plan de recolección de información.

En esta etapa del proyecto, se investigará en bibliotecas, internet, y los diferentes locales comerciales, entidades públicas y los mismos consumidores, quienes serán fuente importante para obtener información acerca de características, problemas y diferentes circunstancias en la tarea de recabar información para la investigación, con el fin de reunir datos para comparaciones y conceptos.

Se manejó como técnica la encuesta y como instrumento al cuestionario:

La encuesta

En esta investigación se aplicó la encuesta, cuestionario que fue dirigida a la ciudadanía como consumidores, además a representantes de locales comerciales y entidades públicas como proveedores, para de esta forma obtener información eficaz y cercana a la realidad, tomada de los propios autores del problema.

La entrevista

También en el proyecto se efectuó la entrevista a representantes de la Defensoría del Pueblo, para conocer su opinión acerca del tema y a la vez recopilar datos actualizados que complementen el presente estudio.

Cuadro No. 4 Plan de recolección de información

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos planteados en la investigación.
2. ¿De qué personas u objetos?	Consumidores de productos y servicios.
3. ¿Sobre qué campos o aspectos?	Variable Independiente Leyes: Constitución de la República del Ecuador, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Código Civil, Código Integral Penal Variable Dependiente Número de denuncias por parte de los consumidores.
4. ¿Quién está involucrado en este accionar?	Alex Omar Fiallos Freire
5. ¿Cuándo?	Mayo-Septiembre de 2014
6. ¿Dónde?	Defensoría del Pueblo, Intendencia de Policía del cantón Ambato, Unidad Judicial de Contravenciones, locales comerciales, entidades públicas.
7. ¿Cantidad de veces?	La entrevista se utilizó una vez a cada autoridad y las encuestas dos veces: Prueba piloto y prueba definitiva.
8. ¿Qué técnicas va a aplicar?	Encuestas y entrevistas.
9. ¿Con que?	Cuestionario estructurado.
10. ¿En qué situación?	En el ámbito jurídico-social

Elaborado Por: Alex Omar Fiallos Freire

Fuente: Investigación

Plan de procesamiento y Análisis de la información

Para procesar y analizar la información del problema a investigar, procedemos de la siguiente manera:

Categorización y Tabulación de la Información

Categorización

Es un proceso lógico que tiende a ordenar la realidad basándose en criterios cualitativos, y es mediante este sistema que se permite procesar la información para valorizar al problema, objeto de la información.

Tabulación

La tabulación permite organizar el resultado obtenido de la encuesta realizada a la ciudadanía, mediante una tabla que ordena los datos con las especificaciones correspondientes, según tipo y características de dichos datos.

Análisis de datos

Luego de haber categorizado, recopilado y tabulado la información es necesario realizar un análisis de toda la información y resultados obtenidos para resaltar todo los datos útiles para desarrollar eficientemente la investigación.

Selección de estadígrafos

Se realizara una gráfica estratigráfica de toda la población que colaboró al contestar la encuesta.

Presentación de los Datos

La debida presentación de datos se la realizó mediante graficas en columna para

detallar de mejor manera toda la información.

Interpretación de los Resultados

Esta forma de procesar la información permitió entender, mediante una redacción, cada resultado obtenido y representado en los gráficos que anteriormente se ha mencionado.

Esta es la base para poder determinar si la hipótesis es se podrá verificar positiva o negativamente, es decir, se rechaza o se acepta la hipótesis.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

Resultados de la encuesta, aplicada en la ciudad de Ambato, a personas contempladas entre las edades de 18 a 30 años, hombres y mujeres.

Interpretación de Datos

En el mes de Octubre del año 2014 se aplicaron las encuestas dirigidas a las personas de la ciudad de Ambato, comprendidas entre los 18 a los 30 años, mismos que permitieron el levantamiento de información.

Se indicó en forma detallada a todas las personas encuestadas sobre cada pregunta que se expone en el cuestionario, mismo que fueron aceptadas y los datos obtenidos fueron muy confiables.

La finalidad consistió en determinar el grado de conocimiento sobre la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor del Ecuador establece los derechos que tiene toda persona natural o jurídica que adquiera, utilice o consuma un bien o servicio determinado, así como las obligaciones de todo proveedor para garantizar los derechos del consumidor, el cuestionario se muestra en el anexo No. 1, cuyos resultados son:

Tabulación de Resultados.

1. ¿Conoce Ud. la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor?

Cuadro No. 5 Conocimientos de la Ley de Defensa del Consumidor

	1	Frecuencia	Porcentaje
Si		159	42%
No		223	58%
Total		382	100%

Elaborado Por: Alex Omar Fiallos Freire

Fuente: Investigación

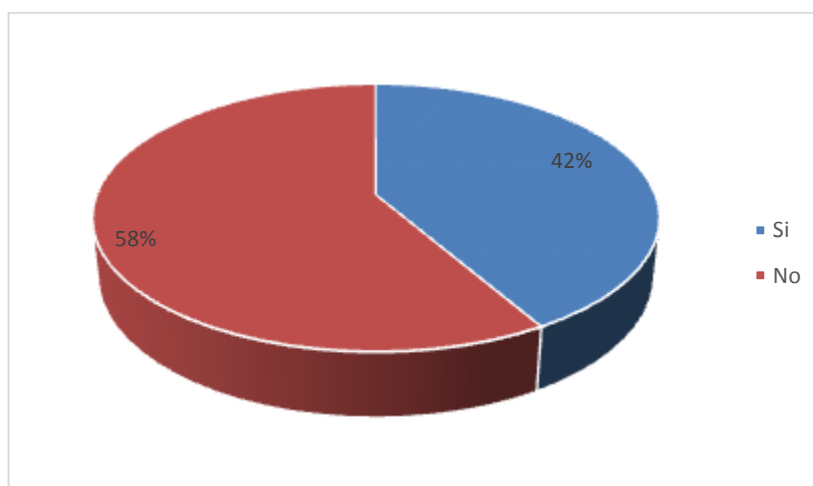


Gráfico No. 5 Conocimiento de la ley Orgánica de defensa del consumidor.

Elaborado Por: Alex Omar Fiallos Freire

Fuente: Investigación.

Análisis

El 42% respondió que si conoce sobre la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, el 58% contestó que No.

Interpretación

Se establece que la mayor parte de encuestados no tienen conocimientos acerca de Ley del Consumidor porque es muy escasa la difusión de la ley en los medios de comunicación, y por parte de entidad de gobierno.

2. ¿Considera que la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor garantiza sus derechos?

Cuadro No. 6 Garantía de derechos

2	Frecuencia	Porcentaje
Si	250	65%
No	132	35%
Total	382	100%

Elaborado Por: Alex Omar Fiallos Freire

Fuente: Investigación

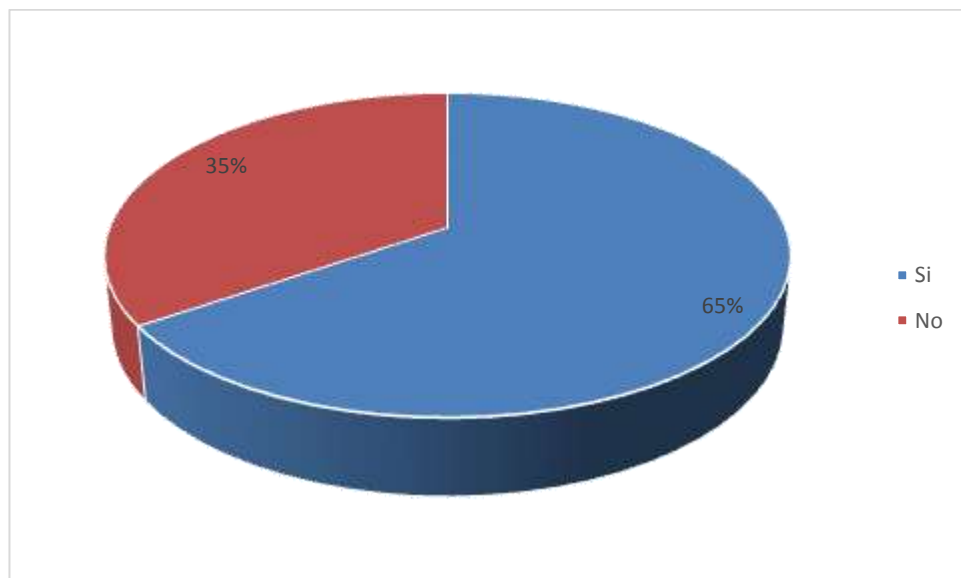


Gráfico No. 6 Garantía de derechos.

Elaborado Por: Alex Omar Fiallos Freire

Fuente: Investigación

Análisis

El 65% respondió que la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor si garantiza sus derechos, el 35% contestó que No.

Interpretación

Para la mayor parte de encuestados la ley garantiza los derechos porque promueve mejores productos y clientes más satisfechos.

3. ¿Estima Ud. que la ley orgánica de defensa del consumidor ha sido suficientemente difundida en la ciudadanía en general?

Cuadro No. 7 Difusión de la Ley de defensa del consumidor

	3	Frecuencia	Porcentaje
Si		97	25%
No		285	75%
Total		382	100%

Elaborado Por: Alex Omar Fiallos Freire

Fuente: Investigación

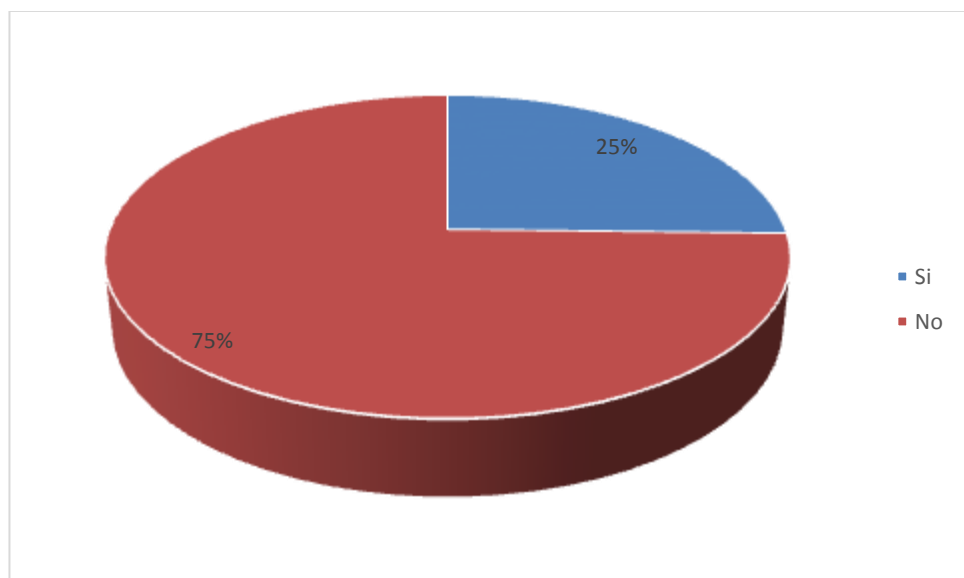


Gráfico No. 7 Ley de defensa del consumidor conocida.

