

UCUENCA

Universidad De Cuenca

Facultad De Jurisprudencia y Ciencias Políticas y Sociales

Carrera de Derecho

La Responsabilidad Civil Del Proveedor, Por La Prestación De Servicios Defectuosos, Previstas En La Ley Orgánica De Defensa Del Consumidor


Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Abogado de los Tribunales de Justicia de la República y Licenciado en Ciencias Políticas y Sociales

Autor:

Moises David Lliguichuzhca Vera

Director:

Juan Cristóbal Piedra Andrade

ORCID:  0009-0003-6183-2169

Cuenca, Ecuador

2023-10-31

Resumen

La responsabilidad civil del proveedor por la prestación de servicios defectuosos, se encuentra establecida dentro de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, en esta norma se establece la obligación legal que tienen los proveedores de responder por los productos o servicios prestados de manera defectuosa o deficiente que causen daños y perjuicios a los consumidores o a los usuarios, quienes a su vez están facultados a solicitar que se repare el perjuicio que ha sido causado a través de la reparación integral. En virtud de ello, en el desarrollo del presente trabajo lo que se pretende es analizar la relación de consumo que existe y establecer la forma en la que procede la reparación integral de los daños y perjuicios causados al usuario o consumidor por la deficiente o errónea prestación de un servicio o producto.

Palabra clave: relación de consumo, derechos del consumidor, reparación integral



El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Cuenca ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por la propiedad intelectual y los derechos de autor.

Repositorio Institucional: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/>

Abstract

The civil liability of the supplier for the provision of defective services is established within the Organic Law of Consumer Defense, this regulation establishes the legal obligation that suppliers have to respond for products or services rendered defectively or deficiently. that cause damages to consumers or users, who in turn are empowered to request that the damage that has been caused be repaired through comprehensive reparation. By virtue of this, in the development of this work, what is intended is to analyze the consumer relationship that exists and establish the way in which the integral reparation of the damages and losses caused to the user or consumer by the deficient or erroneous provision proceeds. of a service or product.

Keyword: consumer relation, consumer right, comprehensive repair



The content of this work corresponds to the right of expression of the authors and does not compromise the institutional thinking of the University of Cuenca, nor does it release its responsibility before third parties. The authors assume responsibility for the intellectual property and copyrights.

Institutional Repository: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/>

Agradecimiento

A Dios por darme sabiduría y la fuerza necesaria para lograr esta meta, a mis padres y familia por el apoyo incondicional, en especial a mi tutor de tesis por su dedicación y tiempo, a cada uno de los docentes de la facultad de Jurisprudencia por sus enseñanzas y consejos impartidos en clase.

Dedicatoria

A mi familia, por ser un eje importante en el camino de mi vida. Especialmente a mis padres quienes me han guiado con principios y valores para el crecimiento tanto en lo profesional como en lo personal.

Índice de contenido

1. Antecedentes, Definiciones Y Generalidades De La Responsabilidad Civil	12
1.1. Antecedente Histórico	12
1.2. Definiciones De Responsabilidad Civil	13
1.2.1. Función Preventiva	15
1.2.2. Función Punitiva	15
1.2.3. Función Reparatoria	15
1.3. Clases De Responsabilidad Civil	15
Tabla N. 1	16
1.4. Teorías Del Daño Y Responsabilidad Civil	17
1.4.1. Teorías De La Responsabilidad Civil	17
1.4.1.1. La Teoría De La Falta	17
1.4.1.2. La Teoría Del Riesgo	17
1.4.1.3. La Teoría De La Garantía	17
1.4.2. Teoría Objetiva Y Subjetiva De La Responsabilidad Civil	18
1.4.3. Teoría Subjetiva de la Responsabilidad Civil	18
1.4.4. Teoría Objetiva de la Responsabilidad Civil	18
1.5. La Responsabilidad Y El Daño	18
1.5.1. Daño Emergente	20
1.5.2. Lucro Cesante	20
1.5.3. El Daño Extrapatrimonial	21
1.5.3.1. Daño Moral	21
1.5.3.2. Daño A La Persona	21
1.5.4. Requisitos Para Que Se Configure La Responsabilidad Civil	21
2. La Relación De Consumo Y Los Daños Derivados	24
2.1. La Relación De Consumo: Definición, Antecedentes Y Características	24
2.1.1. Antecedentes	24
2.2. La Relación De Consumo	25
2.2.1. Características De La Reacción De Consumo	26
2.2.2. Proveedores Y Consumidores	27
2.2.2.1. Proveedores	27

2.2.2.2. Consumidores _____	28
2.2.3. Derechos Y Obligaciones De Productores Y Consumidores _____	28
2.3. La Prestación De Servicios En La Ley Orgánica De Defensa Del Consumidor	
29	
2.4. La Relación De Consumo Y Los Daños En La Constitución De La República	31
2.5. La Relación De Consumo Y Los Daños En Los Tratados Internacionales	32
2.5.1. Principales Problemas De La Prestación De Servicios Defectuosa _____	33
2.5.2. Los Daños Derivados De La Relación De Consumo _____	33
3. La Reparación Integral De Los Consumidores Por Una Deficiente Prestación De Servicios	35
3.1. La Reparación Integral, Antecedentes Y Generalidades	35
3.1.1. Antecedentes _____	35
3.1.2. Generalidades _____	36
3.2. Finalidad De La Reparación Integral	36
3.2.1. Procedencia De La Reparación Integral Respecto A Los Consumidores ____	37
3.2.2. La Reparación Integral De Los Consumidores Dentro De La Legislación Ecuatoriana _____	38
3.3. Proceso Administrativo Y Judicial De Aplicación De La Reparación Integral	40
3.3.1. Procedimiento Administrativo. _____	40
Tabla N. 2	40
3.4. Principios Aplicables A Los Consumidores	42
3.4.1.1. La Solidaridad De La Cadena De Producción _____	42
3.4.1.2. Responsabilidad Objetiva O Solidaria. _____	42
3.4.1.3. Inversión De La Carga De La Prueba _____	42
3.5. Principio Proconsumidor	43
3.5.1. Principio De La Vinculación De La Oferta _____	43
3.5.2. Efectos Generales De La Sentencia _____	43
3.6. Principales Problemas De La Reparación Integral En La Relación De Consumo	44
3.7. Soluciones Jurídicas Aplicables Al Ordenamiento Jurídico Ecuatoriano	45
4. Conclusiones	46

5. Recomendaciones	46
6. Referencias Bibliográficas	47

Índice de figuras

Figura N. 1	23
-------------------	----

Índice de tablas

Tabla N. 1	16
Tabla N. 2	40

Introducción

Para poder desarrollar el tema, resulta necesario comprender que los proveedores son aquellas personas o empresas que abastecen de artículos, productos o servicios a otras personas o empresas para su uso o para su posterior venta. Los consumidores por su parte, son aquellas personas o empresas que satisfacen sus necesidades sociales, familiares o deseos al adquirir un producto que puede ser tangible (producto) o intangible (servicios) para su uso **Fuente especificada no válida..** Tanto los proveedores como los consumidores tienen obligaciones y derechos que deben ser cumplidos dentro de la relación de consumo, sin embargo, muchas de las veces estos se ven vulnerados por una errónea o deficiente prestación de bienes y servicios.

Cuando se produce una mala o deficiente prestación de servicios, la norma es clara y faculta a los consumidores a reclamar y como consecuencia de ello que sean reparados de manera integral por los daños y perjuicios que se han producido, para ello se debe atribuir la responsabilidad civil al proveedor; esta responsabilidad se la entiende como la atribución de responsabilidad a una determinada persona, quien se encuentra obligada a pagar por los daños o perjuicios que cause a otra persona o a su patrimonio.

En virtud de lo expuesto, el problema que se analizará es como la errónea o indebida prestación de un servicio atribuye una responsabilidad civil a un proveedor y como consecuencia esto faculta al consumidor para exigir la reparación integral del perjuicio causado, para ello, se realiza un análisis a partir del cuadro normativo vigente en el ordenamiento jurídico ecuatoriano.

Capítulo I

1. Antecedentes, Definiciones Y Generalidades De La Responsabilidad Civil

1.1. Antecedente Histórico

Para poder hablar de responsabilidad civil, es necesario partir desde sus inicios u orígenes. La responsabilidad es un tema bastante antiguo que normativamente aparece por primera vez en el derecho romano con las doce tablas de Justiniano, en donde se consagraba la idea de la “responsabilidad atribuida a un ciudadano romano por el hecho ajeno en las instancias de daños a cosas que no eran de su propiedad” (Zeno, 2021). Esta ley, tenía previstos ciertos hechos de daños que eran conocidos como ilícitos y que de cometerlos atribuían una responsabilidad, sin embargo, no había ningún tipo de sanción; esta ley en si era bastante precaria y su aplicabilidad no era viable, pero posteriormente con la aparición de la “lex Aquila” la regulación respecto a la responsabilidad civil cobro relevancia ya que esta norma la regulaba de manera más completa.

Para la “lex Aquila”, cuando se podía demostrar el daño a una cosa ajena a la propiedad personal de un sujeto, se generaba la obligación de pagar una cantidad de dinero, la cual era equivalente al valor más alto del objeto dañado. (Orellana, 2007) Para que se atribuya esta responsabilidad a quien causo un daño o perjuicio a patrimonio ajeno, el perjudicado tenía únicamente treinta días para presentar su reclamo a través de una “actio ex lege aquiliae”, pasado este tiempo ya no podía hacer uso de este beneficio legal.

La responsabilidad civil a lo largo de los años fue tomando cada vez más trascendencia jurídica y se convirtió en una figura jurídico de estudio de varios doctrinarios y tratadistas; otro antecedente histórico que es necesario traer en este trabajo, es el que se encuentra presente dentro del Código Francés que estuvo vigente durante todo el siglo XIX (Ramírez, 2017); la importancia de esta normativa se da ya que se realiza un análisis conceptual y practico de la responsabilidad civil y se determina que esta puede dividirse en dos tipos: responsabilidad civil contractual y responsabilidad civil extracontractual¹.

Para los juristas de la época, la responsabilidad civil contractual se originaba por los daños producidos a causa del incumplimiento de una obligación consignada, mientras que la responsabilidad extracontractual era aquella mediante la cual se produce un daño por la comisión de delitos o de cuasidelitos, sin embargo, se consagraba que, en cualquiera de los

¹ La responsabilidad civil contractual se deriva de un contrato o acuerdo entre dos partes. La responsabilidad civil extracontractual se refiere a la obligación de compensar los daños y perjuicios causados a otra persona sin que exista un contrato previo entre las partes.

dos casos, debía existir la culpabilidad para poder imputar la responsabilidad (Ramírez, 2017).

Este presupuesto planteado y la distinción de responsabilidad civil que se realizó, fue bastante aceptada, a tal punto que varias legislaciones la implementaron dentro de sus ordenamientos jurídicos, un claro ejemplo de ello se puede evidenciar en el Código Italiano de 1865, el Código español de 1889, el Código Peruano de 1852 y el Código chileno de 1855.

En lo posterior, varias han sido las discusiones en todo lo que respecta a la responsabilidad civil puesto que su aplicación, no únicamente puede darse en materia civil como el caso de lo contemplado en el Código Francés, sino que, además se presenta en el ámbito penal es por ello que se ha realizado una nueva distinción reconociendo a la responsabilidad derivada del ilícito penal.

