

LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR EN EL ECUADOR. DE ESPALDAS A LOS PRINCIPIOS INTERNACIONALES DE PROTECCIÓN

Consumer Defense in Ecuador. Against International Protection Principles

PAOLA CAMPAÑA TERÁN¹
Investigadora independiente, Ecuador

Resumen

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, publicada en el año 2000, ha sido la norma que, desde esa fecha hasta la actualidad, ha establecido el marco de protección de los consumidores en el Ecuador. Con la elevación de estos derechos a categoría constitucional, se vislumbraba un norte para su defensa. Sin embargo, la norma, que consagra los derechos y sanciona las infracciones, no responde a los principios y directrices internacionales de la materia. Pese a su reconocimiento constitucional, el tratamiento judicial es cada día más conflictivo. Con la última reforma, introducida por la promulgación de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, publicada el 6 de mayo del 2019, se elimina el trámite especial que contemplaba la norma, provocando nuevos retos procesales que deberán ser resueltos por los jueces competentes y que alejan más al país de los estándares internacionales.

Palabras clave

Derechos del consumidor, principios, estándares internacionales, protección.

Summary

The Organic Law for Consumer Defense, which was enacted in the year 2000, and has been in force until the present day, establishes a framework for consumer rights protection in Ecuador. By enshrining such rights in the constitution, there appeared to be a strong basis for their defense. However, the law that ensures rights and penalizes infractions does not reflect international principles and guidelines on the subject matter. Despite being recognized in the constitution, more and more conflicts are generated on these issues with each passing day. Since the last reform that was introduced through the Organic Law of the Ombudsman, which was enacted on May 6, 2019, eliminates the special procedure that had been detailed in the law. This leads to new procedural challenges that must be resolved by competent judges, thereby separating the country even further from international standards.

Keywords

Consumer rights, principles, international standards, protection.

1. Introducción

La Asamblea General de las Naciones Unidas, en su Resolución 39/248, del 16 de abril de 1985,

¹Abogada por la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Máster en Ciencias Políticas de la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales Sede Ecuador. Máster en Estado de Derecho de la Universidad Rey Juan Carlos de Madrid. Jueza de Contravenciones y Jueza de Garantías Penales de 2012 a la actualidad. Correo electrónico: paola.campana.pc@gmail.com
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3864-6646>



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, el marco institucional sugerido y los mecanismos de compensación que permitan una eficaz intervención.

La protección de los derechos de los consumidores en el Ecuador se encuentra consagrada en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (en adelante LODC), la misma que, inicialmente, dispuso el conocimiento de los procesos relacionados con la materia en primera instancia a los comisarios de policía y en segunda instancia a los jueces penales.

Con la promulgación del Código Orgánico de la Función Judicial (en adelante COFJ), en el año 2009, se incorporan los jueces de contravenciones, estableciéndose en el artículo 231 de dicho cuerpo normativo la competencia para el juzgamiento de las infracciones a la LODC a estos juzgadores, en primera instancia, y manteniendo en segunda instancia a los jueces de garantías penales como los encargados de su tramitación en el artículo 225. Pese a que el COFJ ya establece en el 2009 la creación de los juzgados de contravenciones, estos se implementan y empiezan a funcionar en el año 2011.

Actualmente, las competencias de jueces de garantías penales, jueces de garantías penitenciarias y jueces de contravenciones, se encuentran otorgadas a los jueces de garantías penales, unificándose en juzgadores de la misma materia y nivel, la tramitación de las infracciones por LODC y apelación. Con la última reforma introducida por la promulgación de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo (en adelante LODP) se reforma el Artículo 81 y se derogan los Artículos 82, 83, 84 y 94 de la precitada norma, con lo que se elimina el trámite especial de sustanciación que mantenía la legislación, lo que genera nuevos retos procesales que analizaremos en líneas posteriores.

2. Naturaleza jurídica de la Defensa del Consumidor

La LODC regula las relaciones que se presentan entre proveedores y usuarios. Incorporó en su articulado: principios generales aplicables a la materia, derechos y obligaciones de consumidores, responsabilidades y obligaciones de los proveedores, protección para los consumidores y usuarios relativos a la publicidad, servicios públicos domiciliarios, protección contractual, información básica comercial, control de calidad. Además, incorporó un catálogo de tipos infraccionales sujetos a sanciones, para las cuales se estableció un procedimiento especial de juzgamiento.

Su naturaleza jurídica ha sido discutida, tratando de definir si era civil o penal, ya que tanto los actos de interposición, como la competencia de los jueces correspondía al ámbito penal². Sin embargo, la supletoriedad normativa corresponde al ámbito civil, conforme lo dispone el Art. 95³, que aún se mantiene en vigencia.

Tomando como marco la doctrina producida al respecto, existen varias corrientes que le dan distinta naturaleza. En un inicio, se la estudió como un apéndice del derecho civil, dentro del ámbito del derecho privado (Rusconi, 2016, p. 30). Para otro sector de la doctrina, forma parte del derecho de la competencia y, está, por tanto, relacionada con el Derecho Comercial (Farina, 2009, p. 3).

² Art. 84.- Juzgamiento de Infracciones.- Son competentes para conocer y resolver sobre las infracciones a las normas contenidas en la presente Ley, en primera instancia, el Juez de Contravenciones de la respectiva jurisdicción, y, en caso de apelación, el Juez de lo Penal de la respectiva jurisdicción.

