

DOI: 10.26820/reciamuc/8.(3).sep.2024.84-112

URL: <https://reciamuc.com/index.php/RECIAMUC/article/view/1476>

EDITORIAL: Saberes del Conocimiento

REVISTA: RECIAMUC

ISSN: 2588-0748

TIPO DE INVESTIGACIÓN: Artículo de revisión

CÓDIGO UNESCO: 56 Ciencias Jurídicas y Derecho

PAGINAS: 84-112



Protección a los usuarios de proveedores de bienes y servicios en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor del Ecuador

Protection of users of goods and services providers under the Organic Law on Consumer Protection of Ecuador

Proteção dos utilizadores de bens e prestadores de serviços ao abrigo da Lei Orgânica de Defesa do Consumidor do Equador

Luis Eduardo Dávila Crespo¹

RECIBIDO: 20/04/2024 **ACEPTADO:** 15/08/2024 **PUBLICADO:** 29/11/2024

1. Abogado de los Tribunales y Juzgados de La República; Investigador Independiente; Guayaquil, Ecuador; luiseduardo_davila01@hotmail.com;  <https://orcid.org/0000-0002-5184-0427>

CORRESPONDENCIA

Luis Eduardo Dávila Crespo
luiseduardo_davila01@hotmail.com

Guayaquil, Ecuador

RESUMEN

En el Ecuador contamos con un plexo normativo en materia de protección de los consumidores que data del año 2000, en el cual el legislador de la época procuró regular las salvaguardas necesarias en favor de los consumidores que a dicho momento de la historia resultaban necesarias en este ámbito. Con la masificación del comercio en diversas áreas y la creciente cultura de un consumo exacerbado de bienes y servicios -que inclusive es materia de análisis dentro de los objetivos de desarrollo sostenible establecidos por las Naciones Unidas-, se vuelve necesario una adaptación a dicha normativa, pues las realidades que afronta este ámbito han variado sustancialmente en comparación a como lo era hace algunos años y la normativa actual no abarca todos los ámbitos de protección que los consumidores requieren. Para la realización del presente trabajo debemos también tener en cuenta que desde el año 2008 rige en nuestro país un marco constitucional que propugna entre otras cosas la defensa de los derechos de los consumidores a través de la implementación de mecanismos y procedimientos de defensa, idóneos y adecuados. En ese orden de ideas, el objetivo del presente artículo es esbozar parámetros que puedan servir de basamento para la proposición de disposiciones legales que ayuden a fortalecer el régimen tuitivo de los consumidores en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en el Ecuador.

Palabras clave: Protección al consumidor, Mecanismos de defensa, Comercio, Consumo.

ABSTRACT

In Ecuador, we have a consumer protection legal framework dating back to the year 2000, in which the legislator of that time sought to regulate the necessary safeguards in favor of consumers, which were deemed essential at that point in history. With the widespread growth of commerce in various sectors and the increasing culture of excessive consumption of goods and services—which is even a topic of analysis within the Sustainable Development Goals established by the United Nations—it has become necessary to adapt this legal framework, as the realities in this area have changed significantly compared to what they were years ago. The current regulations do not encompass all the areas of protection that consumers now require. In conducting this study, it is also important to consider that, since 2008, our country has been governed by a constitutional framework that, among other things, promotes the defense of consumer rights through the implementation of suitable and effective defense mechanisms and procedures. In this context, the objective of this article is to outline parameters that may serve as a basis for proposing legal provisions aimed at strengthening the consumer protection regime within Ecuador's Organic Law of Consumer Protection.

Keywords: Consumer protection, Defense mechanisms, Commerce, Consumer Affairs.

RESUMO

En Ecuador, contamos con un marco jurídico de protección al consumidor que data del año 2000, en el cual el legislador de ese entonces buscó regular las salvaguardias necesarias a favor de los consumidores, que se consideraron esenciales en ese momento de la historia. Con el crecimiento generalizado del comercio en diversos sectores y la creciente cultura de consumo excesivo de bienes y servicios -que incluso es un tema de análisis dentro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible establecidos por las Naciones Unidas- se ha hecho necesario adecuar este marco jurídico, ya que las realidades en esta materia han cambiado significativamente respecto a lo que eran años atrás. La normativa actual no abarca todos los ámbitos de protección que ahora requieren los consumidores. En la realización de este estudio, también es importante considerar que, desde el año 2008, nuestro país se rige por un marco constitucional que, entre otras cosas, promueve la defensa de los derechos de los consumidores a través de la implementación de mecanismos y procedimientos de defensa idóneos y eficaces. En este contexto, el objetivo del presente artículo es esbozar parámetros que puedan servir de base para proponer disposiciones legales encaminadas a fortalecer el régimen de protección al consumidor dentro de la Ley Orgánica de Protección al Consumidor del Ecuador.

Palavras-chave: Proteção al consumidor, Mecanismos de defesa, Comercio, Consumo.

Introducción

Las realidades sociales son indudablemente cambiantes, sea por el transcurso del tiempo o por un nuevo enfoque generacional imperante en el medio; en ambos casos son una motivación para que las leyes sean adaptadas a esos cambios, cumpliéndose la característica principal del derecho: su dinamismo.

Esto no es ajeno a las interacciones que se producen entre consumidores y proveedores y frente a las cuales el plexo normativo ecuatoriano que las regula y tutela resulta insuficiente, pues por lo vertiginoso del comercio y las relaciones de consumo resulta una tarea harto difícil que la normativa pueda contemplar todos los ámbitos de protección posibles.

Tal situación acarrea en muchos casos una indefensión de los derechos del consumidor, pues no existiendo regulaciones específicas que regulen determinados aspectos de estas interacciones de consumo, el marco legal existente se traduce en una herramienta poco útil para tal fin.

En este contexto, la protección al consumidor ante cláusulas de permanencia mínima presentes en contratos de adhesión o la observancia de una obligación complementaria de seguridad y custodia por parte de los proveedores de bienes y servicios son aspectos que si bien son abordados en la ley (en unos casos en mayor amplitud y en otros menos), en la interacción comercial no se cumplen a cabalidad, lo cual coloca a las personas consumidoras y usuarias en una situación desventajosa.

Dichos **aspectos** se materializan en el tráfico comercial en situaciones de orden común, como lo es por ejemplo la incorporación de cláusulas de permanencia mínima en contratos de servicios de acceso a internet fijo, telefonía móvil, u otros similares, en donde en muchas ocasiones no se informa al consumidor que su retiro anticipado de la prestación del servicio acarrea penalidades que este conoce solamente al momento en que decide retirarse, lo cual se traduce en una

suerte de impedimento o intromisión para que el usuario o consumidor pueda ejercer plenamente este derecho¹ en cualquier momento, abonando obviamente los valores pendientes por concepto de consumos.

También se observan situaciones en donde se producen extravíos, hurtos o robos de bienes o cosas de propiedad de los consumidores en las instalaciones de los establecimientos de comercio, como por ejemplo dentro de casilleros o lockers² y en estacionamientos de vehículos³ que dichos locales ponen a disposición de sus clientes como un servicio complementario al principal y en donde debe primar el ejercicio de una obligación de seguridad y custodia por parte de los proveedores de bienes y servicios.

Justificación, problema de investigación y objetivos

Son estas las situaciones comentadas lo que **justifica** el tema de investigación a fin de examinar si el plexo normativo ecuatoriano establece o no un adecuado régimen de protección y prerrogativas en favor de los consumidores y usuarios en su interacción con los proveedores de bienes y servicios.

En tal sentido, la **problemática** de la investigación radica en la evaluación de la efectividad de las disposiciones legales vigentes en materia de protección al consumidor en Ecuador, enfocándose en determinar si estas leyes y regulaciones establecen un

1 El artículo 44 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor establece que el consumidor podrá dar por terminado el contrato unilateralmente en cualquier tiempo, previa notificación al proveedor con esta decisión, todo lo cual se traduce en el derecho que tendría el consumidor para abstraerse de la relación de consumo en cualquier tiempo, reconociendo los valores que por to de consumo adeude.

2 La problemática en torno a hurtos en supermercados ha sido una constante a lo largo de los años. De una revisión de reportajes periodísticos se ubica que diario El Comercio publicó en el mes de diciembre de 2010 un reportaje escrito acerca de las modalidades más comunes de hurto en supermercados (DIARIO EL COMERCIO, 2010).

3 Ya en el año 2016 diario EL TELÉGRAFO recogía la noticia de que el Concejo Metropolitano de Quito se reuniría en segunda sesión para discutir sobre el proyecto de ordenanza para la regulación de estacionamientos (EL TELÉGRAFO, 2016); a pesar de esto, situaciones como estas se han venido manteniendo hasta la actualidad en esa ciudad. En lo que respecta a los hurtos y robos en estacionamientos de vehículos se ha venido reportando por la prensa local varios incidentes de esta naturaleza en parques públicos (NOTIMUNDO, 2024) y de centros comerciales (GAMAVISIÓN, 2024), sin que exista la debida asunción de responsabilidades por los daños producidos (ECUADOR EN DIRECTO, 2024).

régimen adecuado que realmente garantice las prerrogativas y derechos de los consumidores y usuarios en su interacción con los proveedores de bienes y servicios. Esta problemática surge a partir de la observación de posibles lagunas y deficiencias en la legislación actual, las cuales podrían estar causando una situación de desprotección y vulnerabilidad para los consumidores, permitiendo abusos y prácticas injustas por parte de los proveedores.

Por ello, **objetivo general** de este trabajo será fundamentar la importancia de regular en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor del Ecuador disposiciones legales relativas al régimen tuitivo de los consumidores relacionadas a las situaciones de orden común antes referidas, que coadyuven a su protección en el tráfico comercial con los proveedores de bienes y servicios.

Los **objetivos específicos** estarán dirigidos a sistematizar los principales fundamentos teóricos sobre los derechos de los usuarios y consumidores teniendo en cuenta las teorías y concepciones que fundamentan su contenido así como su regulación jurídica en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor del Ecuador; analizar el contenido normativo de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor del Ecuador y otras leyes conexas respecto de los consumidores y usuarios a fin de determinar si a la luz de las situaciones de orden común antes referidas dicho contenido resulta insuficiente; y por último, proponer disposiciones legales que regulen el régimen tuitivo de los consumidores en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en el Ecuador con el fin de fortalecer la protección de los usuarios y consumidores de bienes y servicios, tomando como referente la regulación jurídica que ha tenido el tema en otros ordenamientos jurídicos.

Método

El presente artículo sigue un enfoque más cualitativo que cuantitativo, pues si bien se analizan determinados datos porcentuales, la metodología cualitativa es esencial para

comprender la complejidad de los fenómenos sociales y humanos (Tonon de Toscano, 2011). Su enfoque flexible y centrado en el contexto la hace indispensable en muchas disciplinas. A través del estudio sistemático de las normas y su aplicación en la práctica se puede comprender cómo estas se estructuran, se interpretan y se aplican. Específicamente, se utilizará el método doctrinal y el comparativo.