Elaborado Por: Alex Omar Fiallos Freire

Fuente: Investigación

Análisis

El 25% respondió que si estiman que la ley orgánica de defensa del consumidor es conocida por la ciudadanía en general, el 75% contestó que No.

Interpretación

Para la mayor parte de encuestados, la ley no es conocida por la ciudadanía, porque son muy limitadas las actividades de formación, además no se logra llegar a todos con la información sobre la temática.

4. ¿El estado garantiza, vela por los Derechos del consumidor y la clase de productos que se ofertan?

Cuadro No. 8 El estado vela por los derechos de los consumidores

4	Frecuencia	Porcentaje
Si	177	46%
No	205	54%
Total	382	100%

Elaborado Por: Alex Omar Fiallos Freire

Fuente: Investigación

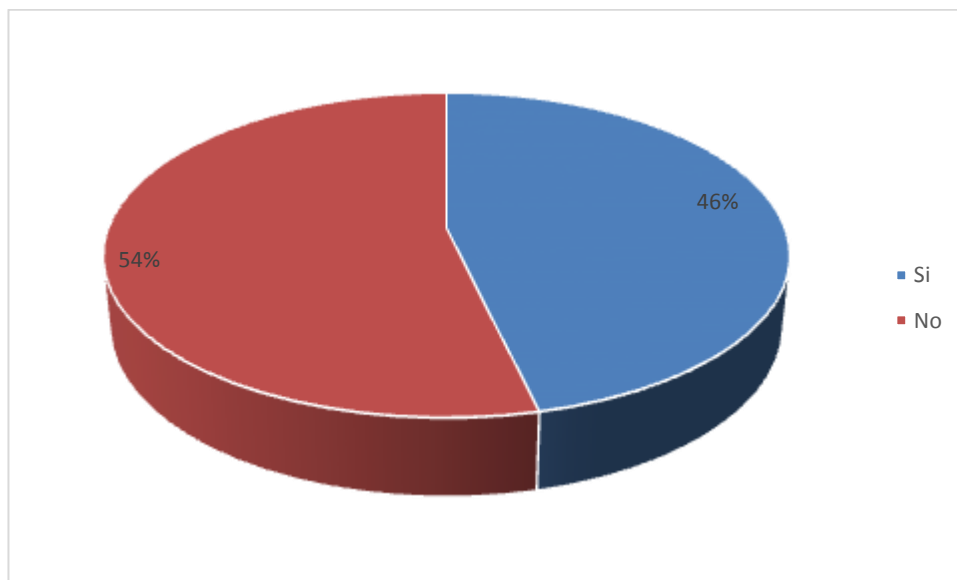


Gráfico No. 8 El estado vela por los derechos de los consumidores.

Elaborado Por: Alex Omar Fiallos Freire

Fuente: Investigación

Análisis

El 46% respondió que el estado si garantiza que se vele por los Derechos del consumidor y la clase de productos que se ofertan, el 54% contestó que No.

Interpretación

La mayor parte de encuestados consideran que el estado no garantiza los derechos de los consumidores, porque no cuenta con denuncias que ayuden justamente a lograr la aplicación de la ley.

5. ¿Conoce las obligaciones que tienen las empresas proveedoras de productos con los consumidores?

Cuadro No. 9 Conocimientos de las obligaciones de los proveedores

	Frecuencia	Porcentaje
Si	78	20%
No	304	80%
Total	382	100%

Elaborado Por: Alex Omar Fiallos Freire

Fuente: Investigación

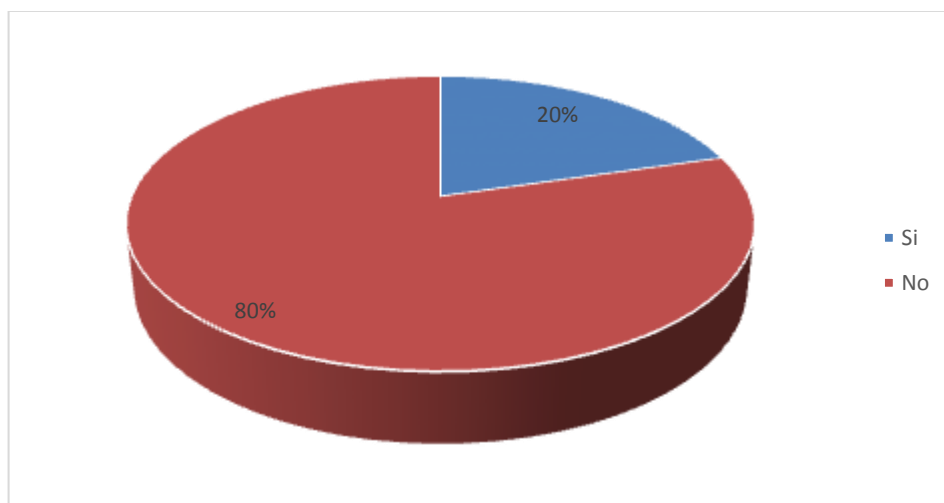


Gráfico No. 9 Conocimientos de las obligaciones de los proveedores.

Elaborado Por: Alex Omar Fiallos Freire

Fuente: Investigación

Análisis

El 20% respondió que si conocen las obligaciones que tienen las empresas proveedoras de productos con los consumidores, el 80% contestó que No.

Interpretación

Se establece que la causa de que no se aplique la ley, sobre todo que muchos consumidores no denuncien o se quejen con respecto a la inadecuada aplicación de sus derechos, es el desconocimiento que tienen acerca de las obligaciones los proveedores de las empresas.

6. ¿Cuáles considera Ud., que son las empresas con mayor número de quejas?

Cuadro No. 10 Empresas con mayor número de quejas

	Frecuencia	Porcentaje
Micro empresas	221	58%
Medianas empresas	95	25%
Grandes empresas	66	17%
Total	382	100%

Elaborado Por: Alex Omar Fiallos Freire
Fuente: Investigación

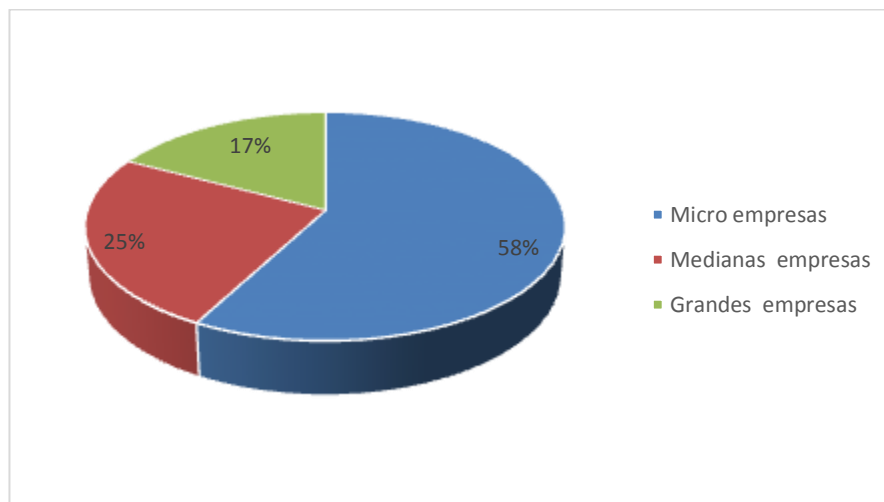


Gráfico No. 10 Empresas con mayor número de quejas.
Elaborado Por: Alex Omar Fiallos Freire
Fuente: Investigación

Análisis

El 58% respondió que las empresas con mayor número de quejas son las Micro empresas, el 25% contestó Medianas empresas, el 17% mencionó Grandes empresas.

Interpretación

Según el criterio de los encuestados las microempresas son quienes tienen mayor número de quejas, porque al ser nuevas les cuesta al inicio establecer políticas de calidad de productos y servicio.

7. ¿Sabe Ud. donde acudir en caso de sentirse afectado en sus derechos de consumidor?

Cuadro No. 11 Conocimiento de dónde acudir

7	Frecuencia	Porcentaje
Si	146	38%
No	236	62%
Total	382	100%

Elaborado Por: Alex Omar Fiallos Freire

Fuente: Investigación

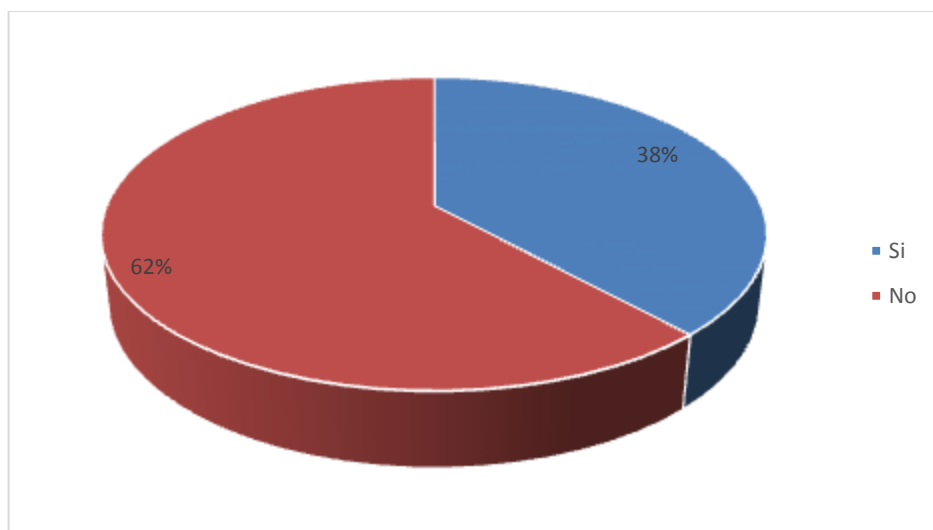


Gráfico No. 11 Conocimiento de dónde acudir.

Elaborado Por: Alex Omar Fiallos Freire

Fuente: Investigación

Análisis

El 38% respondió que sí sabe dónde acudir en caso de sentirse afectado en sus derechos de consumidor, el 62% contestó que No.

Interpretación

La mayor parte no tiene conocimiento de dónde acudir en el caso de que sus derechos no se apliquen por productos y servicio de mala calidad, precios excesivos, o incumplimientos de garantías, porque no se ha realizado una adecuada difusión de la ley.

8. ¿Ha realizado reclamos por?