El juzgamiento de las infracciones previstas en esta Ley se iniciará mediante denuncia, acusación particular o excitativa fiscal [...]

³ Art. 95.- Supletoriedad.- En todo lo no previsto en esta Ley, en lo relativo al Procedimiento para el juzgamiento de las infracciones aquí determinadas, se estará a lo que dispone el Código de Procedimiento Civil.

Con la masificación del consumo y la evolución de los mecanismos comerciales, que ha brindado esta era de tecnología y consumismo, los retos que ha enfrentado la sociedad han producido transformaciones profundas, en la periodicidad, modo, agilidad y multiplicidad de las relaciones de consumo, que han llevado a comprender el derecho del consumidor como una rama autónoma e independiente de cualquier otra rama del derecho.

[...] El derecho del consumidor ha generado en la ciencia jurídica, una importante cantidad de cambios trascendentales [...] Sin embargo, en una evolución que sorprendió a propios y extraños, esta disciplina ha extendido sus implicancias a límites impensados. Incluso ha desbordado los contenidos propios del derecho privado para incidir y nutrirse en buena medida de los contenidos del derecho público, y sus principios han influenciado tanto en el derecho sustancial como el derecho formal [...] (Rusconi, 2016, p.30).

Mientras se generan esas discusiones que dan trascendencia al derecho del consumidor en otras legislaciones, que ha producido cambios sumamente importantes en materia de protección contractual⁴ y derecho de daños, en el Ecuador se mantienen las discusiones sobre si es de naturaleza penal-contravencional o civil-comercial, por los dilemas procesales que fueron evidenciados al inicio de este acápite. Si bien la vocación de la LODC es principalmente sancionatoria, estas confusiones también se han presentado por el carácter punitivista de los juzgadores que mantienen competencia para su juzgamiento y que pertenecen al área penal. Pese a esto, no puede escapar de la vista que las relaciones entre proveedores y usuarios nacen de relaciones contractuales mercantiles y las infracciones reguladas por la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor constituyen infracciones de índole contractual.

La fuerza incontenible de la realidad ha ido forjando una materia eminentemente pragmática, que se ha valido de los instrumentos jurídicos clásicos, modernizando y readecuando sus contenidos de modo de dotarlos de una renovada utilidad para la vida cotidiana del hombre moderno. Este empirismo fundante del derecho del consumidor le ha servido a la vez, de núcleo y motor de expansión [...] Los principios del derecho del consumidor, han adquirido la suficiente madurez para conservarse como tales, es decir, como valores perennes en derredor de los cuales se encuentran soluciones a una realidad que por naturaleza es mutable y compleja [...] (Rusconi, 2016, p.30).

Si partimos de estos conceptos, fue clara la intención del legislador ecuatoriano de considerar a la materia de defensa del consumidor como una materia propia y especial. Se creó una norma independiente y separada, brindándole preeminencia sobre las

⁴ Exponentes como Florencia Marotta Wurgler y Avery Katz han generado importantes debates, en torno principalmente a la protección contractual de los consumidores.

[...] Because standardization, like other types of mass production, lowers the per-unit cost of contracting, competitive firms as well as monopolists have an incentive to use it. Indeed, standardized contracts are widely used in many industries conservatives and liberal economists would agree are workably competitive. Even the fact that competitive firms offer similar terms is no evidence of collusion [...], since such a congruence would be also observed in perfectly competitive markets [...] (Katz, 1997, p. 2).

[...] Other scholars disagree with the view that standard terms depend on competitive conditions. In particular, some suggest that standard terms may be efficient even under monopoly. These authors point out that a product's standard terms are just one of many attributes of a product and can be viewed as a dimension of a product quality. And A. Michael Spence shows that a profit-maximizing monopolist will offer whatever product quality is preferred by the marginal consumer (the consumer who is just willing to pay the ongoing price), since that level maximizes her willingness to pay for the product. Thus as long as the preferences for the marginal consumer are the same as those of the average consumer, even a monopolist will offer optimal terms, albeit at a supra-competitive price [...] (Marotta-Wurgler, 2008, p. 448).

demás⁵, que contemplaba un catálogo infraccional y un procedimiento propio de juzgamiento. Con la promulgación del Código Orgánico Integral Penal (en adelante COIP), no se incorporó las infracciones contenidas en la LODC, dentro de las contravenciones. Tampoco se incluyó reformas con la promulgación del Código Orgánico General de Procesos (en adelante COGEP), y actualmente, aunque se le ha dejado sin un trámite propio de sustanciación, tampoco se la ha derogado completamente.

El derecho del consumidor ha nacido en una época privilegiada, en la cual el debate en torno a la naturaleza, los conceptos la clasificación, la ubicación, los principios y las teorías de las principales instituciones jurídicas, que tanto esfuerzo demandó a nuestros maestros se encuentra prácticamente agotado... El derecho del consumidor presenta todos los presupuestos de autonomía: la amplitud de la materia, a punto de merecer un estudio particularizado; la especialidad de principios, teorías e instrumentos [...] y un método propio, esto es el empleo de procesos especiales de interpretación de su formulación y problemática [...] (Rusconi, 2016, p. 31).