La versatilidad de los enfoques y métodos reviste particular importancia, pues a decir de la literatura especializada: “El jurista que investiga sobre un tema-problema relacionado con el Derecho y Literatura debe mantener un dinamismo ante las diversas metodologías que ofrecen ambas disciplinas y a la valoración cualitativa de sus aportes al objeto de estudio” (Vásquez, 2024, pág. 4).

En cuanto al método doctrinal se realiza interpretación de fuentes jurídicas como lo son la jurisprudencia, las normas nacionales y extranjeras, así como criterios doctrinarios. Por ende, se efectúa un análisis exhaustivo de normas y principios con la finalidad de entender la coherencia de estas y su aplicación, todo esto, orientado a obtener la solución al problema planteado en este trabajo de investigación (Van Hoecke, 2014).

En cuanto al método comparativo, toda vez que se contrastan diferentes ordenamientos jurídicos nacidos en entornos distintos, con el afán de entender sus similitudes, diferencias e influencias. La búsqueda de patrones comunes lleva a soluciones innovadoras y eficaces que pueden ser usadas en diversos contextos (Lorenzo, 2023).

Ambos métodos ayudan a profundizar en el análisis jurídico desde diferentes perspectivas: uno centrado en la interpretación y el otro en la comparación de sistemas. Esta metodología permitirá identificar las áreas clave donde es necesario fortalecer las regulaciones que promuevan un equilibrio entre proveedores de servicios y consumidores.

Estado del arte

La protección de los derechos del consumidor es un tema de vital importancia, pero de exiguo desarrollo a nivel nacional. Si bien, desde el año 2000, contamos con una norma especializada sobre la materia pocos son los avances que hemos tenido en esta área. Los mercados se expanden y diversifican, por ello, la protección de los derechos de los consumidores requiere seguridad y transparencia en las relaciones de consumo. Dentro de este tema, debemos indagar sobre la obligación de custodia y seguridad, así como el alcance y utilización de los contratos de adhesión para instrumentar determinado tipo de servicios de orden electrónico.

La protección de bienes dejados en custodia no es nueva, ya se podía encontrar en el Derecho Romano por medio de las *actio adversus nautas, caupones et stabularios* mediante las cuales los navegantes, posaderos o establecimientos que recibían bienes en custodia estaban obligados a responder por los daños que se hubieran causado a estos, sea por ellos o un dependiente (Barberán et al., 2024)

En el año 1911 la jurisprudencia francesa acuñó la expresión obligación de seguridad, en aquel momento nació al reconocer que existen deberes de comportamiento que van más allá de la prestación pactada originalmente, específicamente, se refiere a la obligación que emana del contrato de transporte, en que además de llevar la carga de un punto a otro, es necesario hacerlo sin menoscabo. Dicha protección era originalmente para daños a la persona, pero se extendió a los daños a la propiedad. Se trataba de una obligación de seguridad de resultado, dando lugar a una obligación objetiva (Espinoza Apráez, 2015).

La obligación de seguridad implica que los prestadores de servicios tienen una obligación para con sus clientes, lo que significa adoptar todas las medidas necesarias para prevenir que los clientes sufran daños tanto en su persona, como en sus bienes (Gerbaudo, 2011).

Para abundar en la temática, la obligación de seguridad y custodia ha tenido evolución a lo largo de los años, hasta convertirse en un deber autónomo de ciertos contratos. La tendencia fluye hacia el principio de responsabilidad por culpa objetiva. Esta obligación puede ser tácita o impuesta por la ley y tiene especial aplicación en contratos de servicio, consumo, transporte, etc., con la finalidad de que los bienes del usuario no sufran daños. En este orden de ideas, existe una obligación de resultado por parte de quien custodia un bien. Así lo recoge la jurisprudencia dictada por la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, sala C, 14/11/2006. La Segunda Coop. Ltda. de Seguros Generales c. Carrefour Argentina S.A. y otros. Donde, en resumen, se declara con lugar la demanda y se dispone el reembolso de valores al asegurado por el robo de un vehículo dejado en el estacionamiento del supermercado, con base al principio de buena fe que emana de la relación contractual con sus clientes (Cerutti, 2015).

El Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) en Chile ha expedido circulares relacionadas al deber de custodia y seguridad en el consumo de bienes y servicios. Al respecto indica que las instalaciones de los supermercados son parte del servicio que brindan, es por ello que si no existen medidas de seguridad que protejan los bienes de las personas que allí acuden se estaría prestando un servicio negligente, lo que pone en riesgo a los consumidores (Resolución Exenta No. 185. Circular interpretativa sobre supermercados y almacenes, 2019).

La ya mencionada SERNAC, en el año 2023, establece mediante un dictamen interpretativo que existe responsabilidad de indemnizar de los proveedores de servicios en caso de que ocurran robos o hurtos en los estacionamientos de centros comerciales. Lo anterior en vista de que los estacionamientos son parte accesoria o complementaria del servicio que prestan (Resolución Exenta No. 499, 2023).

En lo que a Latinoamérica se refiere la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos consagra en el artículo 28 inciso tercero la protección a los consumidores. De igual forma, la Ley Federal de Protección al Consumidor de México incorpora principios relacionados a la efectiva protección de los derechos del consumidor, como el de veracidad, según el cual los productos o bienes difundidos deberán tener un lenguaje claro de tal forma que no se tergiverse su contenido. Para el tema que nos concierne, de acuerdo con el artículo 1, numeral IV de la Ley Federal de Protección al Consumidor de México uno de los principios rectores de esta norma es la prevención y reparación de daños patrimoniales. El organismo estatal encargado de velar por estos derechos es la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO). Hay que indicar que México fue el primer país de la región en crear un órgano autónomo y especializado para esta tarea (FUNDACIÓN CIUDADANA POR UN CONSUMO RESPONSABLE, 2023).

A nivel jurisprudencial podemos encontrar diversos pronunciamientos a nivel internacional. En Chile, la Corte de Apelaciones de Santiago manifestó que el servicio de estacionamiento gratuito es un servicio anexo a la oferta de servicios, por lo que, existe una obligación de resguardar la seguridad de los bienes de los clientes (Rol: 9663-2008, 2009).

En el mismo sentido de la Corte de Apelaciones de Valparaíso determino que existe negligencia por parte del proveedor de servicios al pretender desligarse de la responsabilidad en caso de robo vehículo, pues este debe velar con diligencia por la seguridad de sus clientes, mientras estos hacen compras (Rol: 205-2011, 2011).

La Suprema Corte de Justicia de República Dominicana, se pronunció sobre la responsabilidad de los gimnasios de custodiar los efectos personales que los clientes depositan en los casilleros, indicando que no es válido argumentar que no se puede atribuir responsabilidad civil por objetos que

no se tienen en las manos, pues el origen del incumplimiento es contractual al estarse prestando un espacio para la realización de actividades físicas, siendo la seguridad del lugar un componente accesorio al contrato original por medio del cual los clientes utilizan este espacio, mucho más cuando para ingresar a este se debe pagar una cuota mensual (Body Shop Athletic Club, S. R. L. vs. Juan Manuel Cáceres Torres, 2022).

En la jurisprudencia argentina, específicamente la de los Jueces de Cámara en Sala de Acuerdos, el 31 de marzo de 2021 en el Expediente N°: COM 008466/2017/CA001 se expresó que en el contexto de un reclamo por hurto de efectos personales depositados, en el casillero de un centro deportivo en el que se alquilan canchas de fútbol, existe responsabilidad de custodia de los bienes de los clientes, pues no cabe argumentar que la existencia de carteles colocados en los casilleros, eximen de la responsabilidad de indemnizar por daños a los bienes de los usuarios (Expediente No. COM 008466/2017/CA001, 2017).

Los contratos de adhesión son aquellos en los que la parte contratante no tiene la posibilidad de negociar las cláusulas contractuales. “En sentido amplio alude a los casos en que la oferta no admite modificaciones o contraofertas. La libertad de contratar se reduce en este caso a una libertad de contratar o no” (Le Pera, 1979, pág. 270).

Es decir, las facultades del contratante se ven limitadas y, por ende, estando en calidad de adherente se ve compelido por la otra parte, la cual ostenta poder económico, a aceptar las condiciones impuestas (Stiglitz & Stiglitz, 1985).

Estos contratos son muy usados en el ámbito de la prestación de servicios de telefonía, donde pueden resultar abusivos con los usuarios, toda vez que la oferta de estos se explica y acepta por teléfono y no todas las personas tienen la misma capacidad de comprensión, lo que puede generar relaciones de abuso y desigualdad (Rojas García, 2019)

Desarrollo

Fundamentos teóricos y regulación jurídica de los derechos de los usuarios y consumidores

Los derechos han surgido siempre por la existencia de una **necesidad** y en materia de consumo esa no es la excepción. La práctica del derecho es eminentemente una experiencia histórica. Las relaciones humanas que surgen en la sociedad dan lugar a dinámicas de poder entre sus miembros. Son justamente esas dinámicas de poder las que generan la **necesidad** de brindar protección legal a estos, en vista de la asimetría presente en las relaciones comerciales. Indistintamente del monto pagado por el bien o servicio este, dentro de la medida de lo aceptable, debe ser de calidad (Universidad Internacional de la Rioja UNIR, 2020).

Así, entre las asimetrías más comunes que existen entre empresas y consumidores destaca en primer lugar la falta de información a los consumidores respecto de la calidad del producto o servicio, lo cual genera que muchas veces no se cuenta con información suficiente para valorarlo. En segundo lugar, la dependencia que muchas veces se genera entre el producto o servicio ofrecido y el consumidor deriva en que este último termine por aceptar prestaciones que no sean del todo óptimas, pero que las tolera en razón de que los productos o servicios pueden ser indispensables para su vida. En tercer lugar, la escasa capacidad de negociación a la que se ve sometida el consumidor deriva en que en determinadas prestaciones éste reciba un mal producto o servicio y frente a esto no se produzca un reclamo, pues el proceso es engorroso y si se llega a ofrecer una indemnización esta es exigua. Evidentemente estas no son las únicas asimetrías existentes (Durand Carrión, 2010).

Todo esto conlleva a que se vuelva necesario regular jurídicamente los aspectos de aquellas relaciones de consumo, principalmente en la ley, aunque no es menos cierto que los ordenamientos jurídicos modernos

reconocen en sus constituciones la necesidad de que el Estado precautele los intereses de los consumidores. A pesar de lo anterior, no podemos dejar de referir breves antecedentes de este abordaje.