Cuadro No. 12 Reclamos

8	Frecuencia	Porcentaje
Productos deficientes	230	60%
Mala atención	63	17%
Precios excesivos	89	23%
Total	382	100%

Elaborado Por: Alex Omar Fiallos Freire

Fuente: Investigación

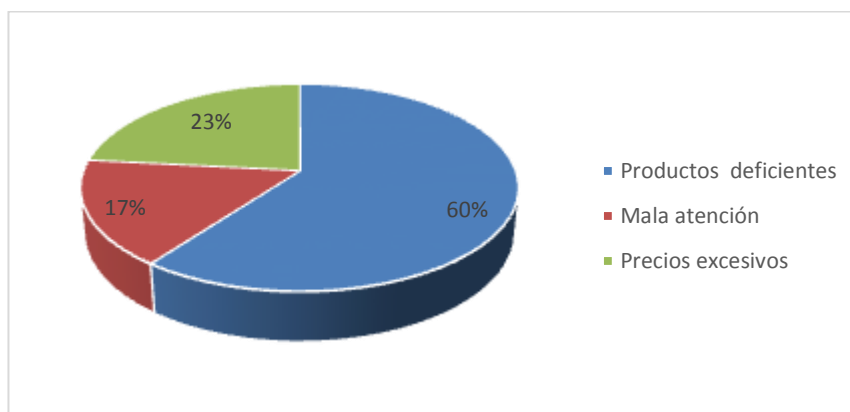


Gráfico No. 12 Reclamos.

Elaborado Por: Alex Omar Fiallos Freire

Fuente: Investigación

Análisis

El 60% respondió que ha realizado reclamos por Productos deficientes, el 17% contestó Mala atención, el 23% mencionó Precios excesivos.

Interpretación

Se establece que la mayor parte de reclamos son por productos deficientes, porque algunas empresas venden aquellos con daños, y no quieren cambiarlos, o devolver el dinero invertido por el cliente.

9. ¿Estima que el tiempo para dar trámite a su reclamo es?

Cuadro No. 13 Tiempo del trámite

9	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	208	55%
Suficiente	66	17%
Demorado	108	28%
Total	382	100%

Elaborado Por: Alex Omar Fiallos Freire

Fuente: Investigación

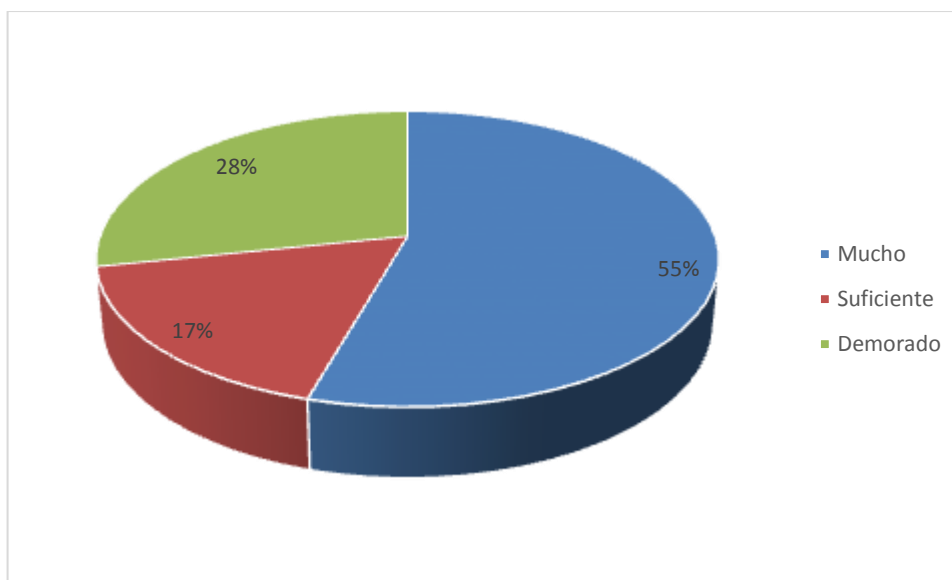


Gráfico No. 13 Tiempo del trámite.

Elaborado Por: Alex Omar Fiallos Freire

Fuente: Investigación

Análisis

El 55% Estima que el tiempo para dar trámite a su reclamo es Mucho, el 17% contestó Suficiente, el 28% mencionó Demorado.

Interpretación

La mayor parte considera que el tiempo para los tramites es mucho, es decir no es rápido, sino que se demora, por lo cual muchos no denuncien los casos o realizan quejas sobre alguna empresa que ha incurrido en contra de sus derechos.

10. ¿La Defensoría del Pueblo como institución gubernamental garantiza sus derechos de consumidor y restablece sus derechos?

Cuadro No. 14 Defensoría garantiza los derechos de los consumidores

10	Frecuencia	Porcentaje
Si	264	69%
No	118	31%
Total	382	100%

Elaborado Por: Alex Omar Fiallos Freire

Fuente: Investigación

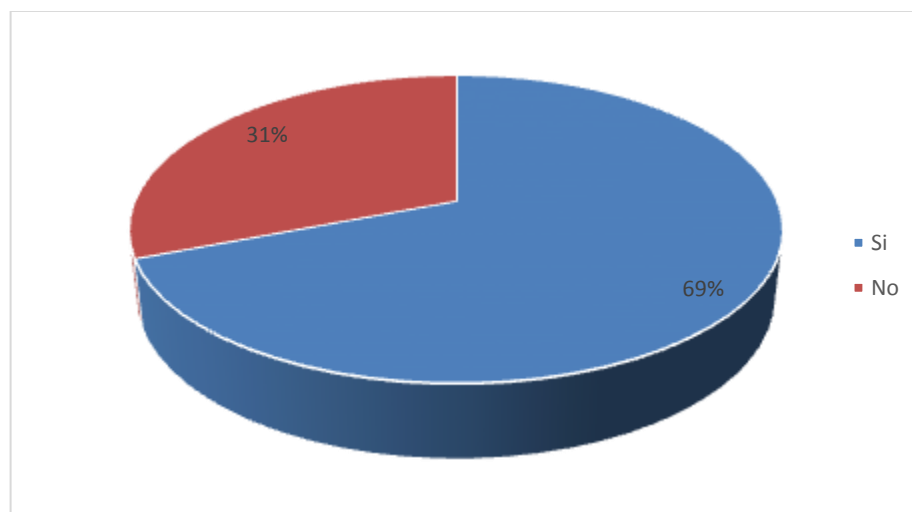


Gráfico No. 14 Defensoría garantiza los derechos de los consumidores.

Elaborado Por: Alex Omar Fiallos Freire

Fuente: Investigación

Análisis

El 69% respondió que la Defensoría del Pueblo como institución gubernamental sí garantiza sus derechos de consumidor y restablece sus derechos, el 31% contestó que No.

Interpretación

Se determina que la mayor parte de los encuestados consideran que la Defensoría del Pueblo sí garantiza sus derechos porque reciben denuncias y quejas, el problema radica en el nivel de información más que la propia ley.

Graficación por Edad

Cuadro No. 15 Edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje
18 - 20	64	17%
21 - 23	65	17%
24 - 26	144	38%
27 - 30	109	28%
Total	382	100%

Elaborado Por: Alex Omar Fiallos Freire
Fuente: Investigación

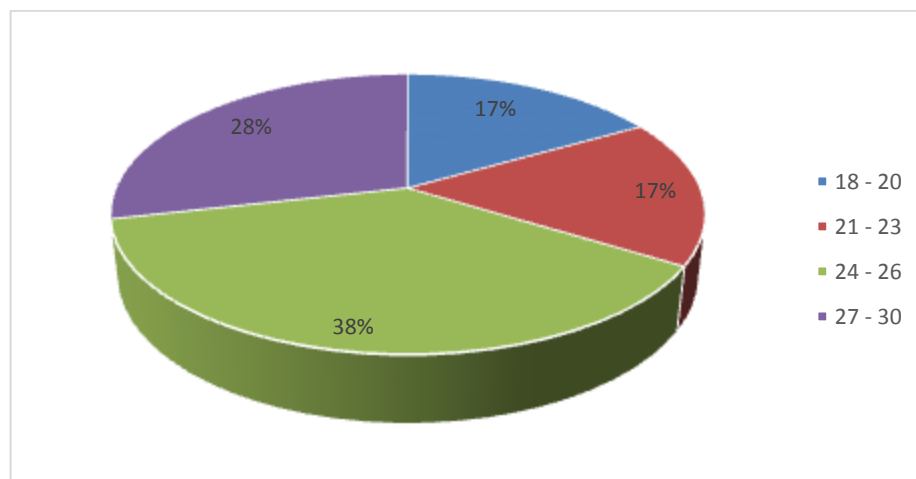


Gráfico No. 15 Edad.

Elaborado Por: Alex Omar Fiallos Freire
Fuente: Investigación

Análisis

El 17% contestó que tiene de 18 – 20 años, el 17% respondió en cambio de 21 – 23 años, el 38% tiene de 24 – 26 años, el 28% tiene de 27 – 30 año.

Interpretación

La mayor de encuestados se encuentran entre los 24 a 30 años de edad, quienes trabajan y adquieren productos de empresas.

Grafico por Género

Cuadro No. 16 Género

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	223	58%
Femenino	159	42%
Total	382	100%

Elaborado Por: Alex Omar Fiallos Freire

Fuente: Investigación

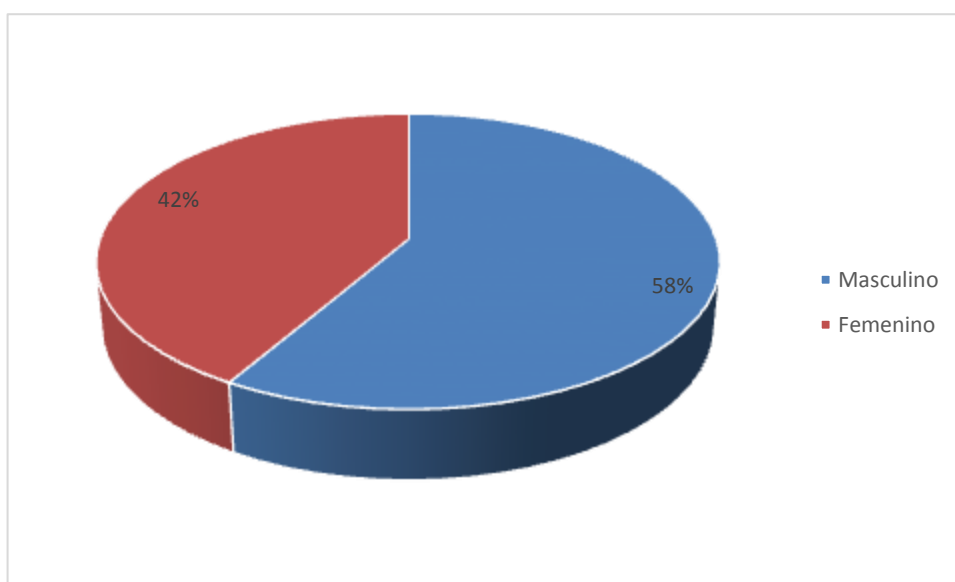


Gráfico No. 16 Género.

Elaborado Por: Alex Omar Fiallos Freire

Fuente: Investigación

Análisis

El 58% de los encuestados es del sexo Masculino, el 42% en cambio del Femenino

Interpretación

Como se ve en los resultados no existe un margen de diferencia significativo tanto hombres como mujeres se puede ver afectados por productos de mala calidad o servicios ineficientes.