3. La normativa actual y su adecuación a los principios de protección internacional de defensa del consumidor

Las sociedades a partir de la segunda mitad del siglo XX han pasado de ser elitistas en el campo del consumo, a generalistas, en donde el consumo es el estilo de vida del común de la vida cotidiana, lo que por un lado afecta las relaciones de producción y consecuentemente el trabajo, y por otro transforma a ese estilo de vida en un conjunto de sujetos consumistas y usuarios quienes compiten en desventaja contra quienes producen y suministran bienes y servicios que adquieren o utilizan [...] (Falcon, 2014, p.17).

Partiendo de estas desigualdades en las relaciones de consumo, para la defensa del consumidor, Naciones Unidas ha planteado principios y directrices a ser implementadas por los Estados para garantizar una protección adecuada y real de los derechos de las personas usuarias y consumidoras, que han sido desarrolladas y recogidas por legislaciones de varios países. En cuanto a la protección que brinda la LODC, podemos notar que la norma incorporó varias de las Directrices de Naciones Unidas para la protección del consumidor.

Los principios que se recogen son: el trato justo y equitativo; protección en cuanto a prácticas discriminatorias o engañosas; protección frente a conductas que entrañen riesgos a los consumidores; facilitar información veraz, exacta y no capciosa; acceso a mecanismos de reclamación por parte de las empresas, e interpretación a favor del consumidor, la mayoría de estos consagrados como derechos.

Los principios que no se han recogido son: protección respecto a prácticas que perjudiquen a consumidores en situación de vulnerabilidad y desventaja; educación y sensibilización por parte de las empresas y la protección de la privacidad del consumidor, aunque puedan identificarse mecanismos de protección a través de garantías jurisdiccionales, estos no han sido protegidos por la norma materia de análisis. Los temas de privacidad de los consumidores no han sido tratados en el país y son un mecanismo protectivo que incide directamente en otros derechos y constituye un interés de los consumidores, como lo han demostrado los estudios empíricos.

⁵ El Art. 1 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor dispone: “Ámbito y Objeto.- Las disposiciones de la presente Ley son de orden público de interés social, sus normas por tratarse de una Ley de carácter orgánico, prevalecerán sobre las disposiciones contenidas en leyes ordinarias. En caso de duda en la interpretación de esta Ley, se la aplicará en el sentido más favorable al consumidor.”

A number of survey and experimental studies reveal that consumers value information privacy, yet also appear to have difficulty understanding the costs associated with giving away private information.¹⁹ Consumers are reluctant to share information with third parties in a variety of contexts and believe that the information on their mobile phones is private.²⁰ Laboratory experiments have shown that in some settings consumers are willing to pay to protect their private information from being disclosed.²¹ Yet these results are susceptible to context and framing.²² Another study found that consumers believe that when firms adopt privacy policies their information is more likely to be protected.²³ A concern is that consumers' misperceptions and misunderstanding will dilute firms' incentives to protect private information and may increase the need for regulation [...] (Marotta-Wurgler, 2015, p. 7).

La discusión sobre este tema ha sido de activación reciente, frente a la filtración masiva de información personal de ciudadanos ecuatorianos, que en este momento ha impulsado las alertas sobre las medidas de protección locales, las mismas que no han sido suficientes para controlar la situación y que a criterio de Florencia Marotta-Wurgler, deben incorporar un control sobre el uso, recopilación, con quién es compartida, quién tiene acceso, quién controla, medidas de seguridad y medidas de protección. (Marotta-Wurgler, 2015, p.4)

Las directrices se han implementado en el país a través de la LODC y otras normas no integradas a esta, normas de registros sanitarios para la garantía de la inocuidad de los bienes a ofertarse; la comunicación de los riesgos; políticas de protección frente a defectos graves y el retiro y reemplazo de dichos productos; prácticas comerciales; protección frente a trato abusivo; normas relativas a la competencia leal; adoptado a través de otras organizaciones y cuerpos normativos, protección frente abusos; formación de organizaciones de consumidores; normas de calidad para los bienes y servicios recogidas en otros cuerpos normativos y mecanismos de compensación.

La aplicación de medios alternativos a la solución de conflictos, como la conciliación y la transacción que son aplicados con las consideraciones anteriormente expuestas, también permiten un retorno a la armonía social y brindan una respuesta rápida por parte de la administración de justicia a la solución de estos conflictos.

El reconocimiento de acción popular para denunciar las infracciones, contemplado en el Artículo 88 de la LODC, lastimosamente no ha sido utilizado. En cuanto a la adopción de mecanismos que promuevan procesos justos, rápidos, poco costosos y accesibles, las últimas reformas nos enfrentan a un panorama desalentador que será analizado en el próximo acápite.

Las directrices que no se han implementado en el país a través de la LODC están relacionadas con la creación de un órgano rector en materia de consumidores que promueva el establecimiento de políticas nacionales de protección. Si bien la LODC ha otorgado ciertas competencias de protección de los consumidores a la Defensoría del Pueblo, estas son limitadas y no existe un órgano que promueva política pública en relación a la materia. La protección de los intereses económicos se ha regulado de forma incompleta. La generación de sistemas de distribución de bienes y servicios esenciales se ha regulado en cuanto a los servicios públicos como el agua y la energía eléctrica, pero aun de forma insuficiente. Tampoco se recoge la generación de políticas de consumo sostenible.