De acuerdo con la doctrina, existen cuatro etapas de los derechos del consumidor. En primer lugar, el llamado “período fronterizo” el cual está ubicado antes del inicio de la llamada **sociedad de consumo**. Aquí no existía mayor conciencia sobre la vulnerabilidad del consumidor, pues estamos hablando de una época de derechos clásicos. En segundo lugar, ya entrados en la sociedad del consumo, si bien aún no existen derechos del consumidor como tal, ya encontramos actos de intervención estatal que buscaban luchar contra los monopolios⁴. Esta situación, si bien no representa una defensa directa del consumidor, sí lo benefició en vista de la desconcentración de poder de mercado. En tercer lugar, tenemos el reconocimiento del consumidor con la llamada “Ley Kennedy” (década de los 60 en Estados Unidos). Aparecen normas y principios que se refieren exclusivamente a situaciones que afectan a los consumidores. En cuarto lugar, encontramos la etapa contemporánea que se caracteriza por la búsqueda del desarrollo sustentable y el control de los hábitos de consumo. Aquí, no solo existen derechos del consumidor, sino también deberes. La finalidad es protegerlo de abusos del mercado (Carrasco Davalos, 2010)

En vista de esta evolución y la tónica actual que engloba los derechos del consumidor en el presente siglo es que se puede advertir que estos derechos tienen una amplia aplicación que no se limita únicamente a la fijación de los precios de las cosas o de los servicios. Así lo sostiene el profesor Rodríguez (1994) al comentar que: “El derecho del consumidor no es sólo de influir en la determinación de los precios de los bienes finales, sino mucho más, porque bien se

4 Actos de intervención estatal que consistían en la expedición de leyes que reprimían los monopolios, que alentaban la lealtad comercial y principalmente fomentaban la competencia entre empresas, haciendo que estas últimas mejoraran la calidad de los bienes y servicios como manifestación de la libre competencia.

sabe que el precio depende de los consumidores y de las capacidades técnicas de producción” (pág. 168).

Estas últimas palabras nos llevan a reflexionar del porque entonces se hace necesario la intervención del derecho en el campo del consumo. La respuesta es clara: frente a las evidentes desigualdades de las partes en la relación de consumo y a las asimetrías que estas conllevan se requiere establecer un régimen de protección especializado.

La efectiva protección al consumidor es un tema de constante debate en los contextos latinoamericanos. De acuerdo a la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable (2023), si bien en los últimos treinta años ha habido avances significativos en las legislaciones relacionadas con la defensa del consumidor de los países de América Latina, en Ecuador los cambios normativos no necesariamente han ido de la mano con las exigencias imperantes en torno al tráfico comercial. Esto a prima facie podría darnos la apariencia de que la norma en materia de consumo no brinda al ciudadano un espectro de protección lo suficientemente amplio en procura de la defensa de sus derechos.

La protección al consumidor se fundamenta en las evidentes disparidades que existe entre estos y los proveedores de bienes y servicios, sobre todo de índole económico. Aquello justifica la intervención del estado para que en medio de dichas disparidades se equilibre la balanza de la relación incorporando un plexo normativo que proteja al ciudadano. Sin aquello estaríamos frente a situaciones de poder en donde únicamente habría un solo beneficiado. Y es que la preocupación por este tema no es algo de nueva data. Como se refirió en párrafos anteriores, ya para el año de 1962 el presidente Jhon F. Kennedy en un mensaje especial dirigido al Congreso de los Estados Unidos, destacó la transcendencia de los consumidores en la economía de ese país, pero también reconoció de que a pesar de su importancia como grupo social eran -en

ocasiones- los menos escuchados y a los que las leyes y acciones gubernamentales no necesariamente protegían de la mejor forma posible (Naciones Unidas, 2017).

Frente a esto valdría preguntarse, ¿la existencia de un plexo normativo en materia de derecho de consumo garantiza una eficiente protección al consumidor?

La respuesta dependería de cuanto ese plexo garantice que los derechos de los consumidores sean protegidos efectivamente. De acuerdo al Manual sobre protección del consumidor expedido por la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (2017) para que una ley de protección del consumidor sea efectiva debe abordar, entre otros aspectos, un apartado en donde se establezca la prohibición de conductas empresariales que impidan que los consumidores puedan ejercer sus derechos; justamente son determinadas conductas empresariales las que generan las problemáticas comentadas en la introducción y que se desarrollaran más adelante.

Hecho este esbozo del porqué del reconocimiento de derechos al consumidor y su justificación para protegerlos, se hace necesario evidenciar a groso modo como el ordenamiento jurídico ecuatoriano aborda el reconocimiento y protección a este particular grupo social.

Los derechos son facultades inherentes a las personas, las cuales generan garantías, brindan certezas y se convierten en el escudo contra las arbitrariedades. En Ecuador, encontramos el reconocimiento constitucional del derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, de contar con información precisa sobre los estos, así como a poder elegirlos con facultad. Lo anterior se observa en el artículo 52 de la Norma Suprema de Ecuador (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

La defensa del consumidor tiene su propia norma que, aunque un poco antigua y dictada durante la vigencia de la Constitución

de 1998, está orientada a la protección de estos. Como punto importante, el artículo 2 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2000) trae la definición de consumidor: “toda persona natural o jurídica que como destinatario final, adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios, o bien reciba oferta para ello” (pág. 3).

Cabe señalar que el mismo artículo establece que la denominación “consumidor” incluye también al usuario, queriendo el legislador, a nuestro entender, hacer extensivo el ámbito de protección a toda persona, indistintamente de su denominación y de que si recibe un bien o contrata un servicio.

Dentro de los aspectos más relevantes que encontramos en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor están los estatuidos en el capítulo II titulado “DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDORES”, cuyo artículo 4 establece los derechos del consumidor, entre ellos el derecho de protección a este último en distintos ámbitos como lo son su vida, salud y seguridad; el poder tener acceso a bienes y servicios de calidad; derecho a la información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos; a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva; a exigir la reparación de sus derechos por la mala calidad de bienes y servicios; entre otros de capital importancia. Por su parte, el artículo 5 ídem nos trae las principales obligaciones de estos, que se resumen en cuatro postulados: a) el consumo responsable de bienes y servicios, que a su vez se relaciona con los objetivos de desarrollo sostenible profesados por la Organización de las Naciones Unidas, por los cuales se insta a que el consumo sea racionalizado, con un enfoque social y ambiental; b) la no causación de daño al medio ambiente por el consumo de bienes y servicios; c) el no autoinfligirse afectación a su integridad por el consumo de bienes y servicios lícitos; d) el deber de auto informarse previamente de las condiciones de los bienes y servicios a adquirirse o contratarse (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2000).

De acuerdo a lo establecido en el artículo 215 de la Constitución del Ecuador, en concordancia con lo preceptuado en el artículo 81 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, la Defensoría del Pueblo es el órgano encargado de velar por la protección de los consumidores, así como atender las peticiones y reclamos por la mala prestación de bienes y servicios, constituyendo la existencia de este órgano la materialización de una garantía institucional de naturaleza constitucional, en favor de la ciudadanía.

No obstante, la ley de la materia franquea la posibilidad de que el consumidor pueda acudir a la vía judicial para la tutela de sus derechos. En lo que al ejercicio de los derechos del consumidor se refiere, el artículo 231, tercer numeral, del Código Orgánico de la Función Judicial indica que la competencia para conocer controversias entre consumidores y prestadores de servicios le corresponde a los jueces de contravenciones, mientras que le corresponde a los jueces de garantías penales la tramitación de la segunda instancia, tal como indica en el artículo 225, séptimo numeral ídem (Código Orgánico de la Función Judicial, 2009).

La temática de las vías administrativas y judiciales con las que cuenta es abordada con acierto por César Coronel Garcés (2022) en los siguientes términos:

Los consumidores que sienten vulnerados sus derechos tienen alternativas legales para proceder. El primer paso, indica el abogado Coronel, es presentar un reclamo de forma directa a la empresa proveedora. Si en esta instancia no obtienes resultados favorables, porque la empresa no respeta la garantía legal o simplemente no da ninguna respuesta, tienes la opción de escalar a otros procedimientos. La segunda instancia es administrativa y se trata de presentar una queja ante la Defensoría del Pueblo que, de conformidad con el artículo 81 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, tiene la facultad de 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. Esto se puede hacer luego del reclamo directo a la empresa proveedora o en paralelo. En caso de que la instancia administrativa del reclamo no entregue los resultados esperados o de que requieras escalar esto a una instancia legal, existe la posibilidad de demandar. Para concretar esta última alternativa, se debe recurrir al Juzgado de Contravenciones competente “con el objeto de que puedas ser reparado ante un eventual daño, o que tengas que ser indemnizado por alguna falla, ya sea de un producto o de un servicio”, indica el abogado Coronel. (pág. 1)

Cabe añadir, que a estas cuestiones procedimentales el ámbito constitucional no le sería ajeno, pues la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional en los literales “a” y “b” del numeral cuarto del artículo 41 establece que la acción de protección de derechos constitucionales procede contra actuaciones de personas naturales o jurídicas que presten servicios públicos, por delegación o concesión, lo cual guarda relación con la materia de estudio, pues los servicios públicos domiciliarios como los de suministro de energía eléctrica, agua potable constituyen un medio de constante interacción entre consumidores y prestadores, y fuente de divergencias, que al tenor de las referidas normas podrían ventilarse en la jurisdicción constitucional.

El marco normativo referente a los consumidores y su efectividad ante las problemáticas comentadas

Hecho el abordaje teórico y jurídico del porque los derechos de consumidores y usuarios deben ser reconocidos y tutelados en el ordenamiento, es menester traer a colación

aquellos **aspectos** referidos en la introducción de este artículo, a fin de contrastarlos con el contenido normativo existente en el ordenamiento jurídico ecuatoriano referente a los consumidores; y, con ello, determinar si este último es efectivo para el debido tratamiento y corrección de estos aspectos, o en su defecto resulta insuficiente, identificando (de ser necesario) aspectos adicionales a estos menesteres.

Las cláusulas de permanencia mínima en los contratos de telefonía móvil, internet y suscripción de televisión pagada

Comencemos por lo primero: la existencia de cláusulas de permanencia mínima en los contratos de adhesión. Dichas cláusulas son, en apariencia, validas siempre que con su incorporación no se limite otros derechos del consumidor, como lo sería por ejemplo el derecho a dar por terminado el contrato unilateralmente en cualquier tiempo. En este contexto, hay que tener en consideración que el artículo 44 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor contempla dicho derecho, es decir estamos ante una prerrogativa expresamente reconocida por la ley y que en principio no debería verse limitada por cláusulas como estas.

Hasta ahí, nada extraño. Sin embargo, la práctica comercial del consumo en Ecuador demuestra una realidad distinta. Centrémonos en los servicios de telefonía móvil, internet y suscripción de televisión pagada, en cuyos contratos se estila a incorporar cláusulas de permanencia mínima que aparentemente no constituirían una limitante para el ejercicio pleno del derecho contenido en el artículo 44 ídem, pero que cuando son contrastadas en su plenitud con otros pasajes del contrato o documentos adicionales contentivos de los términos y condiciones (que usualmente el usuario no revisa con detenimiento) dejan entrever otra realidad.