En nuestra sociedad contemporánea, la responsabilidad, ha cobrado tal relevancia que se encuentra reconocida dentro del derecho internacional y en varios ordenamientos jurídicos alrededor del mundo como por ejemplo el ordenamiento jurídico español, o el ordenamiento jurídico colombiano o mexicano, para citar algunos y, se ha extendido no solo a los aspectos civiles o penales, sino que también a las relaciones entre los proveedores y consumidores. En el Ecuador, la responsabilidad se encuentra regulada dentro del ordenamiento jurídico, más precisamente en el Código Civil y en el caso en análisis en la Ley Orgánica de la Defensa al consumidor.

Es posible establecer que la atribución de la responsabilidad civil en la relación de consumo es un tema bastante reciente que cobra relevancia en los últimos años, y ha sido creado con la finalidad de garantizar que la prestación de servicios se realice de manera adecuada, pero sobre todo para proteger de los posibles daños y perjuicios que pudieran ser causados a los consumidores por la indebida prestación de servicios.³

1.2. Definiciones De Responsabilidad Civil

La responsabilidad civil de manera bastante general puede ser entendida como la obligación de un sujeto de responder por un perjuicio que ha sido causado por su culpa; son varios los autores que establecen definiciones relevantes sobre el tema, uno de ellos es Contreras en el año 2022 quien define a la responsabilidad civil como:

La responsabilidad civil es la obligación de responder de los actos realizados personalmente o por otras personas sobre las que se tiene control o autoridad, cuando estos actos causan daños; la respuesta, aunque no siempre, suele ser una indemnización económica.

Doctrinariamente algunos autores como Planiol y Ripert, citados por Moreno de la Paz, establecen que hay responsabilidad de carácter civil en todos aquellos casos en los que una persona se obliga a reparar un daño sufrido por otra (Moreno de la Paz, 2010); de estas acepciones generales se desprende lo que es en sí este tipo de responsabilidad, el cual se refiere a la capacidad que tienen las personas para poder responder por todos aquellos daños ocasionados por sí mismos o por terceros, que se encuentren bajo su responsabilidad respecto al cumplimiento de ciertos deberes o ciertas obligaciones que están a su cargo.

El autor Reglero Campos, quien a su criterio considera que:

La responsabilidad civil reside en la imputación, exponiendo que “un determinado sujeto será responsable de un incumplimiento de un deber o de una obligación, o de la causación de un daño, siempre que dicho incumplimiento le sea imputable (Campos, 2008)

Otro de los autores que define a la responsabilidad civil es el autor Yzquierdo Tolsada quien considera que para que exista responsabilidad civil “es necesaria la constatación de una acción u omisión, la cual tendrá relación con un daño mediante un nexo de causalidad”. Además, menciona que resulta sustancial que se verifique que se atribuya la responsabilidad a un sujeto lo cual justificara la imputación del daño a un determinado patrimonio (Tolsada, 2001)

Concordando con esta definición, el Código Civil ecuatoriano en su artículo 1185 establece que El que, con intención, o por negligencia o por imprudencia, ha causado un daño a otro, está obligado a repararlo (Código Civil, 2022). Esto quiere decir que en todo sentido la ley establece consecuencias para quien causa daños o perjuicios a otro.

Por último, el autor Martínez Calcerrada considera la responsabilidad civil como una institución sobre la que se proyecta todo el Derecho civil, ya que todo el ordenamiento jurídico y sus actores en esta materia se rigen en torno a la responsabilidad civil sobre la que versen los problemas, cuestiones y litigios (Martínez C. , 2010).

De estas definiciones se desprenden algunos elementos y aspectos fundamentales de la responsabilidad civil, como es el hecho de que esta debe ser atribuida a una persona para que pueda responder por las acciones u omisiones que ocasionaron el daño lesivo, el perjuicio causado, la culpa y el nexo causal. Así mismo, otro de los puntos que resultan necesarios a ser considerados dentro de la responsabilidad civil, es respecto a la función que este cumple. Para ello es necesario establecer que las tres funciones principales que cumple son la función preventiva, punitiva y la reparatoria.

1.2.1. Función Preventiva

La función disuasoria o también denominada como preventiva, como su nombre indica, tiene la finalidad de disuadir a toda persona de causar daño alguno, para que en lo posible, tome las medidas de prevención necesarias para evitarlos.

1.2.2. Función Punitiva

La función sancionatoria, punitiva, o también denominada como derecho de daños, comúnmente ha sido usado en el derecho anglosajón, esta función es de gran discusión por los tratadistas alrededor del mundo ya que consideran que la pena es la forma punitiva de reparar ya que esta por sí misma no surte los efectos deseados.

1.2.3. Función Reparatoria

La principal y clásica función que se le ha atribuido en nuestro ordenamiento es la de resarcir el daño causado, esta función puede ser a su vez denominada como compensación o indemnización. De acuerdo con esta función, la responsabilidad civil busca en lo posible dejar indemne a la persona a quien se le ha causado un daño injusto y proporcionarle los medios jurídicos necesarios para obtener una reparación o una compensación. Cabe recalcar que la indemnización, no tiene la finalidad de enriquecer al afectado sino castigar a quien causo un daño, mediante el pago de un valor determinado que será concordante con la afección causada (Terán, 2019). Esta función también se denomina reintegradora, teniendo en cuenta que lo que se busca es, en la medida de lo posible, llevar a la víctima al mismo estado en que estaba antes de haber sufrido el daño.

1.3. Clases De Responsabilidad Civil

Para entender cómo es que puede ser aplicada la responsabilidad civil normativamente, es necesario partir de cuáles son las diversas clases que existen, según la doctrina estas pueden ser:

- Responsabilidad Civil Contractual
- Responsabilidad Civil Extracontractual
- Responsabilidad Civil Derivada del Ilícito Penal

La Responsabilidad Civil Contractual es aquella que surge por el incumplimiento total, imperfecto o tardío de una obligación previa que ha sido fijada por ambas partes y que se desprende de un contrato; la Responsabilidad Extracontractual por su parte, ya no se refiere a perjuicios causados por el incumplimiento de una obligación contractual, sino que, se produce cuando hay el incumplimiento del principio general de no causar daños a otras personas (Tenesaca, 2015).

En este mismo sentido, se reconoce la Responsabilidad Derivada del Ilícito Penal, es decir de la comisión de un delito.

A continuación una tabla de las principales características y distinciones entre estas.

Tabla N. 1

Clases De Responsabilidad

Tipo	Definición	Sanción
Responsabilidad derivada de delito (penal)	civil “Toda persona responsable criminalmente de un delito o falta lo es también civilmente, si del hecho se derivasen daños y perjuicios”.	1º. Restitución de la falta. 2º. Reparación del daño. 3º. Indemnización de perjuicios materiales y morales.
Responsabilidad contractual	civil Cuando se contraviene una obligación contractual y se produce un daño, nace la responsabilidad civil de indemnizar el daño causado.	Indemnización de los daños y perjuicios.
Responsabilidad extracontractual	civil “El que, por acción u omisión, causa daño a otro, interviniendo culpa o negligencia, está obligado a reparar el daño”. No requiere la existencia de un delito o de una relación contractual, sino que requiere que exista una relación de respeto y de buena convivencia.	Indemnización de los daños y perjuicios.

Nota. La tabla indica las clases de responsabilidad, su definición y alcance sancionatorio. Fuente: Ramirez, 2021

1.4. Teorías Del Daño Y Responsabilidad Civil

1.4.1. Teorías De La Responsabilidad Civil

1.4.1.1. La Teoría De La Falta

Esta teoría inicia a consolidarse en 1890 con la discusión de que la responsabilidad se encuentra en la comisión de una falta. Este sistema establece que el hombre únicamente será responsable por el hecho de otro, de animales o de las cosas inanimadas porque la ley presume en su contra una falta.

En nuestro país, la idea de falta domina en sentido general la responsabilidad civil y es así que la norma exige que, para atribuir la responsabilidad a una persona, debe cumplir con tres requisitos: una falta imputable al demandado; un perjuicio a la persona que reclama reparación; y una relación de causa a efecto entre la falta y el daño.

1.4.1.2. La Teoría Del Riesgo

La Teoría del Riesgo que funda la responsabilidad no sobre la falta probada o presumida, sino sobre la idea del riesgo creado. El nacimiento y desarrollo de esta teoría se debe a Saleilles y a Josserand. Está formulada de la manera siguiente: toda actividad que crea para otro un riesgo, hace a su autor responsable del daño que esa actividad puede causar, sin que haya que investigar si hay o no falta de parte de su autor.

En esta teoría la idea de justicia predomina, ya sea que el hombre procure un provecho pecuniario o moral con su actividad. De ahí las dos vertientes de la Teoría del Riesgo: la del Riesgo Provecho que exige del hombre un provecho pecuniario; y la del Riesgo Creado que exige un provecho cualquiera, aunque no sea pecuniario. Conforme a la Teoría del Riesgo el juez no tiene que examinar la conducta del autor del daño ni el carácter lícito del acto imputable al pretendido responsable. Esta teoría ha sido calificada por la justicia como Teoría Objetiva.

Y para comprender la Teoría del Riesgo es preciso situarnos en el momento de su surgimiento. Fue la respuesta necesaria al desarrollo del maquinismo que trajo consigo el aumento de las víctimas, principalmente en el ámbito de los accidentes de trabajo. Bajo el criterio de la teoría tradicional de la falta, las víctimas de los accidentes de trabajo tenían que probar la falta contra el propietario de la máquina (Hernandez P. P., 2015).

1.4.1.3. La Teoría De La Garantía

El autor de esta teoría es el francés Borris Starck y trata de concentrarle a la responsabilidad civil un fundamento diferente al de la falta y a la del riesgo, para el autor, "El problema de la responsabilidad civil no es, pues, más que un problema de conflicto de derecho: de un lado, el derecho de actuar; de otro lado, el derecho a la seguridad que pertenece a cada uno", toda

la cuestión es entonces saber cómo conciliar estos derechos antagonistas y establece que la sanción es la atribución de la responsabilidad.

La Teoría de la Garantía reposa pues, sobre la división de los daños: por una parte, los daños corporales y materiales, que están garantizados objetivamente, sin que se exija prueba de la falta del responsable. Por otra parte, los daños de naturaleza puramente económica o moral, que no están garantizados, en principio, porque ellos son la consecuencia normal del ejercicio del derecho de actuar y de perjudicar que posee el autor del daño (Hernandez P. P., 2015).

1.4.2. Teoría Objetiva Y Subjetiva De La Responsabilidad Civil

La teoría objetiva y subjetiva de la responsabilidad civil se refiere a dos enfoques diferentes para determinar si una persona o entidad es legalmente responsable por causar daños a otra parte. Estos enfoques influyen en cómo se establece la responsabilidad y en qué condiciones se puede reclamar una compensación por los daños sufridos. Veamos cada uno de estos enfoques:

1.4.3. Teoría Subjetiva de la Responsabilidad Civil

Bajo esta teoría, la responsabilidad se basa en la culpa o negligencia del individuo o entidad que causó el daño. En otras palabras, se debe demostrar que la persona que causó el daño actuó de manera descuidada, imprudente o intencionada, y que esta acción o inacción fue la causa directa del daño sufrido por la parte afectada. En términos legales, esto implica demostrar que se violó un deber de cuidado hacia la parte perjudicada y que esa violación causó el daño.