Resultados de la entrevista

Entrevista 1

Datos generales:

Cuadro No. 17 Entrevista 1

Nombre del entrevistado: Dra. Tamara Carrillo
Cargo que ocupa: Abgda. Defensorial
Edad: 41
Desde que año empezó a trabajar en la institución: 01 Agosto 2013
Fecha de entrevista: 21/11/14
Nombre del entrevistador: Alex Fiallos

Preguntas	Respuestas
1. ¿Cuáles son las causas más comunes por quejas y reclamos de los consumidores?	Incumplimiento de garantías Falta de información adecuada Publicidad engañosa
2. ¿Cuánto tiempo dura el trámite por las quejas y reclamos de consumidores?	Aproximada mente tres semanas
3. ¿Cuáles son los resultados por las quejas y reclamos de consumidores?	Acuerdos mutuos, entre un proveedor de un servicio o producto y el usuario o consumidor
4. ¿Con frecuencia se informa y capacita a los consumidores sobre sus derechos establecidos en la Ley?	Si se realiza permanentemente campañas de información por parte de la defensoría del pueblo en beneficio de los consumidores
5. ¿Qué tipo de derecho del consumidor se vulnera con mayor frecuencia?	El derecho a recibir una información adecuada, principalmente este derecho es el que más se vulnera.
6. ¿Cómo se informa y capacita a proveedores y empresarios sobre sus obligaciones establecidas en la Ley?	La defensoría del pueblo a través De los derechos colectivos realiza campañas de información para la colectividad tungurahuese.
7. ¿La ley de Defensa del Consumidor	La defensoría del Pueblo ha cumplido

<p>ha logrado mejorar la calidad de los productos y servicios, porque?</p>	<p>con su objetivo de velar y precautelar los derechos de los consumidores, apoyada en otras normativas legales como lo es la constitución, código orgánico de la salud, y la normativa INEN. Es indispensable y fundamental servir con responsabilidad a toda la colectividad en coordinación de la ley.</p>
<p>8. ¿Según las fuentes estadísticas de las instituciones, qué tipo de empresas tienen mayor número quejas y reclamos por parte de los consumidores?</p>	<p>Empresas que ofertan electrodomésticos, seguidos por las Empresas de telefonía celular</p>
<p>9. ¿Por qué los consumidores no realizan reclamos o quejas cuando un producto que compraran esta defectuoso?</p>	<p>Generalmente por falta de conocimiento de la ley que vela sus derechos, y también porque la sociedad piensa que el trámite representa gastos, es largo tedioso, cosa que es totalmente falso porque administrativamente la defensoría resuelve estos conflictos de manera inmediata.</p>
<p>10. ¿Cómo la ley de Defensa del Consumidor proteger los derechos del consumidor cuando se le proporciona un producto de mala calidad o un mal servicio?</p>	<p>Tenemos tres opciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Devolución del dinero • Reparación del producto, lo que es la garantía • El cambio de producto

Entrevista 2

Datos generales:

Cuadro No. 18 Entrevista 2

Nombre del entrevistado: Dra. Miriam Vaca	
Cargo que ocupa: Abgda. Defensorial	
Edad: 47	
Desde que año empezó a trabajar en la institución: desde el año 2013	
Fecha de entrevista 21/11/14	
Nombre del entrevistador: Alex Fiallos	
Preguntas	Respuestas
1. ¿Cuáles son las causas más comunes por quejas y reclamos de los consumidores?	Servicios públicos en detrimento Publicidad engañosa Inadecuada Información de un producto
2. ¿Cuánto tiempo dura el trámite por las quejas y reclamos de consumidores?	Es rápido , ya que la defensoría del pueblo realiza un trámite netamente sumario, esto quiere decir que se lo hace con celeridad
3. ¿Cuáles son los resultados más comunes por las quejas y reclamos de consumidores?	Satisfacción por medio de las dos partes contractuales. Cuando se ha realizado una queja en esta institución.
4. ¿Con frecuencia se informa y capacita a los consumidores sobre sus derechos establecidos en la Ley?	La defensoría del pueblo a través de nuestra labor responsable estando a la cabeza del Dr. Milton Arroba coordinador Zonal se realiza encuentros para sociabilizar los derechos, de los consumidores
5. ¿Qué tipo de derecho del consumidor se vulnera con mayor frecuencia?	El derecho a recibir una información precisa clara y adecuada
6. ¿Cómo se informa y capacita a proveedores y empresarios sobre sus obligaciones establecidas en la Ley?	Realizando campañas de información sean estos trípticos o volantes que se entregan en los principales eventos o conferencias hechas por organismos

	gubernamentales.
7. ¿La ley de Defensa del Consumidor ha logrado mejorar la calidad de los servicios y productos, porque?	Obviamente ya que el principal objetivo de la defensoría del pueblo es garantizar los derechos de las personas, disminuyen proporcionalmente los casos de quejas hechas en esta institución.
8. ¿Según las fuentes estadísticas de la institución, qué tipo de empresas tienen mayor número quejas y reclamos por parte de los consumidores?	Empresas: telefónicas y las que venden electrodomésticos y artículos electrónicos.
9. ¿Por qué los consumidores no realizan reclamos o quejas cuando un producto que compraran esta defectuoso?	Desconocen la existencia de la Ley orgánica de defensa del Consumidor Piensan que el trámite a realizar es largo y conlleva de esta manera réditos económicos.
10. ¿Cómo la ley de Defensa del Consumidor proteger los derechos del consumidor cuando se le proporciona un producto de mala calidad o un mal servicio?	En base a tres parámetros <ul style="list-style-type: none"> • Devolución del dinero • Reparación del daño (garantía) • Cambio del producto defectuoso.

Verificación de hipótesis.

El método estadístico para la comprobación de la hipótesis por ser la población mayor a cien es el chi cuadrado (χ^2)

Planteamiento de la hipótesis.

H₀: El bajo nivel de información sobre la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor NO incide en los derechos de los consumidores en la ciudad de Ambato en el año 2014.

H₁: El bajo nivel de información sobre la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor SI incide en los derechos de los consumidores en la ciudad de Ambato en el año 2014.

Nivel de confianza

El nivel de confianza es de 95% = 95

Grados de libertad.

Para el cálculo del grado de libertad se estableció un número de columnas y filas.

Grado de libertad (gl) = (Filas - 1) (Columnas - 1)

$$gl = (f-1)(c-1)$$

Dónde:

gl = Grado de libertad

c = Columna de la tabla

f = Fila de la tabla

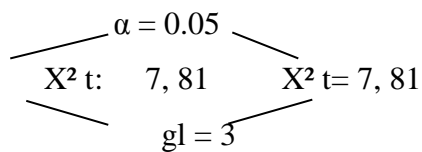
Para el cálculo de los grados de libertad se tomaron dos preguntas con dos columnas por lo tanto se reemplaza de la siguiente manera

$$gl = (4 - 1) (2 - 1)$$

$$gl = (3) (1)$$

$$gl = 3$$

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,6660	19,0228	16,9190
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,3070
11	31,2635	28,7291	26,7569	24,7250	21,9200	19,6752
12	32,9092	30,3182	28,2997	26,2170	23,3367	21,0261
13	34,5274	31,8830	29,8193	27,6882	24,7356	22,3620
14	36,1239	33,4262	31,3194	29,1412	26,1189	23,6848
15	37,6978	34,9494	32,8015	30,5780	27,4884	24,9958
16	39,2518	36,4555	34,2671	31,9999	28,8453	26,2962



Cálculo de Chi Cuadrado ($X^2 c$)

Datos obtenidos de la Investigación.

Frecuencias observadas

Cuadro No. 19 Frecuencias observadas

PREGUNTAS	Si	No	TOTAL
1. ¿Conoce Ud. La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor?	159	223	382
2. ¿Considera que la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor garantiza sus derechos?	250	132	382
7. ¿Sabe Ud. donde acudir en caso de sentirse afectado en sus derechos de consumidor?	146	236	382
10. ¿La defensoría del pueblo como institución gubernamental garantiza sus derechos de consumidor y restablece sus derechos?	264	118	382
TOTAL	819	709	1528

Frecuencias esperadas

Cuadro No. 20 Frecuencias esperadas

PREGUNTAS	Si	No	TOTAL
1. ¿Conoce Ud. La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor?	204,75	177,25	382
2. ¿Considera que la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor garantiza sus derechos?	204,75	177,25	382
7. ¿Sabe Ud. donde acudir en caso de sentirse afectado en sus derechos de consumidor?	204,75	177,25	382
10. ¿La defensoría del pueblo como institución gubernamental garantiza sus derechos de consumidor y restablece sus derechos?	204,75	177,25	382
TOTAL	819	709	1528

Calculo de chi cuadrado

Una vez realizado los cálculos correspondientes procedemos a aplicarla en la siguiente formula del estimador estadístico:

Chi cuadrado

$$X^2 = \sum \left[\frac{(O - E)^2}{E} \right]$$

Dónde:

X^2 = Chi Cuadrado.

\sum = Sumatoria.

O = Frecuencia Observada.

E = Frecuencia Esperada.

FO-FE= Frecuencia observada – frecuencias esperadas.

FO-FE²= Resultado de las frecuencias observadas y esperadas al cuadrado.

FO-FE²/ E= Resultado de las frecuencias observadas y esperadas al cuadrado dividido para las frecuencias esperadas.

Calculo del chicuadrado

Cuadro No. 21 Calculo del chicuadrado

Frecuencias observadas	Frecuencias esperadas	FO-FE*	(FO-FE) ²	(FO-FE)/FE
FO	FE			
159	204,75	-45,75	2093,06	10,22
250	204,75	45,25	2047,56	10,00
146	204,75	-58,75	3451,56	16,86
264	204,75	59,25	3510,56	17,15
223	177,25	45,75	2093,06	11,81
132	177,25	-45,25	2047,56	11,55
236	177,25	58,75	3451,56	19,47
118	177,25	-59,25	3510,56	19,81
				116,86

Regla de Decisión

Si $X^2_c > X^2_t$ se acepta la hipótesis de investigación (H_1)

Como $X^2_c = 116,86 >$ (Mayor que) $X^2_t = 7,81$ se rechaza el H_0 y se acepta la hipótesis de investigación (H_1): El bajo nivel de conocimientos sobre la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor incide en inaplicabilidad de los derechos de los consumidores de productos y servicios en la Ciudad de Ambato en el año 2014.

