



## LA IMPORTANCIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN EL ECUADOR

**Daniel Kuri.**

Magister en Derecho y Ciencias Penales  
Universidad Espíritu Santo - Ecuador  
dankuri@uees.edu.ec

**Edgar Salas L.**

Magister en Marketing y Comercio Internacional  
Universidad Espíritu Santo - Ecuador  
esalas@uees.edu.ec

### Resumen

Si bien es cierto hoy en día la globalización facilita y agiliza los procesos educativos; es necesario que las personas estén cada día más y mejor informadas de lo que sucede a su alrededor. El cumplimiento de los deberes y derechos dentro de una nación solo se pueden garantizar cuando estos son aprendidos por su población. El Ecuador es un país con un gran porcentaje de ingresos económicos debido a la actividad comercial, por ende no solo es obligatorio que se formulen leyes que amparen los derechos de los consumidores sino también que estas sean impartidas y adoptadas por las personas que habitan en el área. Es importante también tener conocimientos acerca de los deberes y derechos que se manejan en el mercado, pues últimamente se han realizado malas prácticas comerciales donde en su mayoría los perjudicados son los consumidores, quienes por lo general no tienen conocimiento acerca de las leyes que los respaldan y protegen como consumidores. Los derechos de los consumidores en el Ecuador son normativas poco difundidas y utilizadas por la falta de conocimiento de las mismas.

**Palabras clave:** derecho, educación, consumidor, negociación, leyes, protección, mercado, vendedor, calidad.

### Abstract

Nowadays globalization facilitates the educational process; it is necessary that people are every day more and more informed of what is happening around them. The performance of duties and rights in a country can only be guaranteed when these are learned by its population. Ecuador is a country with a big percentage of income through commercial activity, therefore it is not only mandatory some laws that protect consumers' rights but also that these are learned by the people living in the area. It is also important to have knowledge about the duties and rights that are handled in the market, because lately have been made bad trading practices that have mostly affected the consumers, who usually do not have knowledge about the laws that support them and protected as consumers. The consumer rights in Ecuador are not so known. People do not use the consumer's rights because of the lack of knowledge of these regulations.

**Key words:** law, education, consumer, negotiation, legislation, protection, market seller, quality

“Un pueblo sin educación es un pueblo de esclavos” Manuel Cortino (2013).

Como bien lo menciona Manuel Cortino en una de sus frases un pueblo que no se educa es propenso a ser una población limitada, esclava de los pensamientos de aquellos que son un poco más instruidos. La educación no solo hace referencia a los buenos modales, conocimientos en alguna área específica o simplemente dejar de ser analfabeta. Es necesario que se relacione la educación con un proceso de aprendizaje útil para todos los seres humanos que permite que estos sean libres de concebir sus propias formas de pensar. Es debido a esto que la formación conlleva a tener conocimientos generales sobre múltiples áreas, por lo que los gobiernos y las entidades educativas deben encargarse de capacitar a toda su población con el fin de educarlas y hacerlas partícipes de sus deberes y derechos.

Si bien es cierto hoy en día la globalización facilita y agiliza los procesos educativos, es necesario que las personas estén cada día más y mejor informadas de lo que sucede a su alrededor. El cumplimiento de los deberes y derechos dentro de una nación solo se pueden garantizar cuando estos son aprendidos por su población puesto que un país que los desconozca no tendrá como ponerlos en práctica, defenderlos ni defenderse.

Existen varias leyes que amparan los derechos de los individuos que habitan dentro de un país y que sirven como respaldo y protección de las personas, sin embargo, muchos desconocen la existencia de aquellas leyes por lo que no son conscientes de los derechos que tienen como ciudadanos. Sin embargo, existe un área muy importante dentro del Ecuador que exige tratar los derechos del consumidor y exponerlo ante los ciudadanos para crear conciencia de estos y evitar el incumplimiento de estos.

La negociación es una actividad mercantil que ha evolucionado con el paso de los años y que se ha convertido en un gran aporte económico de varios países y familias. A pesar de ello se ha deformado el mercantilismo por una ideología egoísta y poco ética, donde los derechos de muchos seres humanos son pisoteados a diario con estafas, malos servicios, productos en mal estado, etc. Estas malas prácticas se producen en la mayoría de ocasiones porque existen personas que desconocen sus derechos como consumidores y son abusados por los malos comerciantes. Es debido a esto que se desea dar a conocer a través del siguiente escrito sobre la importancia del conocimiento de los derechos de los consumidores que tienen los ecuatorianos y su relevancia en la sociedad.

#### **Ecuador.-**

Nación pluricultural cuya lengua oficial es el castellano y su actividad económica esta principalmente regida por el comercio.



Al ser la actividad comercial es la más importante, generando ingresos a las familias, es necesario que se formulen leyes que amparen los derechos de los consumidores, así como también que las normativas sean impartidas y adoptadas por las personas que habitan en el área.