1.4.4. Teoría Objetiva de la Responsabilidad Civil

Bajo esta teoría, la responsabilidad no se basa necesariamente en la culpa o negligencia del individuo o entidad, sino en el simple hecho de que la acción u omisión causó el daño. En otras palabras, la parte perjudicada no necesita demostrar que hubo una conducta imprudente o negligente; solo necesita demostrar que el daño se produjo como resultado directo de la acción u omisión de la otra parte. Esta teoría es especialmente aplicable en casos en los que el daño es causado por actividades o situaciones consideradas inherentemente peligrosas.

1.5. La Responsabilidad Y El Daño

Para comprender de mejor manera como actúa la responsabilidad y el daño es necesario partir de la definición de daño, para el autor Martínez,

el Daño es todo menoscabo material o moral que sufre una persona, ya en sus bienes naturales, ya en su propiedad o en su patrimonio, causado en contravención a una norma jurídica, y por el cual ha de responder otra (Martinez J. S., 2018).

De esta definición se puede extraer que existen dos tipos de daño que pudieran producirse ya sea de carácter patrimonial o extrapatrimonial, para el autor Guillermo Westreicher el daño patrimonial puede ser entendido como el daño es el perjuicio o menoscabo que sufre el patrimonio o los intereses de un agente económico. Esto, por acción u omisión de otra persona (natural o jurídica, según Westreicher, 2020).

El daño extrapatrimonial por su parte se refiere a la lesión de derechos personalísimos o de los valores o sentimientos que puede experimentar una persona natural o jurídica (Barrios & Barrios, 2008). El daño, en sí se refiere a los perjuicios que se producen por las acciones u omisiones de la personas a un tercero, muchas de las veces se suele relacionar al daño civil con la responsabilidad civil, que si bien se asemejan de manera significativa en su contexto y aplicación se refieren a circunstancias “distintas”, el daño en si es el perjuicio producido es decir es el agravio o detrimento que sufre un sujeto o su patrimonio y la responsabilidad es la atribución del daño causado a una persona determinada para que responda por la acción u omisión cometida conforme a las disposiciones de la ley.

Un tema que resulta necesario recalcar es que para que el daño pueda ser indemnizable, es necesario que cumpla con cuatro puntos sustanciales, el daño debe ser actual, debe ser directo, debe ser cierto y debe ser antijurídico.

- Daño Actual: Significa que el perjuicio sufrido debe ser real y presente en el momento en que se alega la responsabilidad. No se pueden buscar compensaciones por daños que puedan ocurrir en el futuro o que sean hipotéticos.
- Daño Directo: Esto implica que el daño debe ser una consecuencia directa y cercana de la acción u omisión que se considera negligente o ilícita. En otras palabras, debe existir una relación de causalidad directa entre la acción y el daño resultante.
- Daño Cierto: El daño debe ser cierto y demostrable, no meramente especulativo o hipotético. Debe poderse comprobar de manera objetiva que el daño ocurrió y que es resultado de la conducta que se considera antijurídica.
- Antijurídico: El daño debe surgir de una conducta que sea contraria a la ley o a los principios legales. Debe ser un daño que no esté justificado ni permitido por el ordenamiento jurídico.

Una vez que se evidencia que se ha producido un daño que cumpla con los puntos descritos previamente, y toda vez que se le ha atribuido al sujeto la responsabilidad civil por este daño, es necesario que se produzca la reparación de este perjuicio causado, el cual, en materia civil, se da de manera general mediante la indemnización, que se refiere principalmente al daño emergente o al lucro cesante, los cuales se encuentran regulados ampliamente dentro

del Código Civil. Las acciones respectivas para solicitar esta indemnización se encuentran reguladas en la ley y establecen que cualquier sujeto al que se le haya causado un perjuicio o la vulneración de un derecho puede solicitar judicialmente y seguir las respectivas acciones para que se le restituya su derecho o perjuicio.

El lucro cesante y el daño emergente están previstos en el Artículo 1106 del Código Civil, que establece una indemnización por daños y perjuicios, no solo por la pérdida que se haya sufrido, es decir el daño emergente, sino también por las ganancias que se hayan dejado de obtener, o sea el lucro cesante (Código Civil, 2022).

Se trata, por tanto, de dos conceptos que hay que diferenciar:

1.5.1. Daño Emergente

El daño emergente es una forma de indemnizar a causa de la atribución de la responsabilidad civil, la cual puede ser definida como:

todas las erogaciones o gastos que tuvieron que ser sufragados causa-efecto por un hecho determinado que haya causado un daño a la víctima; o sea, las sumas de dinero y los bienes y servicios apreciables en el mismo que tuvieron que salir del patrimonio de alguien por causa del perjuicio causado. También lo son la merma patrimonial que sufre un tercero como consecuencia directa del siniestro (Tamayo 2007) .

De acuerdo con este autor, el daño emergente es un daño real y evidente ocasionado que permite que, quien realiza el daño indemnice con el valor propio de la cosa, objeto o bien o de cualquier cosa que haya sido dañada o del perjuicio causado.

1.5.2. Lucro Cesante

Todas las sumas de dinero que para la fecha del hecho generador del daño no habían ingresado al patrimonio de la persona, pero que se esperaba recaudar, ya que las devengaba periódica u ocasionalmente con el empleo o con la actividad económica a la que se dedicaba la víctima, acorde a sus estudios, capacitación, experiencia, etc.; o si, por el contrario, estaba en una improductividad transitoria (infante), vienen los ingresos que hubiera podido percibir una vez alcanzada la mayoría de edad o capacidad productiva (Mariño, 1999, p. 4).

Se entiende entonces cómo el lucro cesante se genera cuando hay una pérdida de perspectiva en cuanto al beneficio. En este sentido, la jurisprudencia señala que dentro de los requisitos que se deben tener en cuenta está: su existencia, sea probado, tenga relación directa con el daño que se haya causado y que se pueda determinar económicamente.

1.5.3. El Daño Extrapatrimonial

1.5.3.1. Daño Moral

Dentro del ordenamiento jurídico ecuatoriano, no existe una definición específica de daño moral, sin embargo, son varias las definiciones que existen dentro de la doctrina y de la jurisprudencia, para los autores Hernández y Pérez, el daño moral puede ser entendido como *“el menoscabo de los bienes y derechos directamente relacionados con la personalidad cuya afección se produce en la esfera psicofísica de la persona causando sufrimiento, estrés, angustia, etc.”* (Hernandez & Pérez, 2020).

El daño moral entonces, se refiere al perjuicio o la lesión causada a la parte emocional o sentimental de una persona, generándole una afección psicológica, cuya consecuencia genera una reparación o indemnización conforme sea el caso.

Efectos Objetivos del Daño Moral: Estos se basan en una evaluación externa de las circunstancias y eventos que causaron el daño emocional. Aquí, el foco está en los hechos y las acciones que llevaron a la situación de sufrimiento.

Efectos Subjetivos del Daño Moral: Estos se centran en la experiencia personal y emocional de la persona afectada. Aquí, el enfoque está en cómo la persona vivió y sintió los eventos y las circunstancias que llevaron al daño emocional. Los efectos subjetivos reconocen que las personas pueden reaccionar de manera diferente ante situaciones similares y que la misma situación puede tener un impacto emocional más profundo en algunas personas que en otras

1.5.3.2. Daño A La Persona

Si bien el daño a la persona se encuentra relacionado con el daño moral, esto no debe ser confundido, el daño a la persona no se refiere a la afección psicológica sobre un sujeto, sino que se refiere a la afección a la persona, su integridad o su expectativa de vida, citando al autor el daño a la persona es: *“aquel daño de naturaleza extra patrimonial que afecta a los derechos de la persona, su integridad física o su proyecto de vida, el cual además incluye a las personas jurídicas”* (Guzman, 2020).

1.5.4. Requisitos Para Que Se Configure La Responsabilidad Civil

Para que se configure la responsabilidad civil deben concurrir cuatro elementos sustanciales: el hecho, el perjuicio causado, la culpa y el nexo causal.

- El Hecho: Se refiere a la acción u omisión que se considera como la base de la reclamación de responsabilidad. Puede ser un acto negligente, una conducta ilícita o cualquier otro comportamiento que cause daños a otra persona o propiedad.

- El Perjuicio Causado: Este término se refiere a los daños sufridos por la parte perjudicada como resultado del hecho en cuestión. Los perjuicios pueden ser de naturaleza material (daños a la propiedad, pérdida financiera) o inmaterial (daño moral, sufrimiento emocional).
- La Culpa: En muchos sistemas legales, se considera necesario demostrar que el responsable del hecho actuó con culpa o negligencia para que se le atribuya la responsabilidad. La culpa implica que la persona no actuó con el cuidado razonablemente esperado en las circunstancias dadas, lo que llevó al perjuicio.
- El Nexo Causal: Este es el vínculo necesario entre el hecho y el perjuicio. Debe demostrarse que el hecho fue la causa directa del perjuicio sufrido. En otras palabras, se debe establecer que, de no haber ocurrido el hecho, el perjuicio no habría tenido lugar.

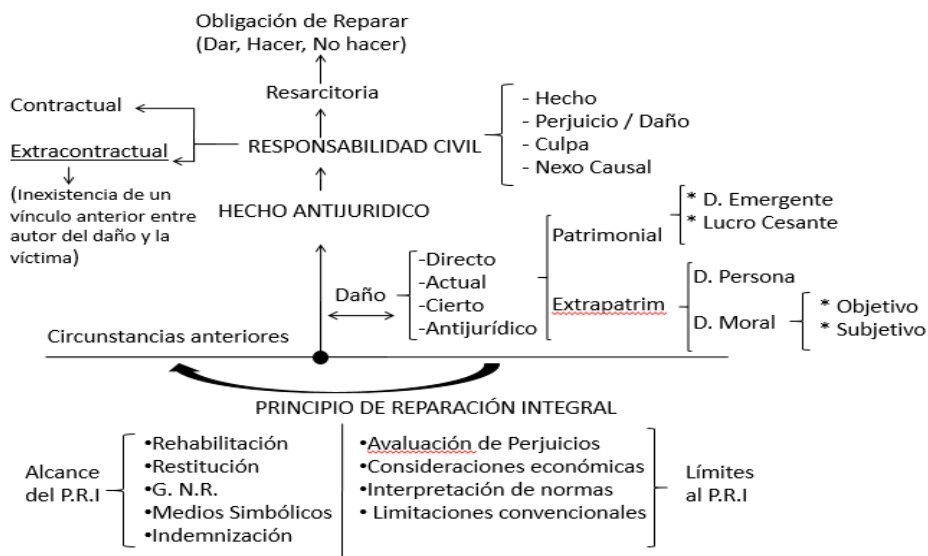
Es así entonces que se puede establecer que el requisito fundamental es que en el hecho que ocurra exista un daño o un perjuicio causado, pero no solo ello, sino que debe atribuirse la culpa a una determinada persona natural o jurídica y debe verificarse la existencia de un nexo causal entre quien produce el daño, el daño en sí y la consecuencia que esto ha generado, ya que solo así se puede atribuir esta responsabilidad y por ende requerir la reparación respectiva.

Para determinar el daño o el perjuicio causado, es necesario que se valore que lo que se ha causado sea cierto presente o futuro, que sea determinado o que pueda ser determinable y que se trate de una situación que se encuentre protegida jurídicamente, es decir, que no se trate de situaciones ilegítimas o contrarias a la ley y a la Constitución.