4. Las reformas introducidas por la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y los retos procesales que plantea

“La eficacia de las medidas de protección al consumidor no sólo depende del reconocimiento de los derechos, sino y especialmente de los medios eficaces y adecuados para afirmarlos” (Miller y Harvey, 1985, p. 290).

La LODC establecía un procedimiento propio, recogido en el Artículo 84⁶, actualmente derogado, el mismo que era escueto, especial y sumario, con tiempos de tramitación reducidos, una sola audiencia de juzgamiento, en la que debían practicarse las pruebas, con la posibilidad de suspensión de la audiencia por un tiempo reducido hasta que se practicaran pericias, concluyendo con una resolución apelable, la misma que causaba ejecutoria.

Ante las limitaciones que generaba la norma se fueron adoptando criterios judiciales unificados para facilitar su implementación. La norma establecía que las acciones iniciaran mediante denuncia, acusación particular o excitativa fiscal⁷. Atendiendo las normas contempladas en el COIP se disponía cumplir con las exigencias de contenido establecidas en los Artículos 430 (denuncia) y 434 (acusación particular). Adicionalmente, existe el reconocimiento que se encuentra contemplado en los Artículos 433 (acusación particular) y 425 (denuncia) y se advertía a quien reconoce las consecuencias respecto de la presentación de denuncias o acusaciones temerarias o maliciosas.

Una vez cumplidos los requisitos indicados, se daba el trámite del Artículo 84, calificación de la denuncia y orden de citación al presunto infractor, y una vez citado se señalaba la audiencia, la misma que debía convocarse en un plazo no superior a diez días contados a partir de la fecha de notificación con la convocatoria.

La audiencia iniciaba con la contestación a la denuncia o acusación particular, conforme lo señalaba la norma. Sin embargo, como costumbre judicial y en observancia del Artículo 190 de la Constitución de la República del Ecuador y el Artículo 111 del COFJ, previo a la instalación de la audiencia de juicio, se llamaba a una fase conciliatoria, amparada esta en las normas antedichas y el COGEP en el Artículo 233. También se aceptaba la presentación de transacción conforme lo establecido en el Artículo 235 del mismo cuerpo normativo.

Si las partes arribaban a una conciliación, el proceso terminaba con la aprobación de los acuerdos mediante sentencia. Si no era posible, se sustanciaba la audiencia de juicio, con la contestación de la denuncia o acusación particular, el anuncio y solicitud de pruebas, la emisión del auto interlocutorio relativo a la prueba y su práctica en la audiencia de juicio. Por no tener una regulación establecida en la Ley para estas actuaciones, las mismas se evacuaban al tenor de la normativa civil determinada como supletoria.

Durante la audiencia se contemplaba una causal de suspensión, con un plazo de hasta quince días, para la práctica de pericias, plazo que podría ampliarse hasta 30 días si las pericias debieran practicarse en el extranjero, luego de lo cual la audiencia era convocada a reinstalación al tenor del Artículo 85⁸. Al final de la audiencia, pese a que no se encuentra contemplado en la norma, se ha mantenido la práctica procesal, de escuchar alegatos de cierre de las partes procesales, a fin de que puedan concluir sus intervenciones. Diría que la costumbre provenía

⁶ Art. 84.- Juzgamiento de Infracciones.- Son competentes para conocer y resolver sobre las infracciones a las normas contenidas en la presente Ley, en primera instancia, el Juez de Contravenciones de la respectiva jurisdicción, y, en caso de apelación, el Juez de lo Penal de la respectiva jurisdicción.

El juzgamiento de las infracciones previstas en esta Ley se iniciará mediante denuncia, acusación particular o excitativa fiscal. Propuesta la denuncia y una vez citado el acusado, 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 acusado. 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.

Si el consumidor anexa a su denuncia el informe emitido por la Defensoría del Pueblo, se considerará su contenido de conformidad a lo dispuesto en la presente Ley.

⁷ Figura jurídica ya inexistente en el ordenamiento nacional.

⁸ Nótese que el Artículo 85 no fue derogado, pero resultaría inaplicable actualmente.

de la experiencia que el campo penal provee a los jueces sustanciadores. Finalmente, la norma señalaba que la sentencia se emitirá en la audiencia de ser posible o en su defecto en el plazo perentorio de tres días.

El procedimiento de sustanciación para la apelación no se encuentra contemplado. El Artículo 86⁹ únicamente establece la competencia para su conocimiento a los jueces de garantías penales y el plazo para su interposición que es el término de tres días, después de notificarse el fallo. Por ello, para su sustanciación se recogen las normas contempladas en el COGEP Artículo 256 a 264. Respecto de la sentencia de segunda instancia la norma señala que esta causaba ejecutoría.