Gráfica de distribución

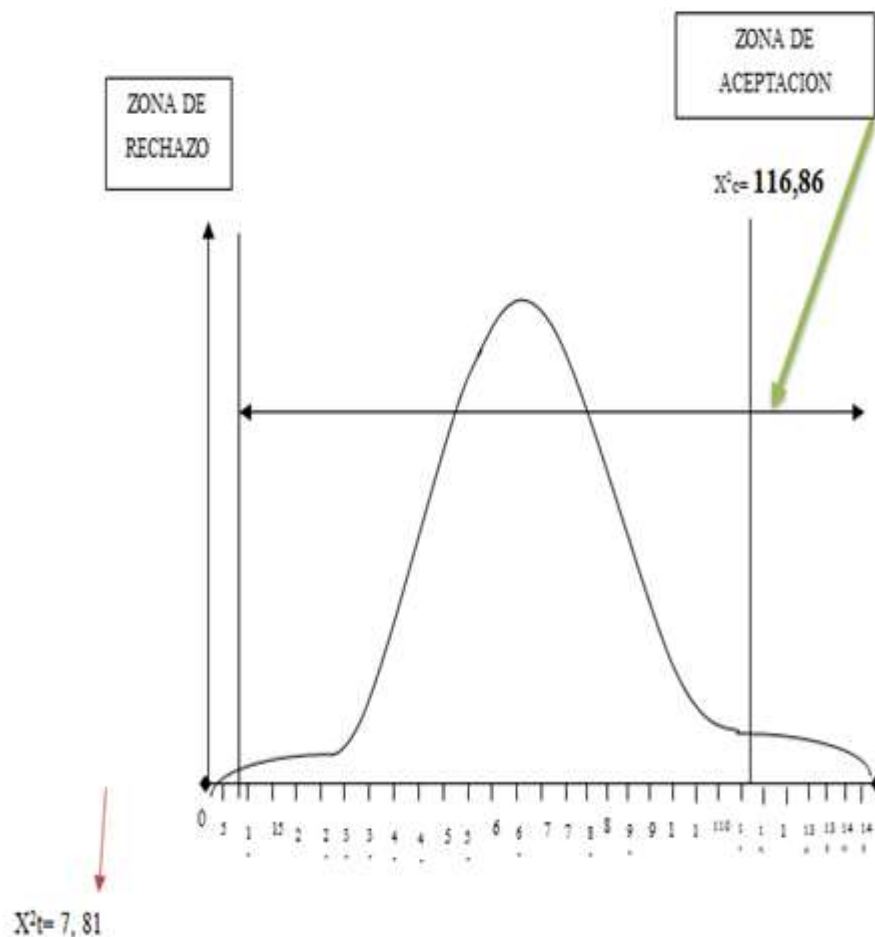


Gráfico No. 17 Gráfica de distribución.
Elaborado Por: Alex Omar Fiallos Freire
Fuente: Investigación

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Conclusiones.

- Se establece que ley Orgánica de Defensa del Consumidor permite a la Defensoría del Pueblo mediante las denuncias, la indemnización, reparación, reposición y devolución por incumplimiento de garantías, falta de información adecuada, publicidad engañosa, servicios públicos en detrimento, productos con fallas o sin garantía, pero el desconocimiento es la principal causa de su inaplicabilidad.
- Las causales de la vulneración de derechos son: el desconocimiento de la Ley orgánica de Defensa del Consumidor y sus reglamentos, los lugares donde deben hacer prevalecer sus derecho, la mayor parte considera que el Estado no garantiza y vela por los Derechos y la clase de productos que se ofertan en el mercado en la actualidad.
- Existen derechos fundamentales para el consumidor, entre los cuales se tiene: recibir productos y servicios de óptima calidad, garantizando la salud, vida, seguridad en el consumo y la satisfacción de necesidades fundamentales, tener información veraz, adecuada, clara y completa sobre el bien o servicio que se ofrece; protección contra la publicidad engañosa y abusiva; y una tutela efectiva para la protección de sus derechos y reparación de daños.

Recomendaciones

- Fomentar el conocimiento de ley mediante actividades de formación a los consumidores, propietarios y gerentes de empresas, de manera continua intentando llegar a toda la población, a través de recursos informativos, donde se hable de los derechos incluidos en la ley y sus artículos relacionados además de establecer las alternativas legales más eficaces para proteger los derechos tanto del consumidor como del proveedor.

- Diseñar e implementar un programa de formación y capacitación sobre los derechos promulgados en la ley de Defensa del consumidor, donde se incluyan una serie de líneas de acción, que eduquen y sensibilicen sobre la ley de manera participativa para indicar la facultad que tenemos todos los ciudadanos para pronunciarnos sobre cualquier reclamo, lo que hacemos a través de del consumidor, la tiene la Defensoría del Pueblo; sin embargo, se podrá acudir, en cualquier tiempo ya sea a la instancia judicial o administrativa que corresponda para hacer prevalecer sus derechos.

- Implementar talleres de capacitación sobre la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, donde se presenten una serie de videos y diapositivas, que permita a los participantes comprendan las responsabilidades de los proveedores en los actos de consumo relativos a la calidad, garantía, publicidad y el derecho a no discriminación, y apliquen dichos conocimientos en la prestación de servicios a sus clientes, se presenten los casos sobre los derechos que tiene el consumidor, y las responsabilidades de los proveedores para garantizar productos y servicios de calidad.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA.

Tema.

“PROGRAMA DE SOCIALIZACIÓN DE DERECHOS DE LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR PARA GARANTIZAR LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR”

Datos Informativos.

RESPONSABLE:	Alex Omar Fiallos Freire.
TIEMPO DE DURACIÓN:	190 días.
INSTITUCIÓN:	Defensoría del Pueblo.
PROVINCIA:	Tungurahua.
CANTÓN:	Ambato.
COSTO:	2000 USD

Antecedentes de la propuesta

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor del Ecuador establece los derechos que tiene toda persona natural o jurídica que adquiera, utilice o consuma un bien o servicio determinado, así como las obligaciones de todo proveedor para garantizar los derechos del consumidor.

Existen derechos fundamentales para el consumidor, los cuales se pueden agrupar de la siguiente manera: El derecho a recibir productos y servicios de óptima calidad, garantizando la salud, vida, seguridad en el consumo y la satisfacción de necesidades fundamentales; el derecho a tener información

veraz, adecuada, clara y completa sobre el bien o servicio que se ofrece; el derecho a la protección contra la publicidad engañosa y abusiva; y el derecho a una tutela efectiva para la protección de sus derechos y reparación de daños.

La ley establece además obligaciones a los proveedores para garantizar los derechos del consumidor; por ejemplo, todo proveedor es responsable de entregar al consumidor información veraz, clara y completa de los bienes o servicios ofrecidos, y así mismo se establece la obligación de que toda empresa o establecimiento comercial mantenga un libro de reclamos o quejas a disposición del consumidor.

Es indudable que todo consumidor recibe permanentemente anuncios publicitarios e información de determinado producto o servicio como parte de la promoción comercial que realizan los proveedores; es por ello importante conocer cómo la normativa ecuatoriana regula la publicidad y la información que se entrega al consumidor a través de ella.

Se prohíbe la publicidad engañosa y abusiva:

Se considera publicidad abusiva a toda modalidad de información o comunicación comercial, que incite a la violencia, al miedo, o se aproveche de los niños y adolescentes para alterar la paz y el orden público, o incite al público a un comportamiento peligroso para la salud y seguridad personal o colectiva; también se considera publicidad abusiva aquella que en su contenido incluye mensajes subliminales.

El proveedor comete infracción cuando su publicidad induce a error respecto a:

- Origen del producto o lugar de prestación del servicio o a la tecnología empleada.

Los beneficios y consecuencias del uso del bien o de la contratación del servicio, así como el precio, tarifa, forma de pago, financiamiento y costos del crédito;

- Las características básicas del bien o servicio ofrecidos, tales como componentes, ingredientes, dimensión, cantidad, calidad, utilidad, durabilidad, garantías, contraindicaciones, eficiencia, idoneidad del bien o servicio para los fines que se pretende satisfacer y otras.
- Los reconocimientos, aprobaciones o distinciones oficiales o privadas, nacionales o extranjeras, tales como medallas, premios, trofeos o diplomas.

Justificación

La implementación de este programa es necesario para capacitar a los ciudadanos sobre Ley Orgánica de Defensa del Consumidor porque a través de este estudio se ha detectado un bajo nivel de información tanto de los proveedores como de compradores, quienes se han visto afectados por productos defectuosos, un mal servicio o incluso precios excesivos.

Es importante que los consumidores conozcan sobre sus derechos para denunciar la mala calidad de los productos, aunque la ley exista y obligue a las empresas a resarcir daños, el problema radica en el nivel de información que tienen que es deficiente, por ello no se presentan quejas y las industrias se mantienen con sus mismos estándares de calidad y políticas de servicios inadecuadas, sin pensar en las necesidades de sus clientes.

Es necesario su implementación para que las empresas garanticen mayor calidad en sus productos y servicios adecuados, basado en las necesidades de sus clientes, más que en las necesidades de sus dueños, por ello la formación sobre los derechos de los consumidores y los componentes de la ley son vitales para que los empresarios se comprometan con brindar eficiencia y eficacia en sus procesos productivos.

Es de interés para formar a los ciudadanos en conceptos sobre derechos y obligaciones de los consumidores, información básica comercial, responsabilidad de los proveedores, las prácticas prohibidas, control de calidad y las infracciones a los cuales están sujetos los empresarios a través de foros,

charlas y talleres cortos que ayuden a entender de manera sencilla la ley.

Los beneficiarios de la propuesta son:

Los consumidores de la ciudad de Ambato quienes necesitan conocer acerca de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, formándose de manera y sensibilizándose para hacer valer sus derechos.

Los propietarios, proveedores y gerente quienes en cambio deben garantizar servicios y productos de óptima calidad, que a corto y largo plazo los poseione en el mercado local por su imagen de trabajar en función de las necesidades sus clientes.

OBJETIVOS

General

- Diseñar un programa de socialización de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y evitar la vulneración de los derechos del Consumidor

Específicos.

- Difundir a la ciudadanía el contenido de Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.
- Proteger los derechos del Consumidor.
- Diseñar recursos formativos con información sobre los derechos de los consumidores.

PROGRAMA

“PROGRAMA DE SOCIALIZACIÓN DE DERECHOS DE LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR PARA GARANTIZAR LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR”

PROPONENTE: ALEX OMAR FIALLOS FREIRE

FUNDAMENTOS

Asociación de Consumidores, es toda organización constituida por personas naturales o jurídicas, independientes de todo interés económico, comercial, religioso o político, cuyo objeto sea garantizar y procurar la protección y la defensa de los derechos e intereses de los consumidores; así como, promover la información, educación, representación y el respeto de los mismos

Socializaciones son las actividades de enseñanza-aprendizaje destinadas a que los participantes adquieran nuevos conocimientos y habilidades, y modifiquen actitudes en relación con necesidades de un campo ocupacional determinado, mediante eventos de corta duración.

Tales actividades se incluyen dentro de lo que comúnmente se denomina educación "no formal" y, para el caso que nos ocupa, la “educación de adultos”. Esta definición incluye, entre otros, los siguientes elementos:

- a) enseñanza-aprendizaje; y por lo mismo, la correcta identificación de la necesidad es un prerrequisito para la eficiencia y eficacia de la capacitación.