Además, otro de los requisitos fundamentales que deben ser conservados es respecto a la culpa o negligencia de quien ha ocasionado el daño. Es necesario que se verifique la concurrencia de este particular para la atribución de la responsabilidad.

Figura N. 1

Gráfica sobre principios específicos de protección al consumidor



Nota. Se muestra la relación entre los principios de reparación integral y los tipos de responsabilidad civil. Fuente: Piedra, 2023.

Capítulo II

2. La Relación De Consumo Y Los Daños Derivados

2.1. La Relación De Consumo: Definición, Antecedentes Y Características

2.1.1. Antecedentes

Es sustancial establecer cuáles son los antecedentes que existen en la relación de consumo, al respecto se puede decir que el consumo como tal es tan antiguo como la historia de la humanidad, sin embargo, con el pasar de los años ha ido evolucionando y tomando cada vez más relevancia.

La relación de consumo entre proveedores y consumidores se puede evidenciar desde épocas remotas de la civilización donde las personas adquirirían productos de ciertas personas para así poder satisfacer determinadas necesidades. Esta forma de consumo, no contaba con ningún tipo de regulación normativa, pero si se la mencionaba a breves rasgos dentro del derecho romano, en las XII tablas.

Mas tarde, en el siglo XVIII y XIX, con la Revolución Industrial, se da un gran avance respecto a la producción y distribución de bienes y servicios, la cual se da a causa de la introducción de maquinaria y de producción en masa, cuya consecuencia fue el incremento de la disponibilidad de productos y se crearon nuevas formas de intercambio entre los productores y consumidores (Gallego, 2021). A pesar de estos avances, la regulación existente era precaria y escasa hasta que a finales del siglo XIX y principios del siglo XX donde surge la preocupación sobre la calidad y seguridad de los productos y servicios, en respuesta a esto, se crean las primeras leyes y regulaciones para proteger los derechos de los consumidores. Por ejemplo, en Estados Unidos se creó la Ley de Alimentos y Medicamentos Puros y la Ley de Alimentos y Drogas en la década de 1900, siendo estos los primeros antecedentes que pueden evidenciarse (Santaella, 2022).

En la mitad del siglo XX, con la normativa existente y con la reiterada preocupación de la mala producción y distribución de bienes y servicios, los consumidores inician a crear movimientos para que sus derechos sean precautelados ya no solo en Estados Unidos, sino en todo el mundo. Estos movimientos se enfocaron en mejorar la protección de los consumidores y promover la transparencia en las transacciones comerciales. Se establecieron organizaciones y asociaciones de defensa del consumidor como la “Consumer reports”, o la “National Consumer League” y se promovieron campañas para educar a los consumidores sobre sus derechos y responsabilidades.

A medida que la globalización avanzaba y las tecnologías de la información se desarrollaban, el comercio internacional y el comercio electrónico experimentaron un crecimiento

significativo. Esto ha llevado a una mayor diversidad de productos disponibles para los consumidores y ha ampliado las opciones de compra. Sin embargo, también ha planteado desafíos en términos de protección del consumidor en transacciones transfronterizas y en línea. Los avances tecnológicos, como internet, los teléfonos inteligentes y las redes sociales, han transformado la forma en que los consumidores interactúan con los proveedores y acceden a la información sobre productos y servicios.

Estos son algunos de los antecedentes que han influido en la relación de consumo a lo largo del tiempo. La evolución continúa, y las regulaciones y prácticas comerciales siguen adaptándose para proteger los derechos de los consumidores en el entorno actual, a tal punto que actualmente existe norma propia que regula estos aspectos.

2.2. La Relación De Consumo

Es relevante comprender las definiciones que existen respecto a la relación de consumo, la cual de manera general se refiere a la interacción que existe entre un consumidor y un proveedor de bienes o de servicios.

En una relación de consumo, el consumidor adquiere bienes o servicios del proveedor generalmente a cambio de un pago o compensación o de manera gratuita, un claro ejemplo de ello son las muestras gratis. Esto puede incluir la compra de productos en una tienda, la contratación de servicios profesionales, la suscripción a un servicio en línea o cualquier otra transacción. Esta relación implica una serie de derechos y responsabilidades tanto para el consumidor como para el proveedor. Los consumidores tienen derecho a recibir productos o servicios de calidad, a estar protegidos contra prácticas comerciales engañosas o fraudulentas², a recibir información clara y precisa sobre los productos o servicios, y a buscar compensación o resarcimiento en caso de incumplimiento por parte del proveedor.

Por otro lado, los proveedores tienen la responsabilidad de ofrecer productos o servicios de calidad, cumplir con las leyes y regulaciones aplicables, proporcionar información clara y precisa a los consumidores, y abordar cualquier problema o queja que pueda surgir.

Por lo expuesto entonces, y conforme a lo dispuesto por el autor Cajaville, una relación de consumo se refiere a la “interacción entre un consumidor y un proveedor en la cual se realiza un intercambio de bienes, servicios o dinero. Estas relaciones están regidas por derechos y responsabilidades tanto para el consumidor como para el proveedor, y existen leyes y

² Las prácticas comerciales engañosas o fraudulentas se refieren a la difusión de información falsa o que esta induzca a error, alternado el comportamiento económico del consumidor, se entiende, además, la práctica desleal en la relación de consumo.

regulaciones que protegen los derechos de los consumidores en estas transacciones” (Cajarville, 2014).

La relación de consumo, se refiere o constituye un antecedente, o es consecuencia de la actividad encaminada a satisfacer la demanda de bienes y servicios por destino final de consumidores y usuarios, es el vínculo que se establece entre el proveedor que, a título oneroso, provee un producto o presta un servicio, y quien lo adquiere o utiliza como destinatario final

2.2.1. Características De La Reacción De Consumo

Conforme a la doctrina, la relación de consumo presenta una serie de características importantes que deben ser consideradas, entre algunas de las más importantes encontramos las siguientes:

- **Intercambio de bienes o servicios:** La relación de consumo implica el intercambio de bienes o servicios entre un consumidor y un proveedor. El consumidor adquiere un producto o utiliza un servicio a cambio de un pago o compensación, sin embargo, existe cierta excepción que se produce cuando la relación de consumo de a título gratuito, un claro ejemplo de ello es cuando se otorgan muestras gratuitas de determinado producto o servicio a un consumidor para que lo use.
- **Asimetría de información:** Por lo general, existe una asimetría de información entre el consumidor y el proveedor. El proveedor tiene un mayor conocimiento sobre el producto o servicio que está ofreciendo, mientras que el consumidor puede tener un conocimiento limitado. Esto puede generar desequilibrios de poder y hacer que sea importante para el consumidor obtener información clara y precisa antes de tomar una decisión de compra.
- **Derechos y responsabilidades:** Tanto el consumidor como el proveedor tienen derechos y responsabilidades en la relación de consumo. Los consumidores tienen derecho a recibir productos o servicios de calidad, a estar protegidos contra prácticas comerciales engañosas o fraudulentas, y a buscar compensación o resarcimiento en caso de incumplimiento. Por otro lado, los proveedores tienen la responsabilidad de ofrecer productos o servicios de calidad, cumplir con las leyes y regulaciones aplicables, y abordar cualquier problema o queja del consumidor (Ley del Consumidor, 2020).
- **Protección del consumidor:** Existen leyes como la Constitución, y la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor y Tratados Internacionales que contienen las regulaciones que protegen los derechos de los usuarios en la relación de consumo. La protección

del consumidor tiene como objetivo garantizar transacciones justas y equitativas, así como salvaguardar la salud y seguridad de los consumidores.

- **Elección y diversidad:** En la relación de consumo, los consumidores tienen una amplia gama de opciones y pueden elegir entre diferentes proveedores, marcas y productos. Esto promueve la competencia en el mercado y brinda a los consumidores la oportunidad de encontrar productos que se adapten a sus necesidades y preferencias.

Tener en consideración las distintas características que han sido planteadas resulta fundamental para poder hablar de relación de consumo entre proveedores y consumidores promoviendo una relación más justa y recíproca.

2.2.2. Proveedores Y Consumidores

2.2.2.1. Proveedores

Un concepto que debe ser puntualmente analizado, es respecto a quienes son los proveedores. Son varias las definiciones que existen sobre el tema, sin embargo, es acertado establecer que estos son cualquier tipo de persona natural o jurídica ya sean empresas o entidades que suministra bienes, productos o servicios a otros individuos, empresas u organizaciones. En el contexto de la relación de consumo, el proveedor es aquel que ofrece los productos o servicios que el consumidor desea adquirir para satisfacer sus necesidades (Merino, 2015).

Citando al artículo 4 de la ley orgánica de protección al consumidor, define a los proveedores como:

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 (Ley Orgánica del consumidor, 2020).

El proveedor entonces, puede ser un fabricante, distribuidor, minorista, prestador de servicios profesionales u otra entidad que se dedique a la venta o suministro de bienes y servicios. Su función principal es satisfacer las necesidades y demandas de los consumidores, proporcionándoles los productos o servicios requeridos. Estos pueden operar en diversos sectores y ofrecer una amplia gama de productos o servicios.

2.2.2.2. Consumidores

Otra de las definiciones necesarias que deben ser analizadas es respecto a los consumidores, que son todas aquellas personas ya sean naturales o jurídicas, empresas de cualquier índole u organización que adquiere bienes, productos o servicios para su propio uso o beneficio con la finalidad de satisfacer sus necesidades. En el contexto de la relación de consumo, el consumidor es aquel que compra o utiliza los productos o servicios ofrecidos por un proveedor (Cuéllar, 2009). Concordando con esta definición, se puede citar al artículo 2 de la Ley Orgánica del Consumidor la cual establece que “consumidor o usuario es toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios, o bien reciba oferta para ello” (Ley Orgánica del consumidor, 2020).

Los consumidores pueden realizar compras en diversos sectores, como alimentos, ropa, vivienda, transporte, servicios profesionales, entre otros. También pueden participar en la adquisición de servicios públicos, como el suministro de agua y electricidad.

Son obligaciones del consumidor, 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, informarse responsablemente de las condiciones de uso de los bienes y servicios a consumirse.

2.2.3. Derechos Y Obligaciones De Productores Y Consumidores

Las relaciones de consumo forman parte de un proceso denominado cadenas de producción y de comercialización; según Michael Porter, estos procesos están compuestos por distintas estructuras y fases que se llevan a cabo para la obtención de un determinado producto final, el cual en lo posterior será adquirido o comprado por el usuario o consumidor conforme sea el caso, en virtud de ello, se puede hablar que existe una relación recíproca entre productores y consumidores ya que para que esta cadena se pueda cumplir, ambos deben llevar a cabo ciertas responsabilidades y obligaciones, pero también pueden ejercer ciertos derechos.

En este sentido, los productores y consumidores tienen una serie de derechos y de obligaciones que se encuentran dispuestas dentro de la ley y que tienen que ser cumplidos; por una parte, los proveedores tienen ciertas responsabilidades hacia los consumidores, entre estas encontramos: ofrecer productos o servicios de calidad, cumplir con las leyes y regulaciones aplicables, proporcionar información clara y precisa, y abordar cualquier problema o queja que pueda surgir en relación con sus productos o servicios, todo esto se encuentra regulado en la Constitución en el artículo 52, y en la ley Orgánica de defensa al consumidor artículo 4 y 5.