Por su parte el Artículo 87 de la norma disponía la obligación de condenar al pago de daños y perjuicios en sentencias condenatorias. Con la promulgación del COIP, y ante la consulta sobre la inteligencia de las normas relativas a la sustanciación de los daños y perjuicios de este tipo de procesos realizada por los jueces de contravenciones, procesos que con el Código de Procedimiento Penal debían sustanciarse a través de un proceso verbal sumario separado, con fecha 9 de junio del 2016, mediante oficio número 516-AJ-PCN-2015, el Director de Asesoría Jurídica de la Corte Nacional de Justicia, emite informe acerca de las dudas enviadas a la Corte Nacional de Justicia por los Jueces de Contravenciones, que no es de naturaleza vinculante, pero que aclara las dudas y señala que, en vista de que el Código de Procedimiento Penal ha sido derogado y con él se ha derogado la competencia para tramitar juicios de daños y perjuicios desprendidos de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, los jueces deberán aplicar lo dispuesto en los Artículos 622 numeral 6¹⁰ y 78¹¹ del Código Orgánico Integral Penal, ordenando en la misma sentencia la reparación integral.

Dicha interpretación se aleja de la supletoriedad natural de la norma, pero permitió una amplia protección al consumidor para la reparación de sus derechos, ya que la reparación penal no se refiere únicamente al reconocimiento de daños y perjuicios, sino que contempla mecanismos de restitución de los derechos, rehabilitación, medidas de satisfacción y garantías de no repetición, todas ellas aplicables al caso según el informe de la Corte Nacional. Adicionalmente, esto se realizaba en un solo proceso acortando tiempos y costos.

⁹ Art. 86.- Recurso de Apelación. De la sentencia que dicte el juez de contravenciones se podrá interponer el recurso de apelación dentro del término de tres días, contados a partir de la notificación con el fallo. Dicho recurso será presentado ante el juez de contravenciones quien lo remitirá al respectivo juez de lo penal. La sentencia que dicte el juez de lo penal, causará ejecutoría.

¹⁰ Art. 622.- Requisitos de la sentencia.- La sentencia escrita, deberá contener: [...] 6. La condena a reparar integralmente los daños ocasionados por la infracción con la determinación del monto económico que pagará la persona sentenciada a la víctima y demás mecanismos necesarios para la reparación integral, con determinación de las pruebas que hayan servido para la cuantificación de los perjuicios cuando corresponda.

¹¹ Art. 78. Mecanismos de reparación integral. Las formas no excluyentes de reparación integral, individual o colectiva, son:

1. La restitución: se aplica a casos relacionados con el restablecimiento de la libertad, de la vida familiar, de la ciudadanía o de la nacionalidad, el retorno al país de residencia anterior, la recuperación del empleo o de la propiedad así como al restablecimiento de los derechos políticos.
2. La rehabilitación: se orienta a la recuperación de las personas mediante la atención médica y psicológica, así como a garantizar la prestación de servicios jurídicos y sociales necesarios para esos fines.
3. Las indemnizaciones de daños materiales e inmateriales: se refieren a la compensación por todo perjuicio que resulte como consecuencia de una infracción penal y que sea evaluable económicamente.
4. Las medidas de satisfacción o simbólicas: se refieren a la declaración de la decisión judicial de reparar la dignidad, la reputación, la disculpa y el reconocimiento público de los hechos y de las responsabilidades, las conmemoraciones y los homenajes a las víctimas, la enseñanza y la difusión de la verdad histórica.
5. Las garantías de no repetición: se orientan a la prevención de infracciones penales y a la creación de condiciones suficientes para evitar la repetición de las mismas. Se identifican con la adopción de las medidas necesarias para evitar que las víctimas sean afectadas con la comisión de nuevos delitos del mismo género.

Una de las Directrices de Naciones Unidas para la protección del consumidor establece que los Estados miembros deben fomentar la creación de “d. Mecanismos justos, asequibles y rápidos de solución de controversias y compensación” (Naciones Unidas, 2016, p. 10).

Pese a las limitaciones que podía presentar la normativa, se había creado un procedimiento especial, para la sustanciación de procesos de defensa del consumidor, que era justo, asequible y ágil. Este procedimiento ha sido derogado por la LODP, lo que nos enfrenta a un dilema procesal que debe resolverse.

El derecho genérico a la justicia, por tratarse de un derecho de prestación (no de una libertad, ejercitable sin más y directamente desde la Constitución), sólo puede ejercerse por los cauces que el poder legislativo establezca, o, dicho de otro modo, es un derecho de configuración legal. Hallándose constituido desde el ordenamiento jurídico constitucional, por una parte, como derecho fundamental a la tutela judicial efectiva, con todas las garantías, y por otra, como derecho humano, al proceso debido internacionalmente positivizado, presenta un contenido complejo que se descompone en un conjunto de derechos específicos a su vez portadores de un determinado contenido esencial (Carranza y Rossi, 2009, p.321).

En principio, la LODC no ha sido derogada en su totalidad, por lo que sigue manteniendo los elementos con los que fue creada y principalmente un catálogo de tipos infraccionales sujetos a sanciones. Actualmente con la derogatoria del Artículo 84, el procedimiento es inexistente, aunque se han quedado normas procedimentales como el Artículo 85¹² que regula la suspensión de la audiencia, el Artículo 86¹³ que establece la apelación, el Artículo 87 referente a los daños y perjuicios, y el Artículo 88 que concede acción popular para la denuncia de estas infracciones.

Esto determina que, aunque no haya procedimiento, siguen existiendo las infracciones en ella, y deben juzgarse. La competencia para su sustanciación si bien estaba contenida en el Artículo 84 ya derogado, también se encuentra contemplada en los Artículos 231 numeral 3¹⁴ y 225 numeral 7¹⁵ del Código Orgánico de la Función Judicial.