Vale aclarar que con lo dicho en el párrafo anterior no se pretende cuestionar la validez de las cláusulas de permanencia mínima respecto del plazo de vigencia que estas

establecen a las partes, pues ese particular en definitiva es producto de la libre aceptación de los intervinientes y a criterio del suscrito no constituye una vulneración a los derechos del consumidor. Aquí lo verdaderamente cuestionable surge cuando esas cláusulas se convierten en restricciones para el usuario al momento de querer voluntariamente abstraerse del vínculo comercial, por lo que constituye tarea nuclear determinar en qué circunstancias las referidas cláusulas pasan a convertirse en verdaderos obstáculos para este último, con el fin de analizar si a la luz del ordenamiento legal vigente el consumidor se encontraría protegido o no.

Para ello es necesario traer a colación situaciones que se producen en el tráfico comercial, que en contraste con lo comentado constituirían obstáculos arengados por diversos proveedores de servicios en el mercado local, y que se plasman en sus contratos.

Los ya referidos servicios de acceso a internet, telefonía y televisión por suscripción se encuentran regulados, a groso modo, en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, y con mayor detalle técnico y jurídico en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su reglamento y en la norma técnica que regula las condiciones generales de los contratos de adhesión expedida por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, conocida por sus siglas como ARCOTEL.

Por expresa disposición de la ley⁵, las empresas prestadoras de este tipo de servicios deben remitir al ente rector los proyectos de contratos de adhesión a utilizarse en sus relaciones con los consumidores y su acceso al público para revisión es factible desde la página web del ARCOTEL.

Tomemos el caso de una de las operadoras móviles existentes en el país, quien ante la autoridad competente ha declarado un proyecto de contrato que en lo tocante a la vigencia del mismo indica lo siguiente:

5 Ley Orgánica de Telecomunicaciones, artículo 42 literal j

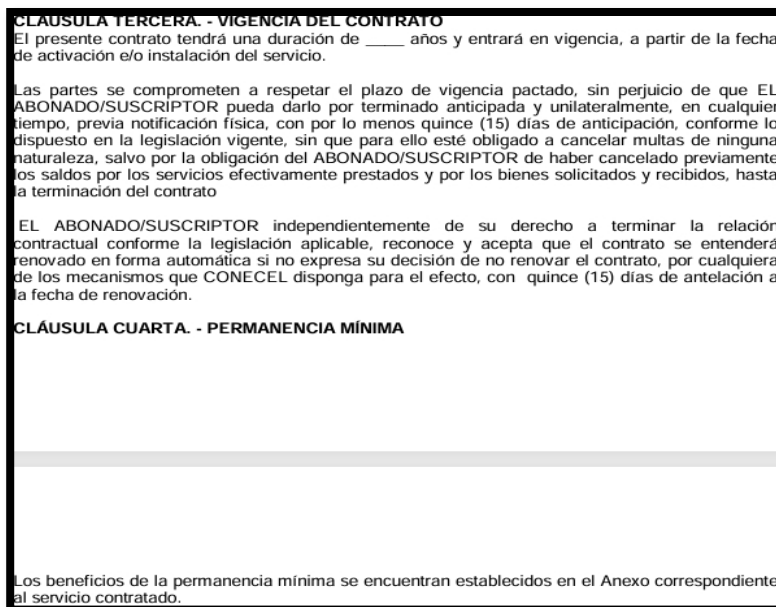


Figura 1. Modelo de contrato de adhesión

Fuente: La figura muestra un fragmento de un modelo de contrato de adhesión registrado ante la ARCOTEL. Fuente: <https://www.arcotel.gob.ec/informacion-de-contratos-de-adhesion/>

Tabla 1. Normativa que regula los contratos de adhesión en el Ecuador

NORMATIVA QUE REGULA LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET, TELEFONÍA, TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN Y OTROS SIMILARES EN EL ECUADOR		
Ley Orgánica de Telecomunicaciones	Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones	Norma técnica que regula las condiciones generales de los contratos de adhesión
Art. 22 numeral 20	Arts. 50, 53	Art. 4 numerales 14-15

Fuente: Datos tomados de la legislación ecuatoriana vigente en materia de contratos de adhesión.

Hasta ahí, la primera lectura que nos ofrecería el presente planteamiento es que el plexo normativo ecuatoriano ofrece al consumidor una regulación lo suficientemente explícita para protegerlo en caso del acaecimiento de obstáculos que impidan a este último abstraerse unilateralmente de la relación comercial, y más aún cuando los proveedores de estos servicios estarían aparentemente cumpliendo con la normativa que regula el contenido y forma de los contratos de adhesión.

Más, la práctica comercial deja en evidencia una realidad distinta. De acuerdo a las estadísticas recogidas por la ARCOTEL, se evidencia un malestar en este gremio social que para el mes de agosto de 2024 reporta un total de 166 reclamos relacionados a servicio de acceso a internet y otros 93 reclamos vinculados a servicios de telefonía celular, constituyendo el 58% y 32% respectivamente del total de reclamos presentados ante este órgano solo en el mes de agosto del presente año conforme el siguiente detalle:

RECLAMOS POR SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES		
Servicios de Telecomunicaciones	Cantidad	Porcentaje
Información de Telecomunicaciones	5	1.74%
Radiodifusión AM - FM	0	0.00%
Servicio Acceso a Internet	166	57.84%
Servicio de Telefonía Fija	16	5.57%
Servicio de Televisión Pagada	7	2.44%
Servicio de Telefonía Celular	93	32.40%
Total general	287	100.00%

Figura 2. Estadísticas elaboradas por ARCOTEL

Fuente: Datos tomados de las matrices estadísticas elaboradas por ARCOTEL. Fuente: <https://www.arcotel.gob.ec/atencion-al-usuario-3/>

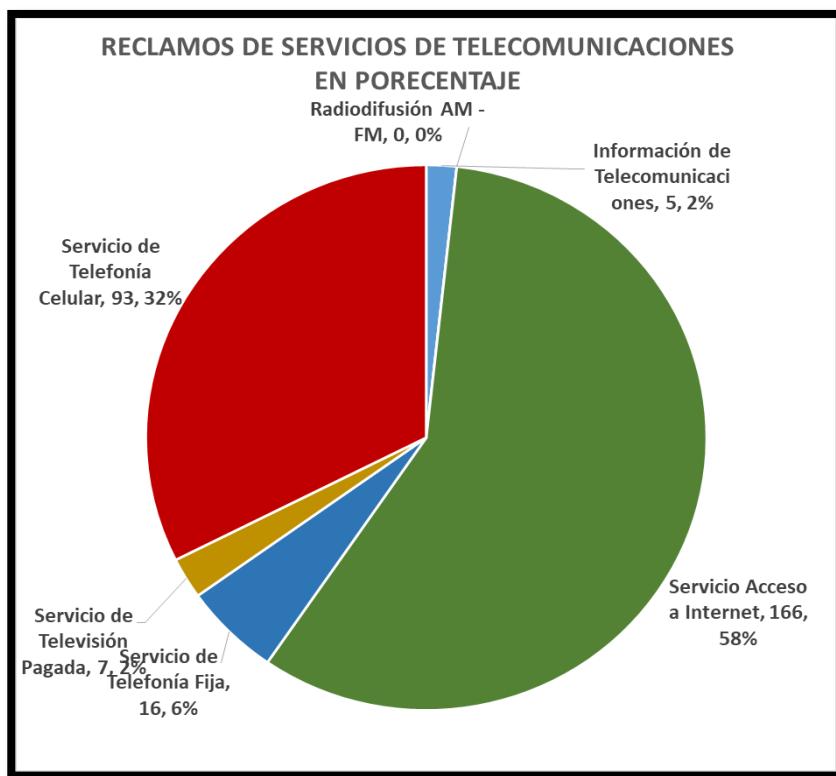


Figura 3. Estadísticas elaboradas por ARCOTEL

Fuente: Datos tomados de las matrices estadísticas elaboradas por ARCOTEL. Fuente: <https://www.arcotel.gob.ec/atencion-al-usuario-3/>

Estadísticas que proyectadas desde enero hasta agosto de 2024 dejan como resultado un total de 1498 reclamos relacionados a servicio de acceso a internet y otros 980 reclamos vinculados a servicios de telefonía celular, constituyendo el 52.65% y 34.45% respectivamente del total de reclamos presentados ante este órgano en lo que va del referido periodo (Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, 2024).

Los datos anteriores constituyen cifras oficiales del organismo rector de las telecomunicaciones, información trascendente que deja al descubierto un malestar recurrente y considerable que nos lleva a cuestionarnos si las prácticas comerciales de estas empresas van en sintonía a las normas que regulan su actuación.

A fin de contrastar estas estadísticas con situaciones particulares y concretas, me permito traer a análisis (con la correspondiente autorización del consumidor) las características que giran en torno a una relación comercial de servicio de acceso a internet que un ciudadano guayaquileño contrató con una empresa con presencia en casi todo el Ecuador (a quien denominaremos también como proveedor 1) y en donde se puede observar la existencia de trasgresiones al sistema normativo que regula estos servicios.

El documento constitutivo de la relación comercial denominado SERVICIO DE ACCESO A INTERNET estipula una sección donde se observa el detalle de la permanencia mínima, la cual para el presente caso se ha fijado en 36 meses, conforme el siguiente detalle:

Deposito de Garantia \$0: Si: No:

Incluye permanencia mínima: No: Si: Tiempo: 36 MESES

Beneficio por permanencia mínima: Descuento 100% de instalacion Internet HFC

Figura 4. Documento de servicio de acceso a internet

Fuente: La figura muestra un fragmento de un documento utilizado para el servicio de acceso a internet celebrado en el marco de una relación comercial real. Fuente: DocumentosArtículoCientífico

A primera vista, tal estipulación estaría acorde a lo descrito en la norma técnica que regula las condiciones generales de los contratos de adhesión, artículo 3. Sin embargo, al ahondar en los anexos del referido

documento se encuentra uno denominado PREGUNTAS BÁSICAS DE ACEPTACIÓN DEL SERVICIO CONTRATADO en donde se expresa lo siguiente:

• Me indicaron que los beneficios otorgados están sujetos a una permanencia mínima en el(los) plan(es) contratado(s), sin perjuicio de que en cualquier momento pueda dar por terminado el(los) contrato(s), solicitar la portabilidad numérica, reducir su tarifa o cambiar la modalidad de su servicio; para cuyos efectos el cliente deberá cancelar el valor fijado por incumplimiento de las condiciones de permanencia mínima.