Es importante tener en cuenta que los consumidores también tienen ciertos derechos y obligaciones en la relación de consumo. Entre los derechos de los consumidores se encuentran recibir productos o servicios de calidad, recibir información clara y precisa sobre los productos o servicios, estar protegidos contra prácticas comerciales engañosas o fraudulentas, y buscar compensación en caso de incumplimiento por parte del proveedor, esto se encuentra dispuesto en el Capítulo II, artículo 4 de la ley Orgánica de defensa al consumidor.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 4 y 5 de la Ley Orgánica de defensa al consumidor, los consumidores también tienen la obligación de tomar decisiones informadas, para lo cual tienen la obligación de tomar una decisión con pleno conocimiento de la información respecto al bien, producto o servicio utilizar los productos o servicios de manera adecuada y respetar los términos y condiciones acordados en las transacciones comerciales, verificando que la utilización de estos servicios no afecte a la vida o a la naturaleza.

Para que se dé la relación de consumo de manera adecuada entonces, resulta fundamental el cumplimiento de las obligaciones y el ejercicio de los derechos por parte de los consumidores y de los proveedores de bienes y servicios.

2.3. La Prestación De Servicios En La Ley Orgánica De Defensa Del Consumidor

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en Ecuador establece disposiciones específicas para regular la prestación de servicios y proteger los derechos de los consumidores en este ámbito. Esta norma es de suma relevancia para el tema planteado puesto que contiene las directrices específicas a través de las cuales se rige la relación de consumo y a través de la cual se protegen los derechos del consumidor.

La ley Orgánica de consumidores establece que “los proveedores de servicios tienen la obligación de brindar servicios de calidad, idóneos y seguros, cumpliendo con los estándares técnicos, normativas y especificaciones establecidas para el servicio” (Ley Orgánica del consumidor, 2020), concordando con lo dicho, el artículo 52 de la Constitución establece 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” (Asamblea Nacional, 2008). Ahora bien, enfocándose en el tema y la problemática planteada, se puede establecer que cuando un proveedor presta servicios sin observar esta normativa y a causa de ello genera un perjuicio o daño al consumidor, la ley faculta a que se repare el daño que ha sido causado. Esto se encuentra dispuesto no solo en la constitución, sino en la ley de defensa al consumidor.

La norma que ha sido citada es bastante clara y establece que en caso de que un servicio sea defectuoso, el consumidor tiene derecho a exigir su reparación, sustitución o, en su defecto, la devolución total o parcial del precio pagado, es decir, que tiene la facultad de pedir que se le restituya el daño causado pudiendo así pedir una compensación a consecuencia de la defectuosa prestación de bienes o servicios conforme sea el caso.

Un punto importante que se establece en la ley, más precisamente en el artículo 5, es que los proveedores tienen la obligación y la responsabilidad de proporcionar información clara, veraz, oportuna y suficiente sobre las características del servicio, sus riesgos y limitaciones y demás información relevante sobre el producto o servicio que se oferta.

En cualquiera de los casos, la norma es clara y en su artículo 22 establece que “cuando un objeto o un servicio sea defectuoso y este realizado y sea imputable al proveedor, el consumidor tendrá el derecho dentro de los 90 días contados a partir de la recepción del bien a que este se le repare sin costo adicional o que se reponga de ser el caso en un plazo no mayor a treinta días, sin perjuicio de la indemnización que corresponda” (Ley Orgánica del consumidor, 2020). Del artículo citado, se puede entender entonces que cuando por causa del proveedor y por una errónea prestación de bienes y servicios se genera un daño, la norma obliga a que este sea reparado e indemnizado de ser el caso, y para ello se establece un tiempo para que se pueda reclamar conforme corresponde.

El reclamo que es presentado por el usuario que es quien se ve afectado por la errónea o deficiente prestación de un servicio, puede ser resuelto mediante una solución amistosa muchas de las veces, pero en casos severos es necesario que se acuda a la vía judicial. Dentro de nuestro país se reconocen a los medios alternativos de solución de conflictos como lo es la mediación y arbitraje, la primera puede entenderse como aquel proceso a través del cual las partes, asistidas por una tercera persona se reúnen para llegar a un acuerdo voluntario, esta tercera persona es el mediador y dirige el proceso; la segunda se refiere al mecanismo alternativo de solución de conflictos mediante el cual las partes defieren a árbitros la solución de una controversia relativa a asuntos de libre disposición o aquellos que la ley autorice (Camara de Comercio Quito, 2020). Estos mecanismos alternativos de solución de conflictos, suelen ser los más usados para dirimir las controversias entre productores y consumidore, sin embargo, cuando ya no es posible llegar a acuerdos de manera voluntaria o a través de los referidos medios alternativos de solución de conflictos se acude a la vía administrativa o judicial.

2.4. La Relación De Consumo Y Los Daños En La Constitución De La República

La Constitución de la República del Ecuador establece disposiciones relacionadas con la relación de consumo y los daños que puedan surgir en este contexto, con la finalidad de precautelar los derechos de proveedores y de consumidores.

La relación de consumo, se encuentra respaldada por la Constitución y reconocida como un derecho fundamental, así lo dispone el artículo 52 que establece que “los consumidores tienen derecho a acceder a bienes y servicios de calidad, a la protección de su salud, a la información veraz y suficiente, a la no discriminación, a la reparación integral en caso de daños y a una justa indemnización por prácticas abusivas o engañosas” (Asamblea Nacional, 2008).

Como se evidencia del artículo citado, adquirir bienes y servicios de cualquier índole es considerado como un derecho fundamental que tienen los ciudadanos, pero a más de eso, la norma suprema del ordenamiento jurídico establece que estos deben ser prestados de manera adecuada ya que en caso de que se dañe o perjudique al consumidor, se deberá reparar e indemnizar por los daños causados. Tener en cuenta esta consideración es fundamental para analizar el problema planteado ya que la ley prevé una reparación para estos casos.

Concordando con lo manifestado, el artículo 419 de la Constitución prescribe que “toda persona que cause daño a otra tiene la obligación de repararlo integralmente” (Asamblea Nacional, 2008). Esto implica que los proveedores de bienes y servicios son responsables de los daños que puedan causar a los consumidores como consecuencia de prácticas abusivas³, productos defectuosos o servicios de mala calidad.

Así mismo, en el artículo 82, la Constitución establece que “las instituciones públicas deben proteger y promover los derechos de los consumidores. Se reconoce el derecho a la defensa y se establece la obligación de los organismos estatales de velar por el cumplimiento de las normas de protección al consumidor” (Asamblea Nacional, 2008). Como se evidencia del artículo citado, la norma es bastante clara y establece la obligación de las instituciones públicas de proteger los derechos de los consumidores y velar por que los servicios prestados sean de calidad y eficientes en beneficio de estos.

El artículo 75 de la Constitución, garantiza el derecho de las personas a acceder a la justicia para la defensa de sus derechos e intereses legítimos. Esto implica que los consumidores

³ Las llamadas “prácticas abusivas” en el derecho del consumo son las conductas de los proveedores que menoscaban el deber de trato equitativo y digno que deben al consumidor.

tienen el derecho de presentar acciones en la vía administrativa o ante los tribunales competentes en caso de sufrir daños en la relación de consumo.

De todos los artículos que han sido citados se puede evidenciar que la Constitución no solo establece el derecho a adquirir bienes y servicios como un derecho fundamental, sino que además establece la obligatoriedad de los proveedores de responder por los daños o perjuicios que sean causados por su errónea o deficiente prestación de servicios, y va más allá al establecer la responsabilidad de las instituciones públicas de proteger estos derechos y dar acceso a la justicia a los consumidores para que puedan hacer valer sus derechos y que estos sean reparados. En este mismo sentido, la norma es clara y establece la responsabilidad que tiene el estado de reparar los daños y perjuicios causados a los usuarios o consumidores, cuando este oferte servicios, incluso si lo ofertado se realiza a través del sector privado como es el caso de los contratos de concesión.

2.5. La Relación De Consumo Y Los Daños En Los Tratados Internacionales

La relación de consumo y los daños también están contemplados en diversos tratados internacionales que abordan la protección de los consumidores y establecen estándares y principios comunes en esta materia. Un claro ejemplo de ello es la Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Consumidor, la cual ha sido aprobada en 1985 y que reconoce los derechos fundamentales de los consumidores, incluyendo el derecho a la seguridad, a la información, a la elección y a la reparación de daños y perjuicios causados. Esta declaración, ha sido ratificada por Ecuador y han servido de base para el ordenamiento jurídico actual.

La ONU, además, a través de su secretaria establece las principales directrices que deben ser adoptadas para precautelar los derechos de los consumidores en todo lo que respecta a la protección contra productos o servicios peligrosos, la promoción de la información y la educación de los consumidores, y la resolución de disputas.

La Organización Mundial del Comercio (OMC), cuenta con un acuerdo sobre Obstáculos Técnicos al Comercio (OTC), el cual ha sido creado con la finalidad de evitar que las regulaciones técnicas y los estándares de calidad se utilicen como barreras comerciales injustificadas. Asimismo, se busca promover la protección de los consumidores, asegurando que los productos comercializados cumplan con los requisitos de calidad y seguridad.

Estos son solo algunos ejemplos de tratados internacionales que abordan la relación de consumo y los daños. Es importante destacar que cada país puede tener sus propias regulaciones nacionales que implementen y den efectividad a los principios y estándares establecidos en estos tratados internacionales.

2.5.1. Principales Problemas De La Prestación De Servicios Defectuosa

El concepto de prestación de servicios defectuosa surge de la noción de que los consumidores tienen derecho a recibir servicios de calidad y que los proveedores de servicios tienen la responsabilidad de brindar servicios que cumplan con ciertos estándares y expectativas razonables, sin embargo, cuando esto no ocurre y se causan perjuicios a los usuarios o consumidores es donde surgen ciertos problemas, los cuales se enuncian a continuación:

Incumplimiento de expectativas: Cuando un servicio no cumple con las expectativas del consumidor, puede generar insatisfacción y frustración. Esto puede deberse a una mala calidad del servicio, retrasos en la entrega, o incumplimiento de lo acordado.

Pérdida de tiempo y dinero: Si un servicio es defectuoso, el usuario puede verse obligado a invertir tiempo y recursos adicionales para solucionar el problema. Esto puede incluir gastos extras, la necesidad de buscar alternativas o la pérdida de oportunidades comerciales.

Daños físicos o daño moral: En algunos casos, la prestación de un servicio defectuoso puede resultar en daños físicos o materiales para el consumidor. Por ejemplo, un servicio de reparación mal realizado puede causar daños adicionales a un bien, o un servicio de salud deficiente puede empeorar la condición de un paciente.

Impacto emocional y estrés: La prestación de servicios defectuosos puede generar estrés y angustia emocional para los usuarios. Esto puede deberse a la sensación de vulnerabilidad, la frustración por la falta de solución y la pérdida de confianza en el proveedor del servicio.

Pérdida de oportunidades: Si un servicio defectuoso afecta negativamente a un usuario, este puede perder oportunidades comerciales o profesionales. Por ejemplo, si un servicio de transporte no llega a tiempo, este puede perder una reunión importante o un vuelo.

Deterioro de la imagen y reputación: La prestación de servicios defectuosos puede tener un impacto negativo en la imagen y reputación de un usuario. Esto puede afectar su relación con otros clientes o socios comerciales y tener consecuencias a largo plazo en su negocio o carrera profesional.