En este punto es necesario realizar un ejercicio de interpretación básico de las normas. Frente a la derogación de una norma solo existen dos posibilidades: la derogación expresa y la derogación tácita. Ni las infracciones contempladas en la LODC, ni la competencia otorgada por el COFJ han sido derogadas de forma expresa. En cuanto a la derogación tácita, se presenta cuando las normas de un cuerpo normativo no pueden conciliarse con las establecidas en uno

¹² “Art. 85.- Intervención de Peritos. Si para el establecimiento de los hechos fuere necesaria, a criterio del juez, la intervención de peritos o se requiere informes técnicos, se suspenderá la audiencia solo para este objeto y se concederá el plazo de hasta quince días para la presentación de los mismos, al vencimiento del cual, previo señalamiento de día y hora, se reanudará la audiencia y se procederá en la forma en que se indica en el artículo anterior.

Si el peritaje o informe técnico, a criterio del juez tuviere que practicarse en el exterior, el plazo antes señalado podrá extenderse hasta por treinta días.”

¹³ “Art. 86.- Recurso de Apelación. De la sentencia que dicte el juez de contravenciones se podrá interponer el recurso de apelación dentro del término de tres días, contados a partir de la notificación con el fallo. Dicho recurso será presentado ante el juez de contravenciones quien lo remitirá al respectivo juez de lo penal. La sentencia que dicte el juez de lo penal, causará ejecutoria.”

¹⁴ “Art. 231.- Competencia de las juezas y los jueces de contravenciones.- En cada distrito habrá el número de juezas y jueces de contravenciones que fije el Consejo de la Judicatura, con la determinación de la localidad de su residencia y de la circunscripción territorial en la que tengan competencia. En caso de no establecerse esta determinación, se entenderá que es cantonal. Serán competentes para: [...] 3. Conocer las infracciones a las normas de la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor (...)”

¹⁵ “Art. 225.- Competencia.- Las y los jueces de garantías penales, además de las competencias atribuidas en el Código Orgánico Integral Penal, son competentes para: (...) 7. Conocer y resolver los recursos de apelación que se formulen contra las sentencias dictadas por las juezas y jueces de contravenciones en el juzgamiento de infracciones contra la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (...)”

posterior, es decir que se requiere que exista una antinomia. En la LODP, se deroga el Artículo 84, pero no se otorga la competencia en sede judicial a ninguna otra autoridad. Es más, al reformarse el Artículo 81¹⁶, se reconoce la existencia de mecanismos judiciales y administrativos. Por lo tanto, al no existir antinomias, son los jueces de garantías penales a quienes les está otorgada la competencia y, en consecuencia, deben sustanciar estos procesos.

Al no existir un procedimiento especial, se debe acudir a la norma supletoria: el Artículo 95 de la LODC, que establece que en lo no contemplado en la norma se estará a lo previsto en el COGEP. Por lo tanto, son las normas procesales civiles las que deben aplicarse. “Sin el proceso, carece el derecho de la posibilidad de ser aplicado a quienes pretenden desconocerlo” (Carranza y Rossi, 2009, p. 324).

El Artículo 289¹⁷ del COGEP establece que se tramitarán por procedimiento ordinario todas aquellas reclamaciones que no tengan previsto un trámite especial, de manera que la sustanciación debería realizarse a través de un procedimiento ordinario civil. Esta solución no parecería complicada, pero ¿se ajusta a los lineamientos que se han creado para la materia?, ¿el procedimiento ordinario será efectivo para reclamaciones que en un 50% son de ínfima cuantía?, ¿los consumidores acudirán a la sede judicial con estas nuevas reglas del juego? “[...] la mayor parte de las veces estas transacciones desestiman al consumidor a entablar una demanda, en razón del alto costo del litigio [...]” (Klein, 2013, p. 276).

Las directrices internacionales de Naciones Unidas han planteado: “[...] Los Estados miembros deben facilitar a los consumidores el acceso a vías de recurso que no supongan costos o demoras ni impongan cargas excesivas para el valor económico en juego [...]” (Naciones Unidas, 2016, p.15). Aparte de las dificultades que los jueces puedan presentar por su inexperiencia en procedimiento civil, que será superable con algo de capacitación y entrenamiento. Forencia Marotta-Wrurgler al analizar las cláusulas de jurisdicción cerrada en contratos estandarizados, ha llegado a la conclusión de que los mecanismos de litigación pueden corregir las imperfecciones del mercado si permiten el acceso a mecanismos de solución de controversias que no desincentiven a los consumidores a presentar sus reclamaciones. (Marotta-Wurgler, 2006, p.2 y 21). El margen de exclusión de la administración de justicia por el nuevo procedimiento puede ampliarse debido a los costos y barreras que han sido ampliamente estudiadas por la doctrina:

Existen en la sociedad ecuatoriana, condiciones socialmente construidas que limitan o pueden limitar a determinadas personas o colectividades el acceso a la justicia y generar, por ende, un círculo vicioso de la exclusión social (se está excluido como algo natural). A su vez, los medios para romper esta exclusión generan más exclusión (Ávila, 2008, p. 202).