Figura 5. Documento de servicio de acceso a internet

Fuente: La figura muestra un fragmento de un documento utilizado para el servicio de acceso a internet celebrado en el marco de una relación comercial real. Fuente: DocumentosArtículoCientífico

Lo anterior, contravendría los preceptos fijados en la norma técnica, la cual estipula que la existencia de este tipo de pactos de permanencia no puede constituir un obstáculo para el ejercicio de la separación unilateral de la relación comercial. El establecer que el cliente para poder terminar el contrato de servicios debe cancelar un valor fijado por “incumplimiento” de las condiciones de permanencia mínima, constituiría una forma de limitación a esta facultad reglada; más aún que dicho “incumplimiento” se traduciría en una penalidad, lo cual está expresamente proscrito por la ley. Al respecto, el Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones (2016) indica en el primer párrafo del artículo 53 lo siguiente:

Los contratos deberán señalar la vigencia para la prestación de los servicios, sin perjuicio de lo cual, el usuario podrá darlo por terminado anticipada y unilateralmente, en cualquier tiempo y por cualquier medio físico o electrónico, conforme lo dispuesto en la ley que norme la defensa del consumidor; y, sin que para ello esté obligado a cancelar multas o recargos de valores de ninguna naturaleza, salvo saldos pendientes por servicios efectivamente prestados o bienes solicitados y recibidos, hasta la terminación del contrato. (pág. 31)

La ley de la materia expresamente prevé que es lo que el proveedor del servicio puede exigir cuando existe pacto de per-

manencia mínima y acaece la terminación unilateral del contrato, ejemplo de ello lo constituye el tercer párrafo del numeral 23 del artículo 4 de la norma técnica que regula las condiciones generales de los contratos de adhesión (2018) la cual indica:

Si como parte de las condiciones de permanencia mínima se incluyó la exoneración del pago de instalación, si el abonado cliente da por terminado anticipadamente el contrato, el prestador únicamente podrá exigir el pago proporcional del valor de la instalación de acuerdo al tiempo de permanencia del abonado-suscriptor/cliente. (pág. 27)

Lo citado coincidentemente concuerda con el caso traído para estudio, en donde dentro

de los beneficios por permanencia mínima se contempló el 100% de descuento de la instalación. Este rubro, en consecuencia, sería uno de los cuales el prestador del servicio podría exigir su pago proporcional al usuario, mas no penalidades a títulos de incumplimiento.

Otra situación observable en el medio comercial al que nos hemos venido refiriendo lo encontramos en un proveedor de servicios de internet, tv&streaming y telefonía (a quien denominaremos también como proveedor 2), en cuya página web oficial hace constar un link que nos redirige al proyecto de contrato de prestación de servicios que este proveedor utiliza con sus usuarios y en donde en lo referente al plazo se observa:

TERCERA: PLAZO. - El Contrato tendrá plazo indefinido y estará vigente desde de la instalación de el/los servicio(s) contratado(s).

El Beneficio de la permanencia mínima corresponde a la instalación gratuita de los servicios contratados.

La permanencia mínima se acuerda, sin perjuicio de lo que el abonado/suscriptor conforme lo determina la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, pueda dar por terminado el contrato en forma unilateral y anticipada y en cualquier tiempo, previa notificación por medios físicos o electrónicos al prestador, con por lo menos quince (15) días de anticipación, para cuyo efecto deberá proceder a cancelar los servicios efectivamente prestados o por los bienes solicitados y recibo, hasta la terminación del contrato.

Figura 6. Contrato de prestación de servicios

Fuente: La figura muestra un fragmento de un documento utilizado por el proveedor 2 para el servicio de acceso a internet, televisión por suscripción, etc. Fuente: [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgglefindmkaj/https://www.xtrim.com.ec/storage/2023/05/CONTRATO-DE-PRESTACION-DE-SERVICIOS-XTRIM.pdf](https://efaidnbmnnnibpcajpcgglefindmkaj/https://www.xtrim.com.ec/storage/2023/05/CONTRATO-DE-PRESTACION-DE-SERVICIOS-XTRIM.pdf)

En este caso, el proveedor introduce en la cláusula PLAZO el pacto de permanencia mínima, cuya redacción se encuentra acorde al artículo 53 Reglamento a la Ley

Orgánica de Telecomunicaciones. Más, cuando avanzamos a la sección de Términos y Condiciones encontramos algo totalmente contrapuesto:

E. XTRIM no cobrará el valor de instalación si el USUARIO permanece con el servicio contratado al menos por el término de la promoción a la que accedió. El plazo mínimo de permanencia del presente contrato es de 24 meses contados a partir de la fecha de activación del servicio. En caso de retiro anticipado, el suscriptor acepta pagar los valores correspondientes a descuentos recibidos por PROMOCIONES, DESCUENTOS EN INSTALACIÓN, SUSCRIPCIÓN o cualquier otro que le hubiera sido otorgado para facilitar su suscripción, todo lo cual no constituirá una multa o penalidad.

Figura 7. Contrato de prestación de servicios

Fuente: La figura muestra un fragmento de un documento utilizado por el proveedor 2 para el servicio de acceso a internet, televisión por suscripción, etc. Fuente: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.xtrim.com.ec/storage/2023/05/CONTRATO-DE-PRESTACION-DE-SERVICIOS-XTRIM.pdf

Lo anterior, se contrapondría al ya citado tercer párrafo del numeral 23 del artículo 4 de la norma técnica que regula las condiciones generales de los contratos de adhesión, pues la norma en cuestión no autoriza al proveedor exigir el pago de promociones, suscripción o cualquier otro que haya sido otorgado para facilitar la suscripción, sino únicamente los valores proporcionales a la instalación.

De las dos muestras se evidencia una cosa en común: los documentos contractuales reflejarían inconsistencias con la normativa legal vigente en torno al alcance y ejercicio de la facultad concedida al consumidor para separarse unilateralmente de la relación comercial. Dichas inconsistencias, a la luz de lo preceptuado en el numeral 2 del artículo 43 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, podrían entenderse como un intento de disimular cláusulas o estipulaciones abusivas y prohibidas por la referida ley, cuya composición limitaría el libre ejercicio del derecho a separarse unilateralmente de la relación de consumo; cláusulas o estipulaciones que serían nulas de pleno derecho y carentes de efectos jurídicos reales en el tráfico comercial.

Tales inconsistencias no son advertidas por los usuarios en los documentos contractuales al colocarse los términos y condiciones que los rigen fuera de su seno o en documentos anexos al principal; secciones que usualmente el usuario no revisa y en las que muchas veces, sin saberlo, terminan aceptando estas condiciones en largos listados donde se asegura por parte del proveedor del servicio haber informado plenamente de las mismas al primero.

Lo anterior, se sintetiza en el siguiente cuadro:

Tabla 2. Anomalías encontradas en documentación contractual de proveedores de servicios

N. proveedor	Servicios ofrecidos	Anomalías en los documentos	Norma infringida	Link para consulta de documentos	Registro ante la ARCOTEL
Proveedor 1	Telefonía móvil, internet, tv&streaming	Penalidades por terminación unilateral existiendo	Reglamento art. 53; Norma técnica, art. 4 #23	https://www.arcotel.gob.ec/informacion-de-contratos-	El proveedor registró ante ARCOTEL su modelo

		permanencia mínima		de-adhesion/	de contrato para la prestación de servicios
Proveedor 1	Telefonía fija, internet, tv&streaming	Pagos por descuentos recibidos en promociones, suscripción	Reglamento art. 53; Norma técnica, art. 4 #23	https://www.arcotel.gob.ec/informacion-de-contratos-de-adhesion/	El proveedor registró ante ARCOTEL su modelo de contrato para la prestación de servicios

Fuente: Datos tomados de la información declarada y registrada ante la ARCOTEL por los prestadores de servicios.

Entonces, contrastando las cifras oficiales facilitadas por la ARCOTEL con las muestras traídas para análisis puede evidenciarse un escenario en donde si bien no existe insuficiencia normativa en lo tocante a la celebración y efectos de los contratos de adhesión de este tipo de servicios, se percibe una posible falta de acatamiento de dichas normas por parte de los proveedores de los mismos, lo cual derivaría a una limitación de los derechos de los consumidores, situación que dejaría entrever un ámbito en donde la norma tuitiva existente podría no resultar efectiva. Se justificaría la implementación de normativa complementaria que permita verificar de mejor forma el cumplimiento del marco legal que deben observar los prestadores de este tipo de servicios.

La obligación de seguridad en la prestación de servicios

Como se vio en el estado del arte, la obligación de seguridad en el contexto del derecho del consumo tiene implicaciones que van más allá de un simple deber de conducta. La buena fe, como eje moderador de las relaciones contractuales, impone a las partes la observancia de determinados comportamientos dirigidos a procurar salvaguardar el interés propio del otro contratante. Esto no es ajeno a las relaciones de consumo. Ob-

viamente el contenido de esta obligación en estos lares es amplio, pues abarca la seguridad que el proveedor debe al usuario o consumidor respecto de su integridad física, su salud y por último de sus bienes.

El contenido de esta obligación relacionado al espectro patrimonial conlleva determinadas cargas que el proveedor debe cumplir, como sería la custodia o vigilancia de los bienes del usuario o consumidor, y en general toda conducta tendiente a preservar los bienes de estos últimos mientras dure la relación de consumo.

De este último aspecto muy escuetamente nos trae referencia el numeral 1 del artículo 4 de la Ley de Defensa del Consumidor (2000), que expresa: “1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos” (pág. 5).

Esto, trasladado a la práctica comercial ecuatoriana pone de relieve una realidad latente y actual en el mercado, como lo son los hurtos o robos de bienes o cosas de propiedad de los consumidores en las instalaciones de los establecimientos de comercio y para lo cual la legislación especializada se muestra

carente de normatividad específica que permita determinar de manera categórica los derechos y obligaciones que las partes en la relación de consumo pueden ejercer y tienen que soportar respectivamente.

Al respecto, mediante diversos reportajes periodísticos nacionales se ha venido informando a la ciudadanía acerca del incremento exacerbado de robos a vehículos en estacionamientos públicos y privados, con la tónica de que acaecido el hecho punible el ciudadano se ve en la disyuntiva de no saber cómo proceder, pues los prestadores del servicio de parqueo inmediatamente se “auto eximen” de toda responsabilidad frente al hecho, derivando la mayoría de casos en una situación donde los derechos de los usuarios de este tipo de servicios se ven afectados.

Para julio de 2024 se reportaba que en la ciudad de Quito empezaba a despuntar un incremento de siniestros respecto de vehículos estacionados en los diferentes sistemas de aparcamiento públicos y privados existentes en dicha ciudad. Estos siniestros iban desde la sustracción de pertenencias en el interior de los vehículos hasta el robo de los mismos, todo esto a pesar del cobro de una tarifa por el acceso y uso de dichos estacio-

namientos. Lo anterior ha generado que incluso se empiece a fraguar un proyecto de ordenanza por parte de las autoridades del Distrito Metropolitano de Quito dirigidas a establecer responsabilidades por los daños y perjuicios que sufran las personas que utilizan estos espacios. Por estos incidentes la ciudad ha visto incrementarse los delitos de hurto y robo a vehículos y autopartes hasta en un 83% en comparación con el periodo de enero a junio de 2023 (Expreso, 2024).

De la misma manera, para marzo del presente año estos incidentes se estaban replicando en parqueaderos de centros comerciales de la capital, en donde a pesar de la existencia de cámaras de seguridad y vigilancia se reportó la sustracción del tablero de un vehículo, su llanta de emergencia y unas compras que se encontraban en el interior (ECUADOR EN DIRECTO, 2024).