Estos problemas pueden variar en función del tipo de servicio y las circunstancias específicas.

2.5.2. Los Daños Derivados De La Relación De Consumo

Los daños derivados de la relación de consumo pueden ocurrir cuando un consumidor sufre pérdidas, lesiones o perjuicios como resultado de la adquisición o uso de productos o servicios. Estos daños pueden ser de naturaleza física, económica o moral.

- Daños físicos: Pueden ocurrir cuando un producto defectuoso o peligroso causa lesiones o daños a la salud del consumidor. Esto puede incluir lesiones corporales, enfermedades, intoxicaciones u otros efectos adversos para la salud.
- Daños económicos: Se refieren a las pérdidas financieras sufridas por un consumidor debido a prácticas comerciales engañosas, publicidad falsa, incumplimiento de garantías o la adquisición de productos o servicios de baja calidad, lucro cesante, daño emergente, entre otros. Estos daños pueden incluir la pérdida de dinero, gastos adicionales para reparar o reemplazar un producto defectuoso, o el incumplimiento de contratos o acuerdos comerciales.
- Daños morales o emocionales: Estos daños pueden surgir cuando un consumidor experimenta angustia emocional, estrés, frustración o pérdida de confianza como resultado de una mala experiencia de consumo. Por ejemplo, un consumidor puede sufrir daños morales debido a la publicidad engañosa que genera expectativas falsas, un servicio al cliente deficiente, o la violación de su privacidad y seguridad de datos.
- Daños a terceros: En algunos casos, los daños derivados de la relación de consumo pueden afectar no solo al consumidor directamente involucrado, sino también a terceros. Por ejemplo, si un producto defectuoso causa daños a la propiedad de otra persona o lesiones a terceros, estos también pueden reclamar daños como resultado de la relación de consumo.

Capítulo III

3. La Reparación Integral De Los Consumidores Por Una Deficiente Prestación De Servicios

3.1. La Reparación Integral, Antecedentes Y Generalidades

3.1.1. Antecedentes

La reparación integral es un tema bastante antiguo, cuyos orígenes se remontan al Código Hammurabi, este es el primer cuerpo normativo que trae inmersa la idea de la reparación, sin embargo, esta reparación se confundía en materia civil y penal. Dentro de este código se estableció la ley del Talión, en la cual se establecía la posibilidad de compensar de manera económica a una persona que ha sufrido un determinado perjuicio o daño (Koteich, 2006).

Esta idea de reparación de daños se mantuvo y fue cobrando cada vez más relevancia; en el derecho hebreo, por ejemplo, existen ciertas normas sobre el daño ocasionado y la obligación de repararlo por medio de una indemnización, la cual podía darse a través de dinero o de penas corporales o pecuniarias, pero para que esto proceda, se requería la verificación de la gravedad del daño causado.

Esta noción de “reparación” ha sido la base de los preceptos normativos y jurisprudenciales actuales, sin embargo, la primera vez que este es enunciado en la forma en la que actualmente se lo conoce es en el año de 1804, en el Código Civil Frances, el cual en su artículo 1328 consagraba el principio del *“Tout fait quelconque de l’homme, qui cause à autrui un dommage, oblige celui par la faute duquel il est arrivé à le réparer”* (Viney, 2007). Este principio se traduce en la obligación de que todo hombre que por sus actos u omisiones cause un daño o perjuicio a otro está en la obligación de reparar lo que a su culpa sucedió, para ello, se empezó a cuantificar la condena en función y medida del daño causado.

Actualmente, y desde los inicios del siglo XX, la reparación integral⁴ ocurre a causa de la verificación de un daño o de un perjuicio causado por un individuo respecto a otro, sin embargo, este tema es mucho más extenso ya que se amplió la categoría de derechos que pueden y que deben ser reparados en caso de sufrir un daño o perjuicio que puede ser patrimonial o extrapatrimonial.

Enfocándose en el tema que se desarrolla, la reparación integral respecto a la relación de consumo, surge en 1962 con la declaración de los derechos del consumidor⁵ donde se

⁴ Forma de compensación legal que busca restaurar completamente a la víctima de un daño o perjuicio a la situación en la que se encontraba antes de que ocurriera

⁵ La declaración de los derechos del consumidor se dio por primera vez en la presidencia de John F. Kennedy en Estados Unidos en el año de 1962 y se establecieron los derechos fundamentales de los consumidores y la reparación integral en caso de que se causen perjuicios, años más tarde en 1983,

estableció los derechos básicos de los consumidores, incluyendo el derecho a la reparación integral causada por productos o servicios defectuosos.

3.1.2. Generalidades

Para abordar el tema de la reparación en materia de consumo, es fundamental partir la definición de este término. Según el autor Merck Benavides Benalcázar, ex juez de la sala de lo laboral de la corte nacional de Justicia, la reparación integral se refiere a las medidas destinadas a hacer desaparecer los efectos de las violaciones cometidas y a indemnizarlas. Se trata de reparar los daños a la víctima, sean estos materiales e inmateriales, patrimoniales, extrapatrimoniales y hasta familiares, procura implementar diferentes formas de reparación; en Ecuador la reparación integral es un derecho de rango constitucional y legal (Benalcázar, 2019). Concordando con esta definición, el autor Carrión Cueva define a la reparación integral como “aquella medida a través de la cual se busca minimizar los efectos negativos de la vulneración de derechos o de daños ocasionados” (Carrión, 2015). De estas definiciones se puede inferir que la reparación integral es un mecanismo a favor de la víctima para que se repare el derecho que se le ha vulnerado.

3.2. Finalidad De La Reparación Integral

La finalidad de la reparación integral es proporcionar una respuesta adecuada y completa a las personas que han sufrido daños, perjuicios o violaciones de sus derechos. Esta finalidad abarca varios aspectos:

1. Restitución de derechos: La reparación integral busca restaurar los derechos y garantías de las personas afectadas. Esto implica devolverles la situación en la que se encontraban antes de la ocurrencia del daño o la violación de sus derechos.
2. Compensación por daños y perjuicios: La finalidad de la reparación integral es compensar o satisfacer a las personas por los daños y perjuicios sufridos. Esto puede incluir daños materiales, pérdida de ingresos, daño moral, gastos médicos y cualquier otro perjuicio directo o indirecto causado por la situación.
3. Rehabilitación y restitución: En algunos casos, la reparación integral puede implicar acciones de rehabilitación, como terapia física o psicológica, para ayudar a la persona afectada a recuperarse y reintegrarse plenamente en la sociedad.
4. Prevención de futuras violaciones: La reparación integral también tiene como finalidad prevenir futuras violaciones de derechos o daños similares. Esto se logra a través de la implementación de medidas de garantía de no repetición y el fortalecimiento de la

la ONU, ratifico la importancia de los derechos del consumidor y declaro el día mundial de los derechos del consumidor.

responsabilidad de los infractores, esto se instrumenta principalmente a través de políticas o de servicios públicos.

5. Reconocimiento y satisfacción: La reparación integral busca reconocer y satisfacer las necesidades de las personas afectadas. Esto puede incluir disculpas públicas, reconocimiento de responsabilidad por parte de los infractores y otras formas de satisfacción simbólica.

3.2.1. Procedencia De La Reparación Integral Respecto A Los Consumidores

La reparación integral en relación con los consumidores tiene su origen en el marco legal de protección de los derechos del consumidor. En Ecuador, existen leyes y regulaciones específicas que establecen los derechos y las responsabilidades de los consumidores y los proveedores de bienes y servicios.

La reparación integral se fundamenta en el principio de que los consumidores tienen derecho a recibir bienes y servicios de calidad, y en caso de que se produzcan incumplimientos o daños, tienen derecho a una reparación completa y adecuada.

En este sentido, y conforme a lo dispuesto en el artículo 71 de la Ley Orgánica de defensa al consumidor, la cual establece:

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 devolución de la cantidad pagada en un plazo no superior a treinta días (...)" (Ley Orgánica del consumidor, 2020)

Del artículo ya citado, se evidencia que la reparación integral implica que los consumidores afectados por un producto defectuoso, un servicio deficiente o una práctica comercial engañosa, por ejemplo, tienen derecho a recibir una compensación y una reparación que abarque no solo el reembolso del dinero pagado, sino también el resarcimiento integral de los daños y perjuicios sufridos.

Además de la compensación económica, la reparación integral puede incluir otros aspectos, como la sustitución del producto o servicio defectuoso, la reparación del bien, la garantía de no repetición, la restitución de derechos vulnerados y la implementación de medidas correctivas por parte del proveedor.

En muchos países, existen organismos de protección al consumidor y mecanismos de resolución de conflictos, como las agencias gubernamentales y los tribunales especializados, en España, por ejemplo, existen asociaciones como la Organización de Consumidores y Usuarios, Federación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Andalucía, y en

México existe el Instituto Nacional del Consumidor (INCO) y la PROFECO, estos organismos son de carácter administrativo y se encargan de garantizar la aplicación de la reparación integral en casos de infracciones a los derechos de los consumidores.

La reparación integral en relación con los consumidores se basa entonces en la protección legal de sus derechos y establece que, en caso de daños o incumplimientos por parte de los proveedores, los consumidores tienen derecho a recibir una compensación o satisfacción completa y adecuada que abarque todos los aspectos afectados.

3.2.2. La Reparación Integral De Los Consumidores Dentro De La Legislación Ecuatoriana

La legislación ecuatoriana reconoce dentro de su ordenamiento jurídico a la reparación integral; dentro de la Constitución de la República, esto se encuentra más precisamente en el artículo 86 numeral 3, cuya parte pertinente establece:

Las garantías jurisdiccionales se regirán, en general, por las siguientes disposiciones (...) y en caso de constatarse la vulneración de derechos, deberá declararla, ordenar la reparación integral, material e inmaterial, y especificar e individualizar las obligaciones, positivas y negativas, a cargo del destinatario de la decisión judicial, y las circunstancias en que deban cumplirse (...)” (Asamblea Nacional, 2008).

De la norma fundamental que ha sido citada, queda clara la idea de que la reparación integral es un derecho de las personas y una obligación de declararla por parte de los jueces cuando se constata la vulneración de ciertos derechos fundamentales reconocidos dentro de la Constitución. Un punto sustancial de este artículo es que dentro del proceso en el cual se declara la vulneración de derechos y se ordena la reparación integral, no termina con la declaración de la sentencia, sino, cuando se puede evidenciar que realmente se ha reparado el daño o perjuicio causado, es decir cuando se ha dado la ejecución integral de la resolución.

Ahora bien, dentro de la Constitución, son varios los artículos que hacen referencia a la obligación de reparar los daños y perjuicios causados de manera integral como por ejemplo el artículo 57 numeral 3 en relación a los derechos de pueblos y nacionalidades indígenas o el artículo 78 en materia penal, sin embargo, en las distintas materias la finalidad de la reparación integral siempre es la misma, “reparar integralmente los derechos vulnerados o los daños y perjuicios causados”.

Centrándose en el tema del presente trabajo investigativo, en el artículo 52, la Constitución establece el derecho de los usuarios y consumidores a acceder a la reparación integral

cuando han sufrido daños o perjuicios por quien presta un determinado servicio o producto; citando textualmente este artículo se establece:

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” (Asamblea Nacional, 2008)

Por lo expuesto entonces, en Ecuador, la reparación integral de los consumidores es un derecho fundamental reconocido en la Constitución se basa en el principio de restitución integral, que busca devolver al consumidor afectado la situación en la que se encontraba antes de la adquisición del bien o servicio defectuoso. Esto implica no solo la reparación de los daños, o el reemplazo del bien o servicio, sino también la compensación por los daños y perjuicios sufridos. En resumen, la legislación ecuatoriana reconoce y protege el derecho de los consumidores a la reparación integral en caso de sufrir daños o perjuicios, estableciendo mecanismos legales y procedimientos para obtener la restitución del bien o servicio, así como la compensación por los daños sufridos.