Con base en lo anterior, todo evento de enseñanza-aprendizaje constituye una respuesta a una necesidad de cambios conductuales, en lo cual tiene propiamente su sentido, ya que la capacitación es un proceso de naturaleza eminentemente instrumental.

Como objetivos de las asociaciones de consumidores se establecen:

1. Difundir el conocimiento de las disposiciones de esta Ley y sus disposiciones conexas;
2. Promover y proteger los derechos de los consumidores;
3. Representar los intereses individuales o colectivos de los consumidores ante las autoridades judiciales o administrativas; así como, ante los proveedores, mediante el ejercicio de acciones, recursos, trámites o gestiones a que esta Ley se refiere, cuando esto sea solicitado expresamente por los consumidores;
4. Realizar programas de capacitación, orientación y educación del consumidor;

La facultad para pronunciarse sobre cualquier reclamo del consumidor la tiene la Defensoría del Pueblo; sin embargo, se podrá acudir, en cualquier tiempo, a la instancia judicial o administrativa que corresponda.

La ley regula, entre otros aspectos, el control de precios, calidad, cantidad, asociaciones de consumidores, prácticas prohibidas, las infracciones y penas, la competencia y procedimiento.

Metodología. Modelo Operativo

Cuadro No. 22 Modelo Operativo

Fases	Metas	Actividades	Recursos	Responsable	Tiempo	Resultado Esperado
Socialización	Socializar la propuesta con los funcionarios de la Defensoría del Pueblo	2 reuniones de trabajo Un convenio de trabajo firmado	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proyector ▪ Diapositivas ▪ Laptop/Computador ▪ USB Flash Memory ▪ Cámara digital fotográfica ▪ Útiles de escritorio (Lápices/esferos) 	Investigado	Diciembre del 2014	90% de actividades ejecutadas
Planificación	Planificar la implementación de las actividades mediante un plan de acción	Reunión de planificación con las autoridades de la defensoría del Pueblo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proyector ▪ Diapositivas ▪ Laptop/Computador ▪ USB Flash Memory ▪ Cámara digital fotográfica ▪ Útiles de escritorio (Lápices/esferos) 	Investigador	Diciembre del 2014	70% de actividades panificados
Ejecución	Ejecución de 3 líneas de acción y sus actividades	Ejecución de las líneas de acción: Línea de acción 1: Capacitación a consumidores, gerentes y propietarios sobre la Ley de Defensa del Consumidor	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proyector ▪ Diapositivas ▪ Laptop/Computador ▪ USB Flash Memory ▪ Cámara digital fotográfica ▪ Útiles de escritorio 	Investigador	Diciembre del 2014 a Abril del 2015	5 talleres dirigidos a consumidores 5 talleres dirigidos proveedores y gerentes

		<p>Línea de acción 2: Diseño de herramientas informativas sobre derechos de los consumidores</p> <p>Línea de acción 3: Sensibilización a los consumidores sobre sus derechos</p>	(Lápices/esferos)			<p>Diseño de trípticos informativos para los consumidores sobre sus derechos según la ley</p> <p>Sensibilización través de redes sociales</p> <p>2 Charlas obre buenas prácticas comerciales</p> <p>2 foros con ciudadanos, prensa y empresarios</p>
Evaluación	Evaluación 5 líneas de acción	✓ Seguimiento de líneas de acción y actividades	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proyector ▪ Diapositivas ▪ Laptop/Computador ▪ USB Flash Memory ▪ Cámara digital fotográfica ▪ Útiles de escritorio (Lápices/esferos). 	Investigador	Abril 2015	El 90% de actividades evaluadas.

Título

Programa de formación y capacitación sobre los derechos promulgados en la ley Orgánica de Defensa del consumidor.

Necesidades de formación

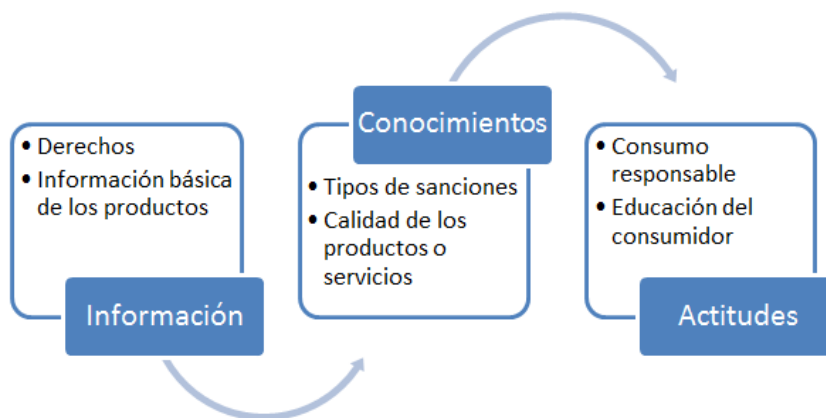


Gráfico No. 18 Necesidades de formación.

Elaborado Por: Alex Omar Fiallos Freire

Fuente: Investigación

Segmentación del público al cual se dirigirá las actividades de formación

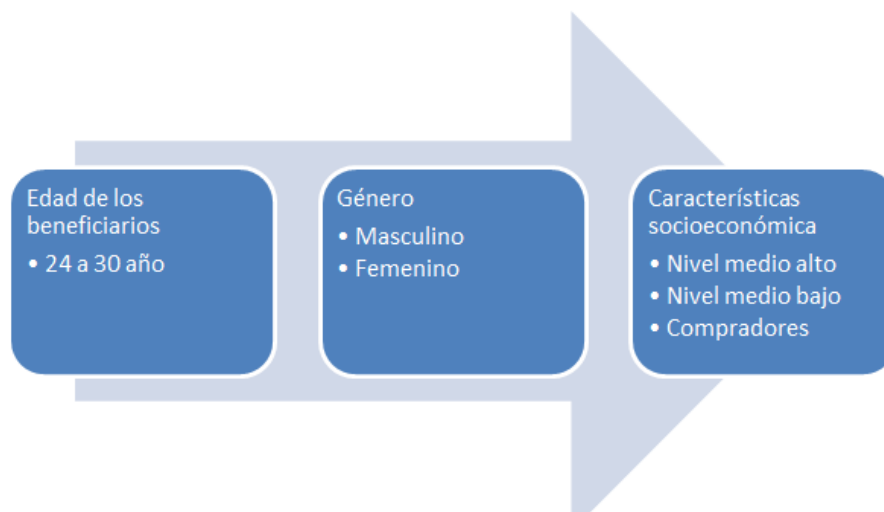


Gráfico No. 19 Actividades de formación.

Elaborado Por: Alex Omar Fiallos Freire

Fuente: Investigación

Metodología

La metodología que se utilizará será talleres participativos a través de los siguientes procedimientos:

1. Presentación del facilitador
2. Sensibilización a través de un video sobre el tema
3. Explicación del tema a través de diapositivas
4. Conversatorio con los participantes
5. Desarrollo de actividad lúdica para un análisis motivador
6. Desarrollo de conclusiones finales.

Actividades de formación por línea de acción

Línea de acción 1: Capacitación a consumidores, gerentes y propietarios sobre la Ley de Defensa del Consumidor.

Implementación de:

- A. 5 talleres dirigidos a consumidores
- B. 5 talleres dirigidos proveedores y gerentes

Cuadro No. 23 Talleres a consumidores

Tema	Objetivo	Contenidos	Metodología y herramientas técnicas	Material	Tiempo	Responsables
Derechos de los consumidores	Sensibilizar sobre los principales derechos de los consumidores	<ul style="list-style-type: none"> • Antes de adquirir un bien o servicio • Durante • la adquisición de un bien o servicio • Después de la adquisición de un bien o servicio • Seguridad en el consumo de bienes y servicios • Óptima calidad • Libertad de elección • Servicios básicos de óptima calidad • Información adecuada, veraz, clara • Educación del consumidor • Reparación e indemnización por daños y perjuicios • Trato transparente, equitativo y no discriminatorio • Protección contra la publicidad engañosa o abusiva 	Taller metodológico participativo Proyección de videos Proyección de diapositivas Ley de defensa del consumidor Diapositiva de apoyo MIPRO Normativa nacional e internacional	Proyector Diapositivas Laptop/Computador USB Flash Memory Cámara digital fotográfica Útiles de escritorio (Lápices/esferos)	2 horas	Facilitador Funcionarios de la Defensoría del pueblo
Obligaciones de los consumidores	Concienciar a los consumidores sobre sus	<ul style="list-style-type: none"> • Consumo racional y responsable de bienes y servicios 	Taller metodológico participativo	Proyector Diapositivas Laptop/Computador	2 horas	Facilitador Funcionarios de la Defensoría

	obligaciones como consumidores Fomentar la elaboración de productos de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> • no afectar el ambiente • Evitar cualquier riesgo que pueda afectar su salud y vida • Informarse responsablemente 	Proyección de videos Proyección de diapositivas Ley de defensa del consumidor Diapositiva de apoyo MIPRO Normativa nacional e internacional	USB Flash Memory Cámara digital fotográfica Útiles de escritorio (Lápices/esferos)		del pueblo
Información básica comercial	Capacitar a los consumidores sobre la información básica comercial que debe tener los productos	<ul style="list-style-type: none"> • Información pública • Garantía • Información de bienes de naturaleza durable Rotulado mínimo de alimentos Rotulado mínimo de medicamentos 	Taller metodológico participativo Proyección de videos Proyección de diapositivas Ley de defensa del consumidor Diapositiva de apoyo MIPRO Normativa nacional e internacional	Proyector Diapositivas Laptop/Computador USB Flash Memory Cámara digital fotográfica Útiles de escritorio (Lápices/esferos)	2 horas	Facilitador Funcionarios de la Defensoría del pueblo
Responsabilidades los proveedores con los consumidores y Prácticas Prohibidas	Concienciar sobre los responsabilidades de los proveedores con su clientes según	<ul style="list-style-type: none"> • Informar, Advertir y Orientar sobre los productos • Consumo seguro y eficaz de los productos • Información veraz y razonable 	Taller metodológico participativo Proyección de videos Proyección de	Proyector Diapositivas Laptop/Computador USB Flash Memory Cámara digital fotográfica	2 horas	Facilitador Funcionarios de la Defensoría del pueblo

	la ley	<ul style="list-style-type: none"> • Prácticas abusivas • Obligación de entregar o prestar, oportuna y eficientemente el bien o servicio • Valor final • Rescisión del contrato, la reposición del bien o la reducción del precio • Facturas • Reposición • Responsabilidad Solidaria y Derecho de Repetición • Resolución • Prescripción de las Acciones 	diapositivas Ley de defensa del consumidor Diapositiva de apoyo MIPRO Normativa nacional e internacional	Útiles de escritorio (Lápices/esferos)		
Infracciones y sanciones: Indemnización, reparación, reposición y devolución	Dar a conocer a los consumidores sobre las infracciones y sanciones según la ley de Defensa del Consumidor	<ul style="list-style-type: none"> • Infracciones y Sanciones • Sanción general • Indemnización, reparación, reposición y devolución • indemnización por daños y perjuicios ocasionados • Reparación gratuita del bien 	Taller metodológico participativo Proyección de videos Proyección de diapositivas Ley de defensa del consumidor Diapositiva de apoyo MIPRO Normativa nacional e internacional	Proyector Diapositivas Laptop/Computador USB Flash Memory Cámara digital fotográfica Útiles de escritorio (Lápices/esferos)	2 horas	Facilitador Funcionarios de la Defensoría del pueblo