Lo anterior se ratifica en cifras con las estadísticas analíticas recopiladas por la Fiscalía General del Estado en el periodo enero – agosto 2024 para la provincia de Pichincha, cantón Quito, donde se reportaron un total de 1585 robos de bienes, accesorios y autopartes y 1878 robos de carros conforme el siguiente detalle:

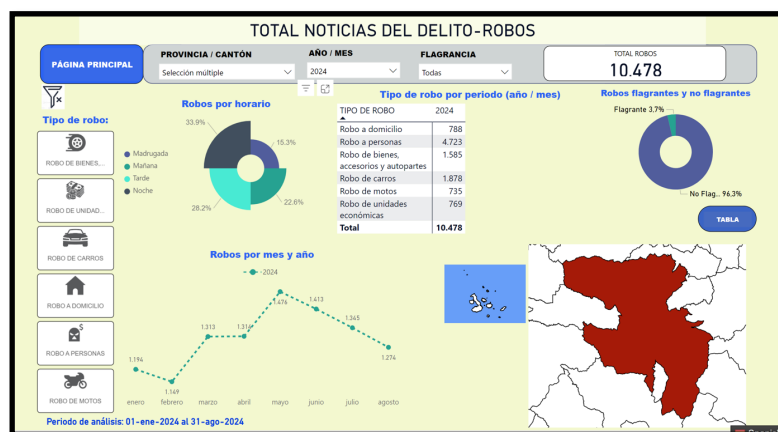


Figura 8. Estadísticas de la Fiscalía General del Estado

Fuente: La figura muestra un fragmento del aplicativo web ANALÍTICA de acceso público en la página web de la Fiscalía General del Estado y en donde se puede consultar noticias del delito a diferente escala territorial. Fuente: <https://www.fiscalia.gob.ec/analitica-cifras-de-robo/>

Comparando estas cifras con las existentes a nivel nacional por este tipo de delitos nos podemos dar una idea de que esto no es una problemática que atañe a una circunscripción territorial en específico como lo es la ciudad de Quito, sino a todo el espacio ecuatoriano en donde dentro del periodo enero –

agosto 2024 se reportaron a nivel nacional un total de 4699 robos de bienes, accesorios y autopartes y 7657 robos de carros, concentrándose en las ciudades de Guayaquil (27.4%) y Quito (18.0%) el mayor número de estos hechos, tal como se expone:

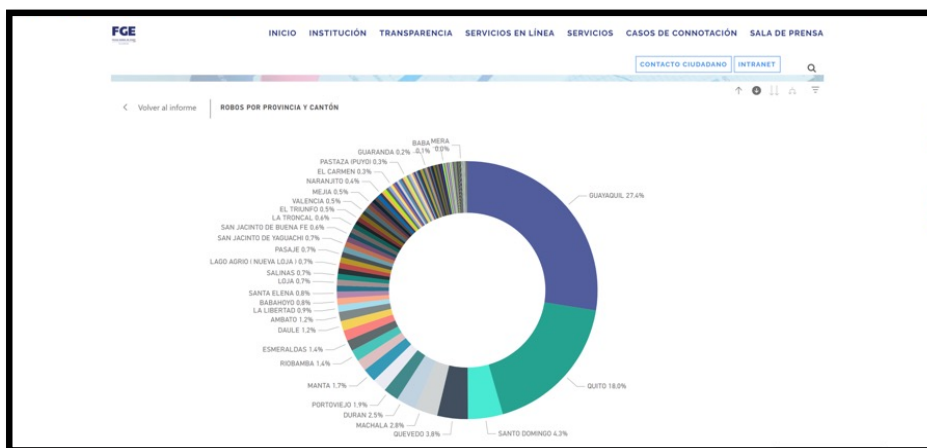
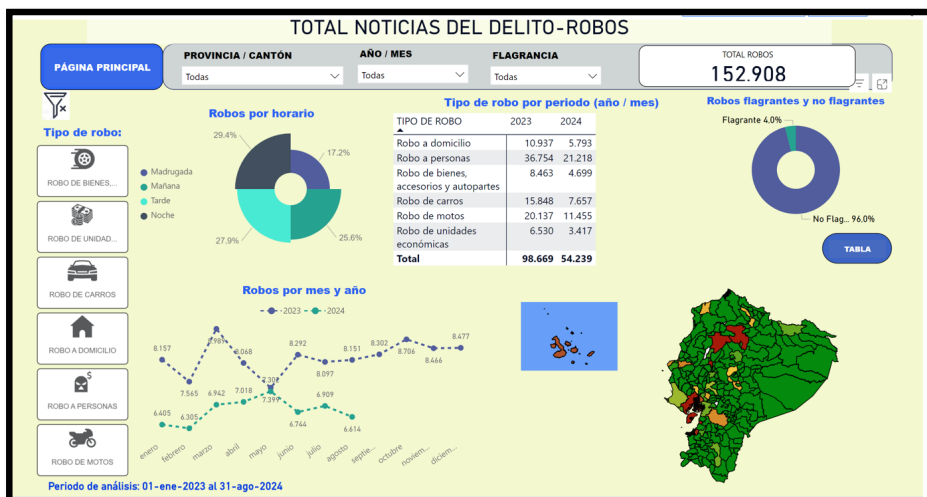


Figura 9. Estadísticas de la Fiscalía General del Estado

Fuente: Las figuras muestran un fragmento del aplicativo web ANALÍTICA de acceso público en la página web de la Fiscalía General del Estado y en donde se puede consultar noticias del delito a diferente escala territorial. Fuente: <https://www.fiscalia.gob.ec/analitica-cifras-de-robo/>

Ante estas cifras estadísticas cabe el cuestionamiento respecto a si esta situación requiere un urgente tratamiento e incorporación en la ley de la materia. A juicio del suscrito es indispensable hacerlo. Otros países de la zona, reconociendo la problemática que

este tipo de relaciones de consumo conlleva, han adaptado en sus ordenamientos expresas directrices para la regulación del tema.

Un ejemplo de aquello es el país vecino de Colombia, quien a través de la Ley 1480 de 2011 expidió el Estatuto de Consumidor

(Diario Oficial 48220 de octubre 12 de 2011 Congreso de Colombia), en cuyo capítulo II denominado “Prestación de servicios que suponen la entrega de un bien” regula, entre otros, el servicio de parqueadero. Entre las principales reglas para la prestación de estos servicios, el artículo 18 del Estatuto de Consumidor (2011) estipula:

2. Quien preste el servicio asume la custodia y conservación adecuada del bien y, por lo tanto, de la integridad de los elementos que lo componen, así como la de sus equipos anexos o complementarios, si los tuviere. 3. En la prestación del servicio de parqueadero la persona natural o jurídica que preste el servicio deberá expedir un recibo del bien en el cual se mencione la fecha y hora de la recepción, la identificación del bien, el estado en que se encuentra y el valor del servicio en la modalidad en que se preste. Para la identificación y el estado en que se recibe el bien al momento del ingreso, podrá utilizarse medios tecnológicos que garanticen el cumplimiento de esta obligación. Cuando se trate de zonas de parqueo gratuito, el prestador del servicio responderá por los daños causados cuando medie dolo o culpa grave. (pág. 6)

Como puede verificarse, la legislación citada trae expresas disposiciones en cuanto a obligaciones en el marco de la prestación de este tipo de servicios, imponiendo al que los presta la obligación de velar por la conservación y custodia del bien y de todo aquello que lo integre o conforme, su equipamiento y incluso sus complementos, si los tuviere. Como es lógico, impone responsabilidad civil por la inobservancia de su obligación de custodia, siendo más benevolente con la responsabilidad impuesta a quien pone a disposición del público zonas de parqueo gratuito, con lo cual la referida norma no exime de responsabilidad ni aún al prestador que por tal servicio no percibe un lucro directo, pues entiende que más allá de lo provechoso o no que pueda ser para éste prestar

ese servicio, lo que jurídicamente es transcendente en estos casos es la protección al consumidor.

Por su parte, Chile va más allá al dotar de capacidad interpretativa de la ley del consumidor al órgano estatal encargado de velar por la protección de los derechos de este grupo social. En efecto, el Servicio Nacional del Consumidor conocido por sus siglas como SERNAC es una entidad autónoma encargada de fiscalizar el ámbito de las relaciones de consumo en dicho país.

El SERNAC, en ejercicio de su capacidad de interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores, ha expedido dos importantes pronunciamientos en torno a la obligación de seguridad y custodia que tienen a su cargo los prestadores que ofrezcan servicios de estacionamiento en locales comerciales, sea gratuito o pagado.

Así, mediante resolución exenta No. 185 del 21 de marzo de 2019 se aprobó el documento denominado Circular Interpretativa sobre Supermercados y Almacenes, el cual tiene como objeto establecer los parámetros a observarse dentro de las relaciones de consumo que se producen en locales comerciales de este tipo, a la luz de las exigencias contenidas en la normativa vigente sobre protección de los consumidores en dicho país. Interesante resulta el análisis que el ya referido órgano ha realizado respecto al alcance en sí del derecho a la seguridad en el consumo.

Así, respecto de este particular la Circular Interpretativa sobre Supermercados y Almacenes (2019) indica:

El fundamento de la responsabilidad por los bienes y/o servicios que se ofrecen y prestan, descansa en el deber de seguridad en el consumo. Este deber de seguridad constituye una obligación propia de todo proveedor, y que se traduce en un deber general de proteger la salud y la integridad física de los consumidores, su persona y sus bienes. (pág. 9)

Todo lo cual concuerda con la brevísima referencia que nuestra ley hace respecto de este derecho del consumidor, contenido en el numeral 1 del artículo 4 ya citado en párrafos anteriores.

Agrega esta circular interpretativa que la infraestructura complementaria de supermercados o centros comerciales, como lo son sus estacionamientos, forman parte de la prestación del servicio, puesto que son el sustento de la relación de consumo al facilitar el acceso a los servicios ofrecidos por estos locales (Resolución Exenta No. 185. Circular interpretativa sobre supermercados y almacenes, 2019).

En ilación a esto, el referido documento (2019) precisa:

Debemos tener presente, que el servicio de estacionamiento forma parte de lo que se entiende por actos jurídicos complejos, los que están compuestos de diversas etapas. Este tipo de actos comienzan con el ingreso del consumidor al estacionamiento del local comercial, continúan con la adquisición de bienes ofrecidos y concluyen con el retiro del consumidor de sus dependencias, constituyendo una operación única y global, que no se puede descomponer en distintas actividades desconectadas entre ellas. (pág. 12)

Bajo estas consideraciones, el SERNAC argumenta que sobre este tipo de prestadores recae una doble calidad: la de proveedores de un determinado bien o servicio; y, la de prestadores del servicio de estacionamientos. Es bajo este entendido que el cumplimiento de la seguridad en el consumo por parte del prestador deviene de la propia naturaleza de la relación comercial, lo cual visto desde la óptica de la buena fe contractual justifica su exigibilidad. La buena fe, como principio del derecho de contratos, se encuentra legislada en el país del sur en el artículo 1546 del Código Civil; disposición de igual tenor se encuentra en nuestra propia legislación, concretamente en el artículo 1562 del Código Civil, del cual

se desprende los principios de buena fe objetiva y de integración del contrato. Para efectos de la debida correlación y entendimiento se cita el texto del precitado artículo del Código Civil (2005):

Los contratos deben ejecutarse de buena fe, y por consiguiente obligan, no sólo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que, por la ley o la costumbre, pertenecen a ella. (pág. 318)

Así, el SERNAC concluye que lo que emana de la naturaleza de este tipo de relaciones comerciales es la obligatoriedad de contar con las medidas de seguridad necesarias para evitar que se produzcan daños a los vehículos de los consumidores que asisten a tales sitios con el fin de celebrar actos de consumo.