En este mismo sentido, la Constitución no es el único instrumento normativo que consagra a la reparación integral como un derecho fundamental de los usuarios o consumidores, citando la normativa internacional, la Asamblea General de las Naciones Unidas, en su Resolución 39/248, del 16 de abril de 1985, aprobó las Directrices de Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, las mismas que fueron ampliadas posteriormente por el Consejo Económico y Social en su Resolución 1999/7, del 26 de julio de 1999, y revisadas y aprobadas por la Asamblea General en su Resolución 70/186, del 22 de diciembre del 2015. Estas constituyen un conjunto de principios que deben incorporar las legislaciones de los países miembros para la defensa de los derechos de los consumidores y reparar los mismos cuando se verifique un daño o perjuicio (Terán, 2019).

La normativa internacional es fundamental para la protección de los derechos de los usuarios y consumidores, incluso ha servido de base para la legislación ecuatoriana sobre esta materia, y se crea con la finalidad de velar por la protección de derechos en la relación de consumo.

3.3. Proceso Administrativo Y Judicial De Aplicación De La Reparación Integral

Dentro de la norma se reconoce el proceso tanto administrativo como judicial. Para conocer el proceso administrativo, la competencia radica en el defensor del pueblo conforme a lo dispuesto en el artículo 81 de la LODF, donde se establece que:

Es facultad de la Defensoría del Pueblo, conocer y pronunciarse motivadamente sobre los reclamos y las quejas, que presente cualquier consumidor, nacional o extranjero, que resida o esté de paso en el país y que considere que ha sido directa o indirectamente afectado por la violación o inobservancia de los derechos fundamentales del consumidor, establecidos en la Constitución Política de la República, los tratados o convenios internacionales de los cuales forme parte nuestro país, la presente ley, así como las demás leyes conexas (Ley Orgánica del consumidor, 2020).

El trámite inicia cualquier persona de forma individual o colectiva ya sea el consumidor, el fiscal, el defensor del pueblo o las asociaciones de consumidores; que considere que ha sido directa o indirectamente afectado por la violación o inobservancia de los derechos fundamentales del consumidor, establecido en la ley. Una vez recibido el reclamo o la queja se procede a su admisión o rechazo conforme a lo dispuesto en el artículo 17 de la LODP, de ser admitida se inicia la investigación sumaria y se admite prueba conforme a derecho, se corre traslado a la otra parte y se le notifica a fin de que responda y ejerza su derecho a la defensa en un plazo máximo de 8 días. Con la contestación el defensor del pueblo facultativamente decide si convocar o no a una audiencia pública a fin de que las partes realicen sus alegaciones o para llegar a un determinado acuerdo según sea el caso. La decisión en esta audiencia es llegar a un acuerdo. Este documento adquiere el carácter de Título de Ejecución de conformidad con el artículo 363 numeral 6 del COGEP.

En el supuesto caso en el que sea imposible llegar a un acuerdo, se darán los alegatos y se elabora el acta respectiva, el delegado se pronuncia cuando se evidencia que han existido derechos que han sido vulnerados. En este caso el acta contendrá exhortos, alertas y recomendaciones del caso en cuestión y la remisión a las autoridades de control competentes.

Para comprender de mejor manera este proceso, a continuación, se presenta un esquema explicativo:

3.3.1. Procedimiento Administrativo.

Tabla N. 2

Procedimiento Administrativo

Procedimiento Administrativo



El procedimiento puede iniciar de manera individual o colectiva, con la presentación de una solicitud, que puede ser escrita o verbal



1.-Se admite a trámite debiendo notificar a las partes con la documentación presentada y convocar a audiencia de conciliación y resolución.



2.- Si la solicitud está incompleta, tendrá tres días para completarla a partir de la notificación.



En audiencia. - inicia el consumidor con una exposición de los hechos y con su petición. El proveedor debe contestar y presentar las pruebas de descargo con base al principio de la Inversión de la carga de la Prueba. Si las partes llegan a un acuerdo firman un acta transaccional (título de ejecución según el art. 363 del COGEP) y se emite una providencia de cierre y archivo del caso



Si no llegan a un acuerdo, las partes rinden sus alegatos finales iniciando por el consumidor; se levanta un acta y se emite una providencia de cierre.



El Defensor del Pueblo emitirá un pronunciamiento cuando considere que se han vulnerado los derechos del consumidor, que incluirá alertas, exhortos y recomendaciones a las autoridades de control competentes.

Nota. Esta tabla, muestra el procedimiento administrativo a seguir para resolver controversias donde se involucran los consumidores. Fuente: Piedra, 2023.

Por su parte, conforme a lo dispuesto en el artículo 84 de la LODC, el juzgamiento de infracciones iniciara mediante una denuncia, acusación particular o excitativa fiscal, que puede ser propuesta por cualquier persona o grupo de personas cuyos derechos se hayan visto afectados causándoles daños o perjuicios. Propuesta la demanda y una vez citado el demandado, el Juez señalará día y hora para la audiencia oral de juzgamiento, la misma que deberá llevarse a cabo dentro del plazo de diez días contados a partir de la fecha de la notificación. Dicha audiencia iniciará con la contestación del demandado. A esta audiencia concurrirán las partes con todas las pruebas de las que se crean asistidos, previéndoles que se procederá en rebeldía. Se dispondrá que las partes presenten sus pruebas, luego de lo cual se dictará sentencia en la misma audiencia, de ser posible, caso contrario se lo hará dentro del plazo perentorio de tres días. Una vez que el proceso se lleve a cabo, se dictará sentencia de manera motivada, esta sentencia podrá ser objeto de recursos horizontales de ampliación y aclaración, y recurso vertical de apelación mismo que podía ser presentado dentro de los tres días siguientes, contados desde la fecha de notificación del fallo. La apelación será conocida por otro juez de igual jerarquía y la sentencia causará ejecutoria (Coronel, 2020).

3.4. Principios Aplicables A Los Consumidores

3.4.1.1. La Solidaridad De La Cadena De Producción

Los consumidores a diario adquieren productos o servicios de cuyo uso puede derivarse un daño, o un perjuicio, esta situación genera la necesidad de ejercer el derecho a reclamar, para obtener el resarcimiento por el perjuicio irrogado. Surge entonces la pregunta de contra quién dirigir nuestro reclamo. El derecho está consagrado claramente en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y faculta al consumidor para reclamar a cualquiera de los agentes económicos que participó en la cadena de producción o de comercialización.

3.4.1.2. Responsabilidad Objetiva O Solidaria.

Este principio tiene directa relación con el anterior, el problema que significa para el productor tratar de demostrar en que eslabón de la cadena de producción se produjo el daño al producto que causó perjuicio al consumidor, así como la casi imposibilidad de individualizar al responsable directo de la conducta de donde se derivó el daño. Por esta razón, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor adopta una solución que permite al consumidor presentar un reclamo, demostrando únicamente la conexión entre el hecho de colocar el producto o servicio y el perjuicio o mal sufrido.

3.4.1.3. Inversión De La Carga De La Prueba

La evolución del derecho procesal y de toda la sistemática de la prueba consagrada en la Ley de Defensa del Consumidor, presenta una solución que rompe con el derecho tradicional mercantil y civil, no así el penal, y es que le da al consumidor la presunción de que su

afirmación sea una verdad, es decir no tiene que probar los fundamentos de su acción o reclamo, dejando al proveedor la obligación de desvirtuarla, de probar que dicha afirmación no es cierta o que no tiene responsabilidad en el hecho. En consecuencia, al proveedor le corresponde presentar todos los presupuestos de hecho, así como los técnicos y económicos a fin de demostrar su inocencia. Este principio de inversión de la carga de la prueba, es una ruptura del principio de inocencia consagrado en nuestro sistema legislativo, pues se parte del hecho de que el acusado es culpable y tiene que demostrar su inocencia.

3.5. Principio Proconsumidor

El Derecho del Consumidor, por su carácter social y orientado a la protección de los consumidores, debe sin duda alguna gozar de ciertas ventajas frente a otros, ya sea cuando en la ejecución de sus normas se encuentren dudas, o en el caso de existir vacíos no regulados; esta ventaja por llamarlo de alguna forma, se le denomina principio pro consumidor; al igual que en el derecho laboral, el penal y otros, en este caso también, el artículo 1 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, manda al juez en caso de duda o vacío en cuanto a la aplicación de las leyes establecidas, a aplicar lo más favorable al consumidor.

3.5.1. Principio De La Vinculación De La Oferta

Este principio propio del Derecho del Consumidor constituye también una ruptura del derecho tradicional, pues al contrario con lo que se establece en el derecho mercantil, en el cual se considera perfeccionado el vínculo contractual entre proveedor y consumidor cuando se ha aceptado la oferta y no meramente cuando se ha realizado ésta; el Derecho del Consumidor considera innecesario el vínculo mediante aceptación de la oferta, por cuanto por el mero hecho de ofertar bienes o servicios públicamente, se instaura la relación entre el ofertante y los potenciales clientes o consumidores, obligándose el proveedor a cumplir con las condiciones ofertadas.

De acuerdo con este principio, se entiende que la oferta sustituye a la negociación previa que se supone debe anteceder los contratos mercantiles, por lo que, la sola propuesta pública produce responsabilidades para el proveedor que ofertó_esto debido al efecto vinculante que produce la oferta pública, consecuentemente, el proveedor debe cumplir con todas las condiciones publicitadas, salvo que exista plazo de validez de la oferta, o bien sean modificadas por una oferta posterior, en este caso se entiende que la última oferta realizada o publicitada es la que tiene valor en cuanto a su efecto de cumplimiento de condiciones.

3.5.2. Efectos Generales De La Sentencia

Se entiende que la sentencia pueda ser aprovechada por otros consumidores en iguales condiciones, siempre que no han procedido a demandar o reclamar sus derechos en juicio,

salvo que las personas a quienes puede beneficiar el fallo renuncien expresamente a este beneficio. Tiene su razón de ser en el hecho que, a igual perjuicio es necesaria una igual reparación, pues el proveedor provocó un perjuicio tanto en el consumidor quien demandó, como en aquellos que no lo hicieron y ambos requieren de una justa reparación.

3.6. Principales Problemas De La Reparación Integral En La Relación De Consumo

Aunque la reparación integral en la relación de consumo en Ecuador está respaldada por la legislación de protección al consumidor, existen algunos desafíos y problemas que pueden surgir en su aplicación. Algunos de ellos son los siguientes:

Acceso a la justicia: Algunos consumidores pueden encontrar dificultades para acceder al sistema de justicia y hacer valer sus derechos. Esto puede deberse a barreras económicas, falta de información o recursos limitados para emprender acciones legales.

Largo tiempo de resolución: Los procesos de reparación integral pueden llevar tiempo en resolverse, lo que puede generar frustración para los consumidores afectados. La demora en la resolución puede deberse a la congestión judicial, la complejidad del caso y otros factores administrativos.