Cuadro N° 24: Talleres a proveedores y propietarios

Tema	Objetivo	Contenidos	Metodología y herramientas técnicas	Material	Tiempo	Responsables
Derechos y obligaciones de los consumidores	Sensibilizar a los proveedores sobre los Derechos que tienen con los consumidores Concienciar a los proveedores y gerentes sobre sus obligaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Derecho a la información • Derecho a la libre elección • Derecho a ser protegido contra la publicidad engañosa o • Abusiva, los métodos coercitivos o desleales • Derecho a ser escuchados (libro de reclamos). • Reparación e indemnización por daños y perjuicios 	Taller metodológico participativo Proyección de videos Proyección de diapositivas Ley de defensa del consumidor Diapositiva de apoyo MIPRO Normativa nacional e internacional	Proyector Diapositivas Laptop/Computador USB Flash Memory Cámara digital fotográfica Útiles de escritorio (Lápices/esferos)	2 horas	Facilitador Funcionarios de la Defensoría del pueblo
Información básica comercial	Concienciar a los proveedores y gerentes sobre la información básica comercial que debe publicar, e informar a los	<ul style="list-style-type: none"> • Información pública • Precios, peso y medidas • Idioma y moneda • Garantía • Productos deficientes o usados • Producción y 	Taller metodológico participativo Proyección de videos Proyección de diapositivas Ley de defensa del consumidor Diapositiva de apoyo MIPRO		2 horas	Facilitador Funcionarios de la Defensoría del pueblo

	clientes.	<ul style="list-style-type: none"> transgénica • Rotulado mínimo de alimentos • Rotulado mínimo de medicamentos • Información de bienes de naturaleza durable 	Normativa nacional e internacional			
Responsabilidades los proveedores	Sensibilizar sobre sus principales responsabilidades como proveedores.	<ul style="list-style-type: none"> • Valor del producto • Contratos • ¿Qué debe hacer el empresario en caso de defectos del producto? 	Taller metodológico participativo Proyección de videos Proyección de diapositivas Ley de defensa del consumidor Diapositiva de apoyo MIPRO Normativa nacional e internacional	Proyector Diapositivas Laptop/Computador USB Flash Memory Cámara digital fotográfica Útiles de escritorio (Lápices/esferos)	2 horas	Facilitador Funcionarios de la Defensoría del pueblo
Prácticas prohibidas	Capacitar a los proveedores y gerentes sobre las prácticas prohibidas en la fabricación y elaboración de productos.	<ul style="list-style-type: none"> • Prácticas abusivas 	Taller metodológico participativo Proyección de videos Proyección de diapositivas Ley de defensa del consumidor Diapositiva de apoyo MIPRO Normativa nacional e internacional	Proyector Diapositivas Laptop/Computador USB Flash Memory Cámara digital fotográfica Útiles de escritorio (Lápices/esferos)	2 horas	Facilitador Funcionarios de la Defensoría del pueblo
Control de calidad	Analizar con los proveedores y	<ul style="list-style-type: none"> • Bienes y servicios controlados 	Taller metodológico participativo	Proyector Diapositivas	2 horas	Facilitador Funcionarios

	gerentes las principales normas de control de calidad tanto nacionales como internacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN • Normas técnicas • Regulaciones 	Proyección de videos Proyección de diapositivas Ley de defensa del consumidor Diapositiva de apoyo MIPRO Normativa nacional e internacional	Laptop/Computador USB Flash Memory Cámara digital fotográfica Útiles de escritorio (Lápices/esferos)		de la Defensoría del pueblo
Infracciones y sanciones según la ley	Prevenir que las empresas incurran en infracciones Concienciar sobre las sanciones cuando no se respeta los derechos de los consumidores.	<ul style="list-style-type: none"> • Indemnización, reparación, reposición y devolución • indemnización por daños y perjuicios ocasionados • Reparación gratuita del bien 	Taller metodológico participativo Proyección de videos Proyección de diapositivas Ley de defensa del consumidor Diapositiva de apoyo MIPRO Normativa nacional e internacional	Proyector Diapositivas Laptop/Computador USB Flash Memory Cámara digital fotográfica Útiles de escritorio (Lápices/esferos)		Facilitador Funcionarios de la Defensoría del pueblo

Línea de acción 2: Diseño de herramientas informativas sobre derechos de los consumidores

- A. Diseño de trípticos informativos para los consumidores sobre sus derechos según la ley
- B. Sensibilización través de redes sociales

Se abrirá una cuenta en Facebook y twitter denominada

“Derechos de los consumidores en Tungurahua”

Donde se brindará apoyo y asesoría a donde deben acudir para denunciar casos por un mal servicios, productos defectuosos, precios excesivos.

Para su apertura se buscará apoyo de la Defensoría del pueblo.

- C. Diseño de volantes sobre él no se aceptan devoluciones

Derechos y obligaciones del consumidor



Todo consumidor tiene derecho a:

- La protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios;
- Que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de calidad, y a elegirlos con libertad;
- Recibir servicios básicos de óptima calidad;
- La información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado;
- Un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios;
- La protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales;
- La educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable a la difusión adecuada de sus derechos;
- La reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios;
- Que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá anotar el reclamo

correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado

Obligaciones de los Consumidores:

- Preocuparse de no afectar el ambiente mediante el consumo de bienes o servicios que puedan resultar peligrosos en ese sentido;
- Evitar cualquier riesgo que pueda afectar su salud y vida, así como la de los demás, por el consumo de bienes o servicios lícitos; y,
- Informarse responsablemente de las condiciones de uso de los bienes y servicios a consumirse.



Recuerda que tienes derecho a:

- Acudir a las autoridades competentes para la defensa de tus intereses como consumidores.
- Seguir y exigir acciones judiciales y administrativas que garanticen los derechos a los consumidores.
- Si tus derechos han sido vulnerados, informamos y te guiaremos para hacer respetarlos.



Fuente: (Asociación Ecuatoriana de Venta Directa, 2011)

Ley de Defensa del Consumidor



Conoce tus derechos y responsabilidades

La información te ayudará a conocer a
cerca de la ley

Visita la página de Facebook: Derechos
de los consumidores en Tungurahua

Línea de acción 3: Sensibilización a los consumidores sobre sus derechos

A. 2 Charlas sobre buenas prácticas comerciales

Cuadro No. 24 Charlas

Tema	Objetivo	Contenidos	Metodología y herramientas técnicas	Material	Tiempo	Responsables
Buenas prácticas comerciales	Concienciar a los empresarios sobre las buenas prácticas comerciales	Cortesía Credibilidad Capacidad de Respuesta Comprensión Del Cliente Fiabilidad Comunicación Seguridad Accesibilidad	Proyector Diapositivas Laptop/Computador USB Flash Memory Cámara digital fotográfica Útiles de escritorio (Lápices/esferos)	Proyector Diapositivas Laptop/Computador USB Flash Memory Cámara digital fotográfica Útiles de escritorio (Lápices/esferos)	1 hora 30 minutos	Facilitador Funcionarios de la Defensoría del pueblo

B. 2 foros con ciudadanos, prensa y empresarios

Cuadro No. 25 Foros

Tema	Objetivo	Metodología y herramientas técnicas	Material	Tiempo	Responsables
La ley de defensa del Consumidor ¿Cómo se aplica en la provincia de Tungurahua?	Sensibilizar sobre la aplicación de la ley de defensa del Consumidor	Presentación video inicial Introducción del facilitador Invitación a dos expertos en la ley Rueda de preguntas Conversatorio	Proyector Diapositivas Laptop/Computador USB Flash Memory Cámara digital fotográfica Útiles de escritorio (Lápices/esferos)	30 minutos por participante 30 minutos rueda de preguntas y conversatorio Total: 1 hora 30 minutos	Facilitador Funcionarios de la Defensoría del pueblo
La calidad de los productos vs Ley de Defensa del Consumidor	Fomentar las bases para la mejorar de la calidad de los productos según la Ley de Defensa del Consumidor	Invitación a dos expertos en la ley Rueda de preguntas	Proyector Diapositivas Laptop/Computador USB Flash Memory Cámara digital fotográfica Útiles de escritorio (Lápices/esferos)	30 minutos por participante 30 minutos rueda de preguntas y conversatorio Total: 1 hora 30 minutos	Facilitador Funcionarios de la Defensoría del pueblo

Administración

La administración de la propuesta estará a cargo del investigador.

Para su aplicación se seguirá el siguiente cronograma y presupuesto final

Cuadro No. 26 Presupuesto

	Diciembre			Enero			Febrero			Marzo			Abril		
Línea de acción 1: Capacitación a consumidores, gerentes y propietarios sobre la Ley de Defensa del Consumidor															
A. 5 talleres dirigidos a consumidores	x				x			x			x			x	
B. 5 talleres dirigidos proveedores y gerentes		x				x			x			x			x
Línea de acción 2: Diseño de herramientas informativas sobre derechos de los consumidores															
A. Diseño de trípticos informativos para los consumidores sobre sus derechos según la ley					x										
B. Sensibilización través de redes sociales	x	x	X	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
C. Diseño de volantes sobre él no se aceptan devoluciones				x											
Línea de acción 3: Sensibilización a los consumidores sobre sus derechos															
A. 2 Charlas obre buenas prácticas comerciales		x								x					
B. 2 foros con ciudadanos, prensa y empresarios								x							x

Previsión de la evaluación

Cuadro No. 27 Previsión de la evaluación

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Quiénes solicitan evaluar?	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios de la defensoría • Consumidores • Gerentes • Proveedores
¿Por qué evaluar la propuesta?	Para lograr conocer como se ha desarrollado las actividades ejecutadas y mejorarlas durante su ejecución en base a los recursos utilizados
¿Para qué evaluar?	Para establecer los logros obtenidos de la propuesta a través de la ejecución de actividades.
¿Qué evaluar?	Se evaluará las actividades del modelo operativo: <ul style="list-style-type: none"> • Línea de acción 1: Capacitación a consumidores, gerentes y propietarios sobre la Ley de Defensa del Consumidor • Línea de acción 2: Diseño de herramientas informativas sobre derechos de los consumidores • Línea de acción 3: Sensibilización a los consumidores sobre sus derechos
¿Quién evalúa?	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios de la defensoría • Consumidores • Gerentes • Proveedores
¿Cuándo evaluar?	Permanente durante la ejecución de cada actividad formativa
¿Cómo evaluar?	Mediante una investigación sobre la ejecución del proyecto con: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Encuestas ✓ Entrevistas ✓ Grupos focales
¿Con qué evaluar?	✓ Con los instrumentos para la investigación

ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

Es posible ejecutar este Programa, ya que el Estado Ecuatoriano y la actual Constitución garantizan los derechos del Consumidor al tener la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor del Ecuador en la que se establecen los derechos que tiene toda persona natural o jurídica que adquiera, utilice o consuma un bien o servicio determinado, así como las obligaciones de todo proveedor para garantizar los derechos del consumidor.