Por su parte, la resolución exenta No. 499 del 26 de julio de 2023 expedida por el mismo órgano de control amplía lo ya comentado agregando que la puesta a disposición de estacionamientos por parte de los supermercados o centros comerciales constituye un servicio accesorio y complementario a la actividad principal de este tipo de establecimientos y por consiguiente los mismos están en la obligación de garantizar a los clientes –en esos escenarios– el derecho a la seguridad en el consumo de bienes y servicios del cual se encuentran asistidos acorde a la ley de protección de los derechos del consumidor vigente en el país de Chile. Agrega que esta obligación de garantizar el referido derecho se debe materializar en la adopción de medidas de seguridad razonables que resulten útiles para prevenir contingencias que afecten a los consumidores y sus bienes, concluyendo en la responsabilidad de estos establecimientos en caso de producirse daños en los vehículos, ya sea en sus partes integrantes, o por la sustracción de los mismos (Resolución Exenta No. 499, 2023).

Lo anterior deja en evidencia que países vecinos de la región han regularizado estos aspectos en disposiciones normativas y

otros instrumentos jurídicos, lo que es una clara muestra que en dichas sociedades la existencia de la problemática comentada en líneas anteriores es una realidad.

Entonces, recogiendo las incidencias estadísticas que existen sobre estos hechos y contrastándolos con el ordenamiento actual y vigente tenemos que existe una potencial insuficiencia normativa en materia de protección al consumidor, pues la única referencia legal respecto del derecho a la seguridad en materia de consumo se encuentra preceptuada en el numeral 1 del artículo 4 de la Ley de Defensa del Consumidor, mas no existe un desarrollo normativo del mismo que establezca: a) los ámbitos concretos a los que se aplica; b) las responsabilidades y obligaciones de los intervinientes; c) la concatenación entre las responsabilidades producidas por la falta de cumplimiento de este derecho, y el régimen indemnizatorio general contemplado en la ley, inclusive como un derecho de los consumidores.

Lo anterior es de capital importancia, por lo siguiente:

- Que la ley describa el ámbito concreto o situaciones fácticas en donde debe aplicarse el derecho a la seguridad en el consumo resulta indispensable pues los casos específicos como la vigilancia en estacionamientos exige normas puntuales que desarrollen el contenido de este derecho y su aplicación al caso concreto, tal como lo hacen países como Colombia y Chile.
- De igual forma, la enunciación en la ley de las responsabilidades y obligaciones de consumidores y proveedores respectivamente en torno al ejercicio de este derecho resultan decisivo al momento de dilucidar si ha existido un quebrantamiento o no de este derecho (para el consumidor) y obligación (para los proveedores).

- En línea con lo anterior, concatenar normativamente las infracciones en las que incurran los proveedores de bienes y servicios respecto de su obligación de seguridad, con el régimen indemnizatorio que regula la ley de la materia es vital para lograr el establecimiento de sanciones que sirvan como medio para disuadir dichas inconductas y paralelamente para incentivar a tales proveedores al cumplimiento de sus obligaciones.

Situaciones análogas a la que se ha venido haciendo mención también carecen de regulación legal. Tal es el caso de las sustracciones que se suscitan en casilleros o también denominados lockers que los proveedores de bienes y servicios ponen a disposición de los consumidores dentro de sus instalaciones. En el medio comercial ecuatoriano existen grandes cadenas comercializadoras de abastos y artículos de primera necesidad, así como también almacenes de distribución de prendas de vestir que se “auto eximen” de responsabilidad por las sustracciones o pérdidas producidas en dichos ámbitos. Ejemplo de aquello lo constituye los vistosos carteles y anuncios ubicados cerca de los referidos casilleros en donde se leen leyendas como “Estimado cliente: La empresa no se responsabiliza por los objetos guardados.” Para muestra de aquello se trae como ejemplo la siguiente figura:



Figura 10. Cartel ubicado en sección de casilleros

Fuente: La figura muestra un cartel informativo ubicado en la sección de casilleros del que dispone el centro de abastos denominado en el medio comercial ecuatoriano como “HIPERMARKET”.

Esto deja en evidencia un comportamiento susceptible de encuadrarse al tema que se ha venido tratando, esto es la inobservancia a la obligación de seguridad que tiene el proveedor respecto de los bienes de los consumidores. Del contexto de lo antes indicado emana una lógica conclusión: estipulaciones unilaterales como las evidenciadas no pueden constituirse como medio válido para que los proveedores se vean eximidos de las eventuales responsabilidades producidas en estos ámbitos.

El sustento de aquello se basa en dos razones fundamentales: **a)** la labor de custodia y vigilancia a cuenta del proveedor de servicios es una carga impuesta por la ley¹ y que en el contexto de la relación comercial con los consumidores se materializa como una verdadera obligación y es bien sabido que las causas que eximen de responsabilidad

en el campo obligacional están regladas en la ley, entre las cuales no se encuentra el que una de las partes pueda unilateralmente eximirse de responsabilidad; **b)** los postulados aplicables a la situación de custodia y vigilancia en estacionamientos se acoplan a lo antes comentado, pues se erigen circunstancias fácticas coincidentes como lo son el que ambas situaciones constituyen servicios complementarios prestados dentro de las instalaciones de los proveedores, con el fin de facilitar el acceso a los bienes y servicios ofertados, por lo que serían componentes útiles de la relación de consumo.

Otros, a pesar de esto, con conciencia empresarial y hasta cierto punto legal, han optado por implementar mejoras en torno a este tipo de servicio complementario. Es el caso de la cadena de supermercados SUPERMAXI, quienes dentro de sus instalaciones destinadas al área de casilleros han implementado tecnología de reconocimiento facial para la apertura de los mismos, añadiendo a este servicio un filtro de

¹ Si bien en párrafos anteriores se sostuvo una insuficiencia normativa en torno a esta obligación, no es menos cierto que si existe un enunciado general a modo de derecho de los consumidores que lo recoge en el texto legal (numeral 1 del artículo 4 de la Ley de Defensa del Consumidor).

seguridad más elevado, dando con esto al consumidor mayores garantías en torno a este derecho. Para muestra de aquello se

traen fotografías tomadas dentro de uno de sus establecimientos:



Figura 11. Casilleros con tecnología de reconocimiento facial

Fuente: Las figuras muestran casilleros con tecnología de reconocimiento facial ubicados dentro de las instalaciones del centro de abastos denominado en el medio comercial ecuatoriano como “SUPERMAXI”.

De esta forma, analizando el contexto de la ley de la materia, se detecta que ambas situaciones (la seguridad en estacionamientos y casilleros) carecen de normas específicas que las regulen, por lo que se puede colegir como ya se lo hizo en párrafos anteriores que existe una insuficiencia normativa en materia de protección al consumidor, pues la única referencia legal respecto del derecho a la seguridad en materia de con-

sumo se encuentra contemplado en la Ley de Defensa del Consumidor, numeral 1 del artículo 4.

Fiel a los objetivos específicos de este trabajo y a fin de dar feliz término al mismo, se propone disposiciones legales que regulen de mejor manera el régimen tuitivo de los consumidores en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y demás normativa conexas en el Ecuador:

Tabla 3. Propuesta de disposiciones legales en materia de protección al consumidor

Servicios de telefonía móvil, internet y suscripción de televisión pagada	Servicios complementarios de estacionamientos	Servicios complementarios de casilleros
En el segundo inciso del artículo 50 del Reglamento de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones se propone la siguiente modificación: <i>Los modelos de contratos de adhesión, así como cualquier otro</i>	A continuación del numeral 1 del artículo 4 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor se propone la siguiente modificación: <i>El derecho a la seguridad abarca la protección que el proveedor y/o prestador deben al usuario o</i>	Para efectos de la regulación de este tipo de servicio complementario sería aplicable la misma modificación sugerida a continuación del numeral 1 del artículo 4 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor que regula los derechos de los

<p><i>documento por el cual se formalice la relación comercial y los anexos correspondientes que utilicen los prestadores de servicios deberán ser remitidos a la ARCOTEL para su inscripción en el Registro Público de Telecomunicaciones</i></p>	<p><i>consumidor respecto de su integridad física, su salud y de sus bienes mientras dure la relación comercial</i></p>	<p>consumidores</p>
<p>Posterior al cuarto inciso del artículo 50 del Reglamento de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones se propone la siguiente modificación: <i>Como parte del ejercicio de la facultad regulatoria y a fin de verificar el cumplimiento de la normativa legal vigente, la ARCOTEL podrá solicitar en cualquier tiempo a los prestadores de servicios la documentación que sirve de sustento de las relaciones comerciales existentes a la fecha de la solicitud.</i></p>	<p>Dentro del capítulo X de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor se propone la implementación de un artículo innumerado que indique: <i>Art.- Los proveedores y/o prestadores de servicios que pongan a disposición del usuario o consumidor estacionamientos vehiculares ubicados dentro de sus instalaciones, tendrán la obligación de tomar las medidas de seguridad suficientes para garantizar la indemnidad de los bienes muebles de propiedad de estos últimos. Para efectos de este artículo entiéndase como bienes muebles no solamente a los vehículos, sino también a todos los elementos que lo conforman, como partes, piezas, accesorios y otros de igual naturaleza, así como también las especies que se encuentren dentro de dichos vehículos. La prueba de la propiedad de las referidas especies recaerá en el usuario o consumidor, quien para tal efecto podrá hacer uso de</i></p>	<p>Dentro del capítulo X de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor se propone la implementación de un artículo innumerado que indique: <i>Art.- La utilización de casilleros que los proveedores o prestadores de servicios pongan a disposición de los usuarios o consumidores para que estos dejen sus pertenencias durante el desarrollo de la relación de consumo estará sujeto a las siguientes reglas: 1. Deben estar ubicados en zonas iluminadas y provistas de vigilancia humana o remota constante; 2. Los casilleros deberán encontrarse en buen estado de uso, con especial atención de los mecanismos de apertura y cierre. El prestador podrá incorporar mecanismos tecnológicos para fortalecer este aspecto; 3. El uso de los mismos es opcional para el usuario o consumidor y su utilización no puede constituir de ninguna manera condición para</i></p>
	<p><i>permita probar sumariamente este</i></p>	<p><i>poder acceder a los establecimientos donde estos se encuentren; 4. Los</i></p>

	<p><i>particular. Los proveedores y/o prestadores de servicios que incumplan esta obligación responderán por los daños causados al amparo del régimen indemnizatorio establecido en esta ley, sin que para tal efecto importe si el acceso a los estacionamientos tiene el carácter de oneroso o gratuito. Lo aquí preceptuado aplica para todos aquellos estacionamientos que formen parte de cadenas comercializadoras de productos varios, centros comerciales y espacios destinados a la actividad de alquiler de estacionamientos para el público.</i></p>	<p><i>hurtos o robos a las pertenencias de usuarios y consumidores que se produzcan en estos casilleros generará la obligación a los proveedores o prestadores de servicios de responder por los daños causados al amparo del régimen indemnizatorio establecido en esta ley, salvo los casos debidamente comprobados en donde opere eximentes de responsabilidad como caso fortuito, fuerza mayor, ausencia de culpa, entre otros. La prueba de aquellos recaerá en los proveedores o prestadores de servicios. Las leyendas tendientes a eximir de responsabilidad a los proveedores o prestadores de servicios no tendrán valor alguno; 5. La prueba de la propiedad de las especies depositadas en los casilleros recaerá en el usuario o consumidor, quien para tal efecto podrá hacer uso de cualesquier medio que le permita probar sumariamente este particular.</i></p>
--	---	--

Fuente: La propuesta de las referidas disposiciones legales se ha realizado con base en los resultados obtenidos a lo largo de este artículo.