Adicionalmente, los estándares innovadores que presenta la regulación en la materia son de difícil aplicación en procedimientos cuya formalidad es extrema como el procedimiento ordinario civil, y que permite varios incidentes procesales, reconveniones, acumulación de pretensiones, etc.

¹⁶ “Artículo 81. Facultad de la Defensoría del Pueblo. 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.

En el procedimiento señalado en el inciso anterior, la Defensoría del Pueblo podrá promover la utilización de mecanismos alternativos para la solución de conflictos, como la mediación, siempre que dicho conflicto no se refiera a una infracción penal. Dichos procedimientos deberán observar el principio de celeridad.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente artículo, el consumidor podrá acudir, en cualquier tiempo, a la instancia judicial o administrativa que corresponda.”

¹⁷ “Art. 289.- Procedencia. Se tramitarán por el procedimiento ordinario todas aquellas pretensiones que no tengan previsto un trámite especial para su sustanciación.”

[...] es bueno dejar sentado que el derecho del consumidor es más que una simple relectura o reinterpretación de los institutos jurídicos clásicos, al punto que la aplicación de los valores y principios que le son exclusivos traen, en muchos casos, soluciones originales e inconcebibles a la luz de los cánones tradicionales [...]” (Rusconi, 2016, p. 29).

Las consideraciones respecto de la reparación integral deben también ser revisadas, al enfrentarse a una sentencia civil, cuyo contenido ya no es el del Artículo 622 del COIP, y se regresaría al cálculo de la indemnización de daños y perjuicios¹⁸ desde la legislación civil, los mismos que deben ser alegados y probados durante el proceso.

Actualmente, las reformas al COIP que han sido aprobadas por la Asamblea Nacional y presentadas al ejecutivo, para concluir con el proceso legislativo de promulgación, incorporan reformas que disponen la tramitación de las reclamaciones de defensa del consumidor a través del procedimiento expedito, previsto para las contravenciones penales, si la reforma llega a promulgarse, este procedimiento regirá a partir de su publicación en el Registro Oficial, pero las reclamaciones presentadas desde la publicación de la Ley de la Defensoría del pueblo hasta ese momento, deberán tramitarse con la norma procesal civil.

5. La defensa del Consumidor en el Ecuador en sede judicial en cifras¹⁹

A nivel nacional desde el 2011 al 2018 han sido tramitadas 6820 causas por Defensa del Consumidor, de las cuales 71 corresponden a acciones públicas desprendidas de los tipos penales contemplados en el COIP y 23 procesos verbales sumarios desprendidos de la sentencia condenatoria, tramitados previo a la vigencia del COIP.

NIVEL NACIONAL / CAUSAS INGRESADAS / LEY DEL CONSUMIDOR / AÑO 2011 -2018 / POR TIPO DE ACCIÓN									
NOMBRE TIPO ACCIÓN	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	TOTAL
Acción Penal Pública	44	15	8	4					71
Apelación Ley de Defensa del Consumidor			2	28	104	52	15	4	205
Contravenciones a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor	219	765	1.259	1.205	1.262	757	687	300	6.454
Contravenciones muy graves			1	13					14
Ley de defensa del consumidor	1	1	3	32	15				52
Trámite especial			1						1
Verbal Sumario	12	4	7						24
Total	276	785	1.281	1.282	1.381	809	702	304	6.820

Figura 1. A Nivel Nacional Causas Ingresadas por Ley del Consumidor.
Dirección Nacional de Estudios Jurimétricos y Estadística Judicial / Sistema Automático de Trámites Judiciales (SATJE) (2018).

¹⁸ Los daños patrimoniales directos y extrapatrimoniales también deberían tomarse en cuenta.

¹⁹ Los valores presentados en el análisis corresponden a datos obtenidos de la Dirección Nacional de Estudios Jurimétricos y Estadística Judicial / Sistema Automático de Trámites Judiciales (SATJE), los mismos que se encuentran actualizados a junio del 2018.

La distribución territorial de las causas es muy variada y está determinada por las dimensiones del territorio que se atiende. La mayor cantidad de causas están concentradas en las provincias de Pichincha con 2377, Guayas con 1811 y Azuay con 498, lo que da un total de 4686, que representa más del 50% del total de las causas atendidas.

NIVEL NACIONAL / CAUSAS INGRESADAS / LEY DEL CONSUMIDOR / AÑO		
PROVINCIA	NÚMERO DE CAUSAS INGRESADAS	NÚMERO DE CAUSAS RESUELTAS
Azuay	498	452
Bolívar	13	12
Cañar	56	57
Carchi	6	4
Chimborazo	125	111
Cotopaxi	57	57
El Oro	156	108
Esmeraldas	82	73
Galápagos	3	2
Guayas	1811	1497
Imbabura	190	124
Loja	188	161
Los Ríos	204	179
Manabí	372	295
Morona Santiago	24	17
Napo	18	12
Orellana	76	36
Pastaza	17	17
Pichincha	2377	2180
Santa Elena	184	154
Santo Domingo de los Colorados	130	120
Sucumbios	28	25
Tungurahua	195	193
Zamora Chinchipe	9	10
Total	6820	5878

Figura 2. Por provincia el número de causas ingresadas y resueltas. Dirección Nacional de Estudios Jurimétricos y Estadística Judicial / Sistema Automático de Trámites Judiciales (SATJE) (2018).