Existen derechos fundamentales como el derecho a recibir productos y servicios de óptima calidad, garantizando la salud, vida, seguridad en el consumo y la satisfacción de necesidades fundamentales, tener información veraz, adecuada, clara y completa sobre el bien o servicio que se ofrece; protección contra la publicidad engañosa y abusiva; y el derecho a una tutela efectiva para la protección de sus derechos y reparación de daños.

Por lo tanto la presente propuesta es factible y de importancia para la sociedad y el bienestar integral de las personas, además se cuenta con los recursos humanos, al permitir este Programa permitir la garantía de los derechos fundamentales como el derecho a recibir productos y servicios de óptima calidad, garantizando la salud, vida así como la satisfacción del consumidor.

FUNDAMENTACIÓN

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor del Ecuador establece los derechos que tiene toda persona natural o jurídica que adquiera, utilice o consuma un bien o servicio determinado, así como las obligaciones de todo proveedor para garantizar los derechos del consumidor.

Es imperante que en nuestra sociedad se pueda brindar la protección integral y bienestar a la sociedad, al indicar que los proveedores deben brindar información básica como: peso, medidas y precio, incluyendo cargos adicionales de manera que se indique el precio final del producto; la información deberá

expresarse en idioma castellano y el precio deberá indicarse en la moneda de curso legal.

Los productos de naturaleza durable deberán estar garantizados, indicándose claramente las condiciones de la garantía.

METODOLOGÍA – MODELO OPERATIVO

Básicamente, se trata de una propuesta flexible de estructuración de debate previa la resolución motivada sobre la pertinencia de un programa de socialización de derechos de la ley orgánica de defensa del consumidor para garantizar los derechos del consumidorlo cual se hará a través de capacitaciones y talleres.

ADMINISTRACIÓN

El Programa de socialización de derechos de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor para garantizar los derechos del Consumidor está dirigido a la ciudadanía en general que adquiera, utilice o consuma un bien o servicio determinado, así como las obligaciones de todo proveedor para garantizar los derechos del consumidor.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Los instrumentos de evaluación son indispensables, entre los cuales tenemos: pruebas escritas, cuestionarios, gráficos, cuadros, escalas, esquemas mentales.

La evaluación debe ser sistemática, permanente y continua, de una normativa, con criterio, cuantitativo, cualitativo, individual, y grupal. Todo con el objetivo de determinar el avance del proceso, al finalizar un semestre, donde se realizará un balance general del desarrollo del cumplimiento de objetivos.

Metodología Modelo Operativo
PLAN DE ACCIÓN DE LA PROPUESTA

Cuadro No. 28 PLAN DE ACCIÓN DE LA PROPUESTA

FASE	META	ACTIVIDADES	RECURSOS	TIEMPO	RESPONSABLES	PRESUPUESTO
1.-Establecer un equipo técnico para un estudio de la problemática	Motivar y sensibilizar a la sociedad sobre la importancia de establecer un Programa de socialización de derechos de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor para garantizar los derechos del Consumidor	<ul style="list-style-type: none"> • Estructurar el perfil profesional de las personas que integran este equipo • Sensibilizar a la sociedad 	Información recogida Internet Computadora	95días	Equipo investigador	500 USD
2.-Establecer la reforma del Artículo 18 de la Ley Notarial.	Crear Programa de socialización de derechos de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor para garantizar los derechos del Consumidor	<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto de Ley • Buscar patrocino de un Asambleísta para ingresar el Proyecto de Ley 	Archivos Documentos Testimonios de personas y Abogados que desean contraer matrimonio Financieros Humanos	95 días	Equipo investigador	500 USD

Fuente: Investigador

Elaborado: Alex Omar Fiallos Freire

Cuadro No. 29 Plan de acción de la propuesta

FASE	META	ACTIVIDADES	RECURSOS	TIEMPO	RESPONSABLES	Presupuesto
3.- Elaboración de propuesta de programa	Socialización por medio de talleres	Discusión y Aprobación del Programa por la Defensoría del Pueblo	Financieros Humanos	60 días	Defensores del Pueblo	500 USD
4.- Presentación de la propuesta de Programa	Motivar la protección de los derechos del Consumidor	Asociatividad, por medio de talleres hacia la protección de los derechos del Consumidor	Financieros Humanos	40 días	Defensores del Pueblo Abogados	500USD

Fuente: Investigador

Elaborado: Alex Omar Fiallos Freire

BIBLIOGRAFÍA

- Asamblea Constituyente. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Obtenido de http://www.efemerides.ec/1/cons/index2.htm#Personas_usuarias_y_consumidoras
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2014). Código Orgánico Integral Penal. Registro Oficial N° 180. Obtenido de http://escuela.funcionjudicial.gob.ec/evaluacionjudicial/coip/documentos/Codigo_Organico_Integral_Penal.pdf
- Asociación Ecuatoriana de Venta Directa. (2011). Ley de Defensa del Consumidor. Obtenido de http://www.aevd.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=75&Itemid=83
- Centro de Transferencia y Desarrollo de Tecnologías (CTT) Instituto de Capacitación Jurídica. (2000). Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Obtenido de <http://www.cetid.abogados.ec/archivos/95.pdf>
- Congreso Nacional del Ecuador. (2010). Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Obtenido de <http://www.cetid.abogados.ec/archivos/95.pdf>
- Icaza, J. (2002). Vacíos legales en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en cuanto a la contemporánea y el procedimiento. Revista Jurídica Online, 179. Obtenido de http://www.revistajuridicaonline.com/images/stories/revistas/2002/15/15_V_Actos_Legales_en_la_Ley_Organica_de_Def_Consum.pdf
- Instituto de Desarrollo Económico IDE. (1996). Manual: elementos para programar, ejecutar y evaluar actividades de capacitación. San José, Costa Rica: Servicio Especializado 1: Capacitación, Educación y Comunicación.
- Manzano, L. (2008). Defensa del consumidor. Análisis Comparado de los casos de Argentina, Brasil, Chile y Uruguay. Consumidores y Ciudadanos. Chile: Publicaciones “Análisis y Propuestas”. Obtenido de <http://library.fes.de/pdf-files/bueros/chile/05458.pdf>

Ministerio de Industrias y productividad. (2012). Protección de los consumidores vs. Desarrollo competitivo. Obtenido de Subsecretaría de competencia y defensa del consumidor: Dirección de defensa del consumidor DIDECO. :
http://www.aevd.ec/attachments/article/75/PRESENTACION%20CAPA_CITACIONES%20CONSUMIDOR-%20PROVEEDOR.pdf

Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. (2000). Reglamento general a la Ley Orgánica de Defensa del consumidor publicada en el suplemento del Registro Oficial No. 116 del 10 de julio del 2000. Obtenido de http://www.quito.gob.ec/lotaip2013/a/REGLAMENTO_GENERAL_A_LA_LEY_DE_DEFENSA_DEL_CONSUMIDOR.pdf

Presidencia de la República. (2001). Reglamento a la Ley de Defensa del Consumidor. Capítulo I. Principios Generales y Definiciones. Decreto Ejecutivo 1314. Ministerio de Industrias y Productividad . Obtenido de <http://www.industrias.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/04/REGLAMENTO-A-LA-LEY-DE-DEFENSA-DEL-CONSUMIDOR.pdf>

- Manzano, Liliana. Defensa del Consumidor. Análisis Comparado de los casos de Argentina, Brasil, Chile y Uruguay. Chile, 2009.
- Paris, Cristian. Los conceptos fundamentales del derecho del consumidor en el MERCOSUR. Argentina, 2004.
- Camacho, Jesús. Así se escribe una campaña de publicidad efectiva. México, 2005.
- Erickson, B. Cómo dominar la publicidad, introducción general a la publicidad. Editorial Norma, 2007.
- INEC Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. Ecuador, 2013.

CUERPOS LEGALES

- Ecuador. Constitución de la República del Ecuador, Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito-Ecuador, 2008.
- Ecuador. Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Corporación de Estudios

y Publicaciones. Quito, 2000.

- Ecuador. Código Civil. Quito, 2013.
- Ecuador. Código Integral Penal, 2014.

LINKOGRAFÍA

- El Mercurio. Consumidores de comercio y servicios sobre su derecho a reclamar, 2011. Recuperado 16 de Abril del 2014 de http://www.elmercurio.com.ec/272898-consumidores-desconocen-derecho-a-reclamar/#.U08K0_15PyM
- Delgado, Jaime. El problema en la mayoría de países de América Latina, 2007. Recuperado 17 de Abril de 2014 de <http://www.larepublica.pe/14-04-2007/en-defensa-del-consumidor-consumidores-en-america-latina>
- Diario La Hora. Consumidores y sus derechos, 2011. Recuperado 19 de Abril de 2014 de <http://www.lahora.com.ec/index.php/noticias/show/1101299615> }
- Chamorro, Carolina. Protección constitucional de los consumidores en Ecuador, 2012. Recuperado 21 de Abril de 2014 de http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=2099



ANEXOS

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE DERECHO

GUÍA DE ENCUESTA A CONSUMIDORES

Objetivo: 9

- Determinar cómo se aplica la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y los derechos de los consumidores en la ciudad de Ambato.

Instrucciones.

- Conteste con sinceridad las preguntas siguientes
- Señale con una x sola una respuesta

Preguntas

1. ¿Conoce Ud. la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor?

SI	NO
----	----

2. ¿Considera que la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor garantiza sus derechos?

SI	NO
----	----

3. ¿Estima Ud., que la ley orgánica de defensa del consumidor es conocida por la ciudadanía en general?

SI	NO
----	----

4. ¿El estado garantiza, vela por los Derechos del consumidor y la clase de productos que se ofertan?

SI	NO
----	----

5. ¿Conoce las obligaciones que tienen las empresas proveedoras de productos con los consumidores?

SI	NO
----	----

6. ¿Cuáles considera Ud., que son las empresas con mayor número de quejas?

Micro empresas	
Medianas empresas	
Grandes empresas	

7. ¿Sabe Ud. donde acudir en caso de sentirse afectado en sus derechos de consumidor?

SI	NO
----	----

8. ¿Ha realizado reclamos por?

Productos deficientes	
Mala atención	
Precios excesivos	

9. ¿Estima que el tiempo para dar trámite a su reclamo es?

Mucho	
Suficiente	
Demorado	

10. ¿La defensoría del pueblo como institución gubernamental garantiza sus derechos de consumidor y restablece sus derechos?

SI	NO
----	----