Desconocimiento de los derechos del consumidor: Muchos consumidores desconocen sus derechos y las vías de reclamación disponibles para obtener una reparación integral. Esto puede dificultar que busquen una solución adecuada cuando se ven afectados.

Insolvencia del proveedor: En algunos casos, el proveedor puede ser insolvente o desaparecer, lo que dificulta la obtención de una reparación integral. Esto puede dejar a los consumidores sin posibilidad de recuperar sus pérdidas o recibir compensación.

Dificultades en la prueba de los daños: Probar los daños y perjuicios sufridos puede ser un desafío para los consumidores. Reunir la evidencia necesaria y demostrar el vínculo causal entre el producto o servicio defectuoso y los daños puede ser complicado, especialmente en casos de daño moral o perjuicio indirecto.

Cumplimiento de las resoluciones: Aunque se emita una resolución a favor del consumidor, el cumplimiento por parte del proveedor puede ser un problema. Algunos proveedores pueden ser renuentes o reacios a cumplir con las medidas de reparación integral ordenadas, lo que requiere de seguimiento y aplicación por parte de las autoridades competentes.

3.7. Soluciones Jurídicas Aplicables Al Ordenamiento Jurídico Ecuatoriano

Existen varias soluciones jurídicas que pueden abordar los problemas relacionados con la reparación integral en la relación de consumo en Ecuador. A continuación, se presentan algunas de ellas:

Acceso a la justicia: Para abordar el problema del acceso a la justicia, se pueden implementar medidas como la simplificación de los procedimientos legales, la reducción de costos judiciales y la promoción de mecanismos alternativos de resolución de conflictos, como la mediación y la conciliación. Además, se pueden establecer clínicas jurídicas gratuitas o servicios de asesoría legal para brindar apoyo a los consumidores que enfrentan dificultades económicas.

Agilización de los procesos judiciales: Para reducir los tiempos de resolución, se pueden implementar medidas para agilizar los procesos judiciales relacionados con la reparación integral en la relación de consumo. Esto puede incluir la asignación de recursos y personal adecuados, la capacitación de jueces y personal judicial en temas de protección al consumidor a fin de que existan jueces especializados en el tema y la promoción de métodos de gestión de casos más eficientes.

Educación y divulgación de los derechos del consumidor: Es fundamental promover la educación y la divulgación de los derechos del consumidor en Ecuador. Esto puede incluir campañas de información pública, talleres de capacitación y programas educativos en escuelas y universidades. Al aumentar el conocimiento sobre los derechos del consumidor, se empodera a los consumidores y se promueve una mayor demanda de reparación integral.

Protección frente a la insolvencia del proveedor: Para abordar el problema de la insolvencia del proveedor, se pueden establecer garantías financieras o seguros obligatorios para los proveedores, de modo que los consumidores puedan obtener una compensación incluso en casos de insolvencia. También se pueden establecer mecanismos de responsabilidad solidaria en casos de cadena de suministro, de manera que otros actores involucrados en la cadena también sean responsables de la reparación integral.

Facilitación de la prueba de los daños: Para ayudar a los consumidores a probar los daños y perjuicios sufridos, se pueden establecer reglas procesales que faciliten la carga de la prueba en favor del consumidor.

Estas soluciones jurídicas, combinadas con una adecuada aplicación de la legislación de protección al consumidor, pueden ayudar a abordar los problemas y garantizar una reparación integral efectiva para los consumidores afectados en Ecuador.

4. Conclusiones

Del desarrollo del presente trabajo investigativo se puede obtener las siguientes conclusiones:

- Los derechos de los usuarios y de los consumidores, son un derecho fundamental reconocido no solo dentro de la Constitución de la República, sino en los tratados Internacionales, por lo que, cuando estos derechos se ven vulnerados, facultan a que se pueda seguir un determinado proceso para que se repare el daño o perjuicio causado.
- Para que los usuarios o consumidores puedan hacer valer sus derechos cuando han sufrido un determinado daño o perjuicio es fundamental que se atribuya la responsabilidad civil ha determinado sujeto ya sea persona natural o jurídica, quien una vez atribuida la responsabilidad y verificado el daño deberá reparar integralmente al usuario o consumidor.
- Tanto la Constitución, como la ley de defensa al consumidor son las normativas actuales y vigentes encargadas de regular la relación de consumo entre los proveedores y consumidores y sirven de base fundamental para garantizar y proteger los derechos de quienes intervienen.

5. Recomendaciones

En base a todo lo desarrollado en el presente trabajo investigativo, se puede evidenciar que, si bien existe cierta normativa creada con la finalidad de proteger los derechos de los consumidores y usuarios dentro de la relación de consumo, existen ciertos problemas y retos que se debe superar para que esta protección de derechos sea eficiente en la práctica, para ello se recomienda:

- Mejorar los procesos y el sistema jurídico a fin de que la resolución de conflictos sea más rápida y sencilla, sin dilaciones que permitan la protección efectiva de los derechos de los usuarios y consumidores.
- Establecer mecanismos más sencillos para determinar la existencia del daño, sobre todo cuando este es de carácter personal y moral a fin de poder precautelar los derechos de los usuarios y consumidores.
-

6. Referencias Bibliográficas

- Asamblea Nacional. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Asamblea Nacional.
- Barrios, L. F., & Barrios, F. T. (junio de 2008). *Breves comentarios sobre el daño y su indemnización*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-25302008000100005#:~:text=El%20da%C3%B1o%20extrapatrimonial%20es%20la,una%20persona%20natural%20o%20jur%C3%ADdica.
- Benalcázar, B. (2019). *La reparación integral de la víctima en el proceso penal*. Universidad y Sociedad.
- Cajarville, J. P. (2014). *Concepto de "relación de consumo"*. Universidad de la República.
- Camara de Comercio Quito. (2020). *centro de arbitraje y mediacion*. quito: camara de comercio .
- Campos, R. (2008). "Conceptos generales y elementos de delimitación". En *Tratado de responsabilidad civil* (pág. 52). pamplona: coord.
- Carrión, C. (2015). *Reparación integral y daño al proyecto de vida*. . En *Reparación integral y daño al proyecto de vida*. . Cuenca-Ecuador: Cueva Carrión.
- Código Civil. (2022). *Código Civil*. Quito: Asamblea Nacional.
- Contreras, S. (11 de mayo de 2022). *la responsabilidad civil*. Obtenido de <https://www.dexiaabogados.com/blog/responsabilidad-civil/>
- Coronel, M. B. (23 de septiembre de 2020). *Problemas interpretativos en la aplicación de la normativa del derecho de los consumidores en la vía administrativa y judicial*. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/34912/1/Trabajo%20de%20Titulo%20de%20Tesis%20de%20Derecho%20de%20Consumidores%20en%20la%20V%C3%ADa%20Administrativa%20y%20Judicial.pdf>
- Cuéllar, J. C. (23 de abril de 2009). *A NOCIÓN DE CONSUMIDOR EN EL DERECHO COMPARADO Y EN EL DERECHO COLOMBIANO*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0041-90602009000200018#:~:text=consumidor%20es%20toda%20persona%20f%C3%A4Dica,o%20servicio%20como%20destinatario%20final%22.
- Gallego, M. R. (Marzo de 2021). *Los fundamentos históricos del derecho del consumo*. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-00122021000100037

- Guzman, S. J. (14 de 10 de 2020). *Indemnización por daño moral y daño a la persona (artículo 1984 del Código Civil)*. Obtenido de <https://lpderecho.pe/indemnizacion-dano-moral-dano-persona-derecho-civil/#:~:text=Entendiendo%20al%20da%C3%B1o%20a%20la,incluye%20a%20las%20personas%20jur%C3%ADdicas>.
- Hernandez, M., & Pérez, M. (2020). *que es y como se valora el daño moral* . Obtenido de <https://blog.hernandez-vilches.com/derecho-penal/dano-moral/>
- Hernandez, P. P. (26 de Agosto de 2015). *Responsabilidad Civil, la Evolución Histórica y Fundamentos Jurídicos*. Obtenido de <http://brauliosobrederechord.blogspot.com/2015/08/responsabilidad-civil-la-evolucion.html>
- Koteich, M. (2006). El daño extrapatrimonial, las categorías y su resarcimiento. . Revista de Derecho Privado.
- Ley del Consumidor. (2020). Obtenido de <https://www.dpe.gob.ec/wp-content/dptransparencia2012/literala/BaseLegalQueRigeLaInstitucion/LeyOrganicaDelConsumidor.pdf>
- Ley Orgánica del consumidor. (2020). *Ley Orgánica del consumidor*. Quito: Asamblea Nacional.
- Martinez, C. (2010). *La responsabilidad civil y la llamada imputación objetiva razonable*. Obtenido de asociacion de profesores: <http://derehocivil.net/jornadas/Luis%20Mart%C3%ADnez-Calcerrada-La%20responsabilidad%20civil%20y%20la%20llamada%20imputaci%C3%B3n%20objetiva%20razonable.pdf>
- Martinez, J. S. (2018). *CLASIFICACIÓN DEL DAÑO, LA REPARACIÓN INTEGRAL Y SU ALCANCE EN EL PROYECTO DE VIDA*. Mexico: Camará de diputados.
- Merino, P. &. (23 de noviembre de 2015). *Consumidor, productor y proveedor: aclaremos conceptos*. Obtenido de <https://actualicese.com/consumidor-productor-y-proveedor-aclaremos-conceptos/>
- Moreno de la Paz, H. (febrero de 2010). Obtenido de Universidad Catolica de Santiago de Guayaquil: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/154/3/T-UCSG-POS-EDP-7.pdf>
- Orellana, I. (2007). *uazuay.edu.ec*. Obtenido de <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/827/1/06927.pdf>
- Piedra. (2023). *material facilitado por el docente*.
- Ramírez, F. (2017). La Responsabilidad Civil. En F. V. Ramírez. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5084757.pdf>.
- Ramirez, S. (MAYO de 2021). *responsabilidad Civil* . Obtenido de CEUPE: <https://www.ceupe.com/blog/que-es-la-responsabilidad-civil.html>

- Santaella, J. (15 de diciembre de 2022). *¿Qué es el consumismo y cuáles son las consecuencias en la sociedad?* . Obtenido de <https://economia3.com/consumismo-que-es/#:~:text=Muchos%20historiadores%20afirman%20que%20el,aplicaron%20dentro%20del%20sector%20industrial>.
- Tenesaca, S. (2015). *ucuenca.edu.ec*. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21546/1/TESIS.pdf>
- Terán, P. C. (06 de noviembre de 2019). *La defensa del consumidor en el Ecuador. De espaldas a los principios internacionales de protección*. Obtenido de <https://revistas.usfq.edu.ec/index.php/iurisdiccion/article/view/1454/1984#info>
- Tolsada, Y. (2001). Sistema de Responsabilidad Civil Contractual y Extracontractual. En Y. TOLSADA, *Sistema de Responsabilidad Civil Contractual y Extracontractual* (pág. 109). madrid: Dykinson,.
- Viney, G. (2007). Tratado de derecho civil. Introducción a la responsabilidad. Bogotá Colombia: Universidad Externado de Colombia .
- Westreicher, G. (09 de abril de 2020). *economipedia*. Obtenido de daño: <https://economipedia.com/definiciones/dano.html>
- Zeno, S. C. (2021). <https://vlex.es/>. Obtenido de <https://vlex.es/vid/1-2-antecedentes-historicos-637888621>