En el área del mercantilismo y comercio es importante tener conocimientos acerca de los deberes y derechos que se manejan, pues últimamente se han realizado malas prácticas comerciales donde en su mayoría los perjudicados son los consumidores, quienes por lo general no tienen conocimiento acerca de las leyes que los respaldan y protegen como consumidores.

#### **Derecho del consumidor.-**

Los derechos del consumidor al conjunto de normativas y leyes realizadas por el poder público, cuyo objetivo principal es asegurar la defensa de cualquier tipo de consumidor ante situaciones en las cuales no se respeta su poder o su condición de consumidor (González, 2012).

Anteriormente el consumidor, con la poca formación acerca de los bienes y servicios del mercado y sobre sus derechos, debía enfrentar solo sus relaciones de consumo con los proveedores que contaban con mayor experiencia (Ovalle, 2000).

Estas vías legales que dan un respaldo a los consumidores deben ser impartidas para todos, es decir, que se eduque tanto a los consumidores como a los comerciantes sobre las normativas que protegen a los clientes para garantizar a través de esta una comercialización ética y responsable.

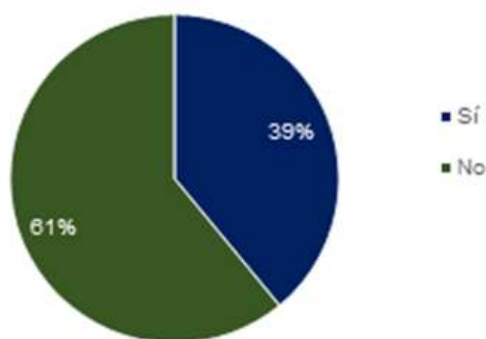
## Estudio sobre la situación actual de los consumidores en el Ecuador.-

A pesar de la importancia que tienen los derechos en una sociedad es impactante observar que muy pocas personas conocen acerca de los derechos que tienen, ya sean estos derechos humanos, civiles, del consumidor entre otros. Al desconocer sobre estas normativas los perjudicados son los mismos individuos quienes ignoran la existencia de estas y su objetivo principal.

Por ejemplo dentro de una investigación que se realizó a una muestra de la población ecuatoriana donde el 60% de los investigados eran de género masculino hombres y el 40% restante femenino, se encontraban entre los 20 a 25 años y la muestra se obtuvo principalmente de personas que residen en Guayaquil (99%). Del siguiente estudio se obtuvieron datos importantes que remarcan aún más la necesidad de impartir el conocimiento sobre los derechos del consumidor entre los habitantes del Ecuador.

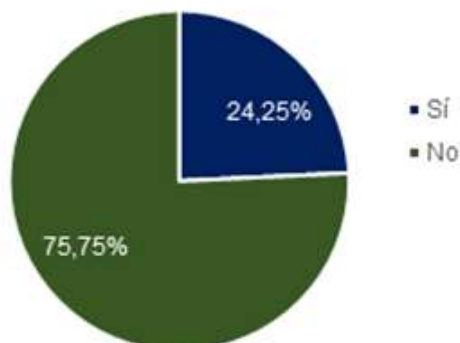
Por ejemplo, el 61% de los encuestados desconoce que pueden denunciar los casos de venta de productos que pongan en riesgo la salud.

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



El 58% de la muestra denunciaría los casos a Ministerio de Salud Pública y un 14% a la fiscalía. Además, el 75.75% de los investigados considera que la protección del Derecho del Consumidor no está correctamente regulada en el Ecuador.

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



Asimismo, el 99.75% de la muestra no conoce alguna asociación de defensa del consumidor. La Defensoría del Consumidor es la única asociación identificada.

El estudio reveló que la población ecuatoriana no tiene conocimiento acerca de los derechos del consumidor y que a pesar de que existen personas que están conscientes de estas normativas no confían en quienes se encargan de hacerlas cumplir, por lo que no animan a denunciar los casos que corresponde.

Es importante que los consumidores conozcan sobre sus derechos para hacerlos cumplir así como también lo es que tengan idea sobre la Dirección de Defensa del Consumidor en el Ecuador, la cual se encarga de velar por la comunidad ecuatoriana. Esta oficina brinda atención a los clientes y su objetivo principal es despejar cualquier duda, contestar consultas y quejas que las personas tengan sobre el consumo dentro del país (Ministerio de Industrias y Productividad).

Por otro lado, para combatir la falta de información acerca de estos derechos se debe impartir el contenido sobre los mismos para que estos sean conocidos por los usuarios y de esta manera se eviten las indebidas prácticas mercantiles.

Según la constitución del Ecuador en el numeral 7 del artículo 23 se dicta que es deber del Estado velar por los derechos a tener bienes y servicios ya sean estos públicos y/o privados y a su vez respalda al ecuatoriano para que pueda obtener información verídica sobre el contenido y características de aquellos productos o servicios (Congreso Nacional, 2000).