Conclusiones

Las reflexiones y resultados alcanzados dejan las siguientes conclusiones:

- La protección a los consumidores se constituye en los actuales momentos como un derecho de raigambre constitucional del que goza toda persona en el marco de una relación de consumo.
- La existencia de un plexo normativo en materia de derecho de consumo no es sinónimo de una eficiente protección al consumidor, pues las realidades sociales y la interacción en el ámbito comercial es dinámico, cambiante y exige constantes actualizaciones legales.
- En el Ecuador, el plexo normativo de orden infra constitucional que tutela los



derechos de los consumidores es la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y otras normas conexas regulatorias de servicios de consumo específicos, como lo son los servicios telefónicos cuyo tratamiento se encuentra en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su reglamento y la norma técnica que regula las condiciones generales de los contratos de adhesión.

- Las estadísticas brindadas por la ARCO-TEL., así como el análisis de la muestra puesta a disposición en el marco de este artículo, dejan entrever posibles prácticas empresariales no alineadas con los principios y el marco regulatorio que rige a los servicios de telefonía, internet y televisión por suscripción. Se vuelve plausible la incorporación de disposiciones normativas que permitan tener un mejor control a la actividad de los prestadores de bienes y servicios.
- Se entiende por obligación de seguridad y custodia como aquella carga impuesta por la ley al prestador de bienes y servicios que lo conmina a tomar las medidas necesarias para precautelar la integridad física, salud y bienes de los consumidores en el marco de una relación de consumo.
- Esta obligación encuentra una breve referencia en el numeral 1 del artículo 4 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.
- El acontecer nacional recogido por la prensa local así como las cifras recabadas por la Fiscalía General del Estado respecto del acaecimiento de robos a vehículos y sus accesorios en distintos escenarios (entre esos los estacionamientos), ponen al descubierto una realidad preocupante en donde no existe un escenario claro para el consumidor que sufre perjuicios a sus bienes en estos contextos.
- La práctica comercial ecuatoriana deja de manifiesto la existencia de situaciones en donde los prestadores de bienes

y servicios se eximen unilateralmente de responsabilidades, como es el caso de la custodia de bienes de los consumidores en estacionamientos y casilleros.

- Se vuelve necesario la implementación en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor de normas concretas cuyas disposiciones regulen estas situaciones y reglen las cargas que les corresponde asumir a los prestadores de bienes y servicios a la luz de lo que involucra la obligación de seguridad y custodia, pues a la fecha son inexistentes en dicho plexo.

Bibliografía

- Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. (agosto de 2024). Matrices Estadísticas. Atención al usuario de los servicios de telecomunicaciones. Obtenido de <https://www.arcotel.gob.ec/atencion-al-usuario-3/>
- Barberán, N., Espinoza, J., Lara, A., & Manzano, B. (2024). Introducción al Derecho Romano. Guayaquil: Dirección de publicaciones de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Body Shop Athletic Club, S. R. L. vs. Juan Manuel Cáceres Torres, 001-011-2020-RECA-00237 (Suprema Corte de Justicia de República Dominicana 31 de Enero de 2022).
- Carrasco Davalos, A. B. (2010). Protección Jurídica para los Consumidores de Bienes y Servicios. La Paz, Bolivia.
- Cerutti, M. d. (2015). La obligación de seguridad y su aplicación en el Código Civil y Comercial. Revista de responsabilidad civil y seguros, 129-154.
- Código Civil. (2005). Congreso Nacional del Ecuador. Registro Oficial Suplemento No. 46.
- Código Orgánico de la Función Judicial. (2009). Asamblea Nacional. Registro Oficial No. 544.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Asamblea Nacional. Registro Oficial No. 449.
- Coronel Garcés, C. (Junio de 2022). defensadeudores.ec. Obtenido de <https://defensadeudores.ec/publicacion/cuales-son-mis-derechos-del-consumidor/>
- DIARIO EL COMERCIO. (10 de 12 de 2010). EL COMERCIO. Recuperado el 03 de Septiembre de 2024, de <https://www.elcomercio.com/actualidad/seguridad/tres-modalidades-robo-son-frecuentes.html>

- Durand Carrión, J. B. (2010). Determinación del Derecho del Consumidor como Disciplina Jurídica Autónoma. *Derecho & Sociedad*. Asociación Civil, 69-81.
- ECUADOR EN DIRECTO. (06 de marzo de 2024). ECUADOR EN DIRECTO. Recuperado el 04 de septiembre de 2024, de https://ecuadorendirecto.com/2024/03/06/robo-en-parqueadero-de-centro-comercial-a-pesar-de-reduccion-de-delitos-en-quito/#google_vignette
- EL TELÉGRAFO. (11 de junio de 2016). EL TELÉGRAFO. EL DECANO DIGITAL. Recuperado el 04 de Septiembre de 2024, de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/quito/1/los-parqueaderos-seran-responsables-de-los-danos-en-los-vehiculos-de-los-usuarios>
- Espinoza Apráez, B. (2015). La responsabilidad por producto defectuoso en la Ley 1480 de 2011. Explicación a partir de una obligación de seguridad de origen legal y constitucional. *Revista de derecho privado*. Universidad Externado de Colombia, 367-399.
- Expediente No. COM 008466/2017/CA001 (Jueces de Cámara en Sala de Acuerdos 31 de Marzo de 2017).
- Expreso. (17 de julio de 2024). Más seguridad en estacionamientos de Quito: Concejal presenta proyecto de ordenanza. Obtenido de <https://www.expreso.ec/quito/seguridad-estacionamientos-concejal-presenta-proyecto-ordenanza-207092.html>
- FUNDACIÓN CIUDADANA POR UN CONSUMO RESPONSABLE. (2023). *Mirada a la protección legal de las personas consumidoras en América Latina y El Caribe*. Santiago de Chile.
- GAMAVISIÓN. (20 de agosto de 2024). GAMAVISIÓN. Recuperado el 04 de septiembre de 2024, de <https://www.gamavision.com.ec/robo-de-vehiculos-en-parqueaderos/>
- Gerbaudo, G. E. (2011). La obligación de seguridad en el derecho privado argentino. *Revista Jurídica de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales y Políticas UCSG*, 153-191.
- Le Pera, S. (1979). *Cuestiones de Derecho Comercial*. Astrea.
- Ley 1481. (2011). Congreso de Colombia. *Diario Oficial* 48220.
- Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. (2000). Congreso Nacional. Registro Oficial No. 116.
- Lorenzo, N. (2023). El proceso comparativo en el derecho comparado. (U. P. Informática, Ed.) Perú. Obtenido de <https://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/980/TRABAJO%20DE%20SU-FICIENCIA%20PROFESIONAL%20LORENZO%20TUCTO%20CNOEMI%20CIRCONA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Naciones Unidas. (2017). *Manual sobre protección del consumidor*. New York.
- Norma técnica que regula las condiciones generales de los contratos de adhesión. (2018). Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones. Registro Oficial No.545 .
- NOTIMUNDO. (10 de julio de 2024). NOTIMUNDOS. SIEMPRE BIEN INFORMADOS. Recuperado el 04 de septiembre de 2024, de <https://notimundo.com.ec/los-robos-de-vehiculos-al-interior-de-los-parqueaderos-en-quito-es-un-problema-estructural-segun-concejal-del-dmq/>
- Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones . (2016). Asamblea Nacional. Registro Oficial No. 676.
- Resolución Exenta No. 185. Circular interpretativa sobre supermercados y almacenes. (2019). Servicio Nacional del Consumidor. Resolución Exenta No. 185. Santiago de Chile.
- Resolución Exenta No. 499. (26 de julio de 2023). Servicio Nacional del Consumidor. Santiago de Chile.
- Rodríguez, M. Á. (1994). Los derechos del consumidor. *Centro de Estudios Económico-Sociales*(791), 167-170.
- Rojas García, B. (2019). Las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión sector telecomunicaciones frente al consumidor caso Telefónica del Perú y América Movil. Perú: Universidad César Vallejo.
- Rol: 205-2011 (Corte de Apelaciones de Valparaíso 04 de Mayo de 2011).
- Rol: 9663-2008 (Corte de Apelaciones de Santiago 05 de Enero de 2009).
- Stiglitz, R., & Stiglitz, G. (1985). *Contratos por Adhesión, Cláusulas Abusivas y Protección al Consumidor*. Depalma.
- Tonon de Toscano, G. (2011). La utilización del método comparativo en estudios cualitativos en Ciencia Política y Ciencias Sociales. *Diseño y desarrollo de una tesis doctoral*. Kairos: Revista de temas sociales.

Universidad Internacional de la Rioja UNIR. (02 de 06 de 2020). Derecho del Consumo: ¿En qué consiste y cuál es su importancia? Recuperado el 07 de 09 de 2024, de <https://www.unir.net/derecho/revista/derecho-del-consumo/>

Van Hoecke, M. (2014). ¿Que metodo (s) para qué tipo de disciplina? *Ciencia Jurídica*, 127-148. Obtenido de <https://doi.org/10.15174/cj.v3i2.115>

Vásquez, J. (2024). Metodología de investigación en Derecho y Literatura para la educación jurídica y derechos humanos. Universidad Católica Sedes Sapientiae.



CREATIVE COMMONS RECONOCIMIENTO-NOCOMERCIAL-COMPARTIRIGUAL 4.0.

CITAR ESTE ARTICULO:

Dávila Crespo, L. E. . (2024). Protección a los usuarios de proveedores de bienes y servicios en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor del Ecuador. *RECIAMUC*, 8(3), 84-112. [https://doi.org/10.26820/reciamuc/8.\(3\).sep.2024.84-112](https://doi.org/10.26820/reciamuc/8.(3).sep.2024.84-112)