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

#### **Importancia de la educación sobre los derechos del consumidor.-**

Cuando un ser humano desconoce sus derechos se condena a sí mismo, por lo que es necesario que se instruya acerca de las diferentes maneras que este tiene como parte de una sociedad. Es necesario mencionar que "la obligación de información es el principal instrumento con que cuentan los consumidores para hacer frente a las técnicas agresivas del comercio moderno. De una buena información depende un consentimiento libremente formado y exento de vicios" (Zurilla Cariñana).

La información no solo es un deber de los consumidores sino también un derecho que ellos tienen, por lo que es preciso que las entidades educativas, los medios de comunicación y el gobierno trabajan en conjunto para poder difundir los derechos que tienen los consumidores y las responsabilidades que tienen los comerciantes para hacer de la actividad mercantil un área con acciones responsables y éticas, cuyo objetivo sea el ganar-ganar.

Por otra parte, cuando los individuos conocen sus derechos pueden luchar por garantizarlos, se vuelven individuos más independientes y logran hasta cierto punto fomentar el cumplimiento de los mismos. En un país donde nadie conoce sus derechos, ninguna persona pelea por hacerlos cumplir.

Es necesario también que se recalque que la existencia de estos derechos ayuda a promover transacciones honestas. Asimismo, un Estado que posea leyes de protección a los consumidores no solo garantiza el bienestar entre los habitantes del país, sino que también permite la ejecución de actos éticos en las actividades mercantiles.

Con la divulgación de estas leyes se evita que las personas sean estafadas o pretenden estafar, puesto que ya se tiene conocimiento de los derechos que tiene cada ser humano. Se debe capacitar a los diferentes funcionarios para garantizar la transparencia de los procesos y reanudar la confianza de los ciudadanos en el mercado y el gobierno.

Sin embargo, no solo basta con conocer las normativas sino que se deben poner en práctica con el fin de alcanzar una sociedad más justa y que desarrolle planes que promueven una convivencia pacífica entre las diversas personas que habitan en un mismo lugar.

Para concluir es necesario que los individuos sean conscientes de los derechos que poseen según las legislaciones del país donde residen, especialmente sea este es un lugar con una cultura consumista y altamente comercial. El Ecuador es un país cuya ley ampara los consumidores y que con el tiempo ha presentado mejoras en el área de la defensa de los derechos del consumidor, sin embargo, es necesario que se eduque a los individuos para que estos puedan estar conscientes de los derechos que tiene como consumidores y puedan defenderlos. Una sociedad sin derechos es una sociedad sin libertad pero una sociedad que no conozca sus derechos es un pueblo condenado.

El estudio definió que un gran porcentaje de ciudadanos ecuatorianos no tienen conocimientos sobre sus propios derechos como consumidores y mucho menos sobre las responsabilidades de los comerciantes, por lo que se debe educar a las personas acerca de los derechos que tienen. Es necesario que se ayude a los individuos a instruirse acerca de las leyes que los ampara y es más importante aún que se promueva la puesta en práctica de estas normativas con el fin de alcanzar una sociedad altamente responsable y libre de elegir qué acciones tomar ante los casos de abuso.

Las leyes existen, sin embargo, son pocos quienes se interesan por saber de ellas. Para quienes deciden conocer más acerca de sus derechos poseen una ventaja muy grande, van a poder conocer la verdad, defenderse y ser libres de ponerlos en práctica.

## **Bibliografía**

Congreso Nacional. (2000). Recuperado el 10 de Agosto de 2015, de Ley Orgánica de defensa del consumidor: <http://cetid.abogados.ec/archivos/95.pdf>

González, C. (28 de Febrero de 2012). *LA IMPORTANCIA DE CONOCER NUESTROS DERECHOS*. Recuperado el 10 de Agosto de 2015, de Consulta ala abogado: <http://consultaalabogado.blogspot.com/2012/02/la-importancia-de-conocer-nuestros.html>

Ministerio de Industrias y Productividad. (s.f.). *Programa de Protección de Defensa del Consumidor*. Recuperado el 10 de Agosto de 2015, de <http://www.industrias.gob.ec/programa-de-proteccion-de-defensa-del-consumidor/>

Ovalle, J. (Octubre de 2000). *Derechos del consumidor*. Recuperado el 10 de Agosto de 2015, de <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/1/56/tc.pdf>

*Portal del consumidor protectora* . (s.f.). Recuperado el 10 de Agosto de 2015, de <http://www.protectora.org.ar/educacion-al-consumidor/el-rol-del-estado-y-el-derecho-del-consumidor-en-desarrollo/1854/>

Sabidondo. (14 de Enero de 2013). *ESN.net*. Recuperado el 10 de Agosto de 2015, de Destacados reportajes: <http://elsabernatural.net/manuel-cortino-un-pueblo-sin-educacion-es-un-pueblo-de-esclavos/>

Zurilla Cariñana, M. Á. (s.f.). *El derecho de información del consumidor en los contratos con los consumidores y usuarios*. Recuperado el 10 de Agosto de 2015, de <https://www.uclm.es/centro/cesco/pdf/comentarios/8.pdf>