Del total de causas ingresadas a nivel nacional han sido resueltas 5878, lo que equivale al 86,18%, es decir que la respuesta dada por la administración de justicia ha sido alta, manteniéndose en trámite a nivel nacional 13,81% de las causas ingresadas. La tendencia a nivel provincial conforme se desprende del cuadro anterior es muy variada: mientras hay provincias en que se ha

resuelto el 100% o más (dato inexplicable) de lo ingresado, hay en otras en donde el porcentaje de resolución es menor, y una en que menos del 50% de las causas han sido resueltas, pese a que la carga procesal en la materia es reducida.

NIVEL NACIONAL / CAUSAS INGRESADAS / LEY DEL CONSUMIDOR / AÑO 2011 -2018										
POR TIPO DE ACCIÓN Y FORMAS DE TERMINACIÓN										
NOMBRE TIPO ACCIÓN	FORMAS DE TERMINACIÓN	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	TOTAL
Acción Penal Pública	N/D	22	9	15	5	25				76
	Aceptando demanda		2	28	104	52	15	4	205	24
	Sentencia condenatoria	765	159	105	122	757	67	30	6.4	18
	Confirmando		1	13						14
	Negando demanda	1	3	32	15					52
	Sentencia absolutoria		1							1
TOTAL ACCIÓN PENAL PÚBLICA		49	28	24	9	15	2	0	0	137
Apelación Ley de Defensa del Consumidor	N/D					6	28	19	8	61
	Sentencia condenatoria				3	16	16	5		40
	Sentencia ratificatoria de inocencia				1	8	7	5		21
	Negando demanda					10	7			17
	Confirmando					6	5			11
	Aceptando demanda					2	7			9
	Sentencia absolutoria				5	3				8
	Acuerdo conciliatorio					1	1			2
	Revocando					1	1			2
Reformando					1				1	
TOTAL APELACIÓN LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR		0	0	0	9	54	72	29	8	172
Contravenciones a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor	N/D	29	201	442	586	569	561	547	147	3.082
	Sentencia condenatoria	6	55	119	59	67	89	85	33	513
	Acuerdo conciliatorio				12	99	126	133	50	420
	Aceptando demanda		28	87	139	89	43			386
	Negando demanda		8	17	86	125	60			296
	Sentencia ratificatoria de inocencia				2	29	109	105	46	291
	Sentencia absolutoria	5	40	94	89	32	1			261
	No interpuesto	3	30	59	19					111
	Desistimiento	2	9	29	8					48
	Sanción	1		2	15					18
	Prescripción		1	3	12					16
	Abandono		7	2	2					11
	Acuerdo trasaccional		5	2	4					11
	Sentencia absolutoria y condenatoria		1		4	3				8
	Acuerdo transaccional o conciliatorio		2	3	1					6
	Sobreseimiento					2				2
	Confirmando				2					2
	Condenatoria con medidas			1						1
Sentencia mixta								1	1	
TOTAL CONTRAVENCIONES A LA LLEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR		46	387	860	1.040	1.015	989	870	277	5.484

NOMBRE TIPO ACCIÓN	FORMAS DE TERMINACIÓN	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	TOTAL
Contravenciones muy graves	N/D			1	11					12
	Condenatoria con medidas				2					2
TOTAL CONTRAVENCIONES MUY GRAVES		0	0	1	13	0	0	0	0	14
Ley de defensa del consumidor	Negando demanda				8	6	1			15
	N/D				2	5	5	2		14
	Aceptando demanda				3	5				8
	Sentencia absolutoria				1	4				5
	Confirmando			1		3				4
	Sentencia condenatoria				1	1				2
Reformando					1				1	
TOTAL DE LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR		0	0	1	15	25	6	2	0	49
	N/D			1						1
TOTAL TRÁMITE ESPECIAL		0	0	1	0	0	0	0	0	1
	Sentencia condenatoria	3	2	4						9
	N/D		4	1						5
	Sentencia absolutoria	3	1							4
	Aceptando demanda	2		1						2
	Negando demanda			1						1
TOTAL VERBAL SUMARIO		7	7	7	0	0	0	0	0	21
TOTAL		102	422	894	1.086	1.119	1.069	901	285	5.878

Figura 3. Procesos por tipos de acción y formas de terminación. Dirección Nacional de Estudios Jurimétricos y Estadística Judicial / Sistema Automático de Trámites Judiciales (SATJE) (2018).

En cuanto a la forma de terminación de los procesos los datos provistos no son concluyentes, ya que la forma de terminación no ha sido registrada específicamente por los operadores de justicia, en un porcentaje alto de causas. En efecto, en 3251 causas no se ha registrado su forma de terminación, lo que equivale al 55,30% de las causas resueltas, las mismas que terminan en sentencia, pero no se identifica si esta fue aceptando o rechazando la pretensión o, en su defecto, si la sentencia reconoció un acuerdo conciliatorio.

Cualquier análisis de la forma de terminación resultaría inexacto respecto de los datos restantes que corresponden a 2627, lo que equivale al 44,70%, tomando este porcentaje como universo: sentencias en las que se acepta la demanda: 421, lo que equivale al 16,02%; sentencias condenatorias: 603, equivalente al 22,53%; acuerdos conciliatorios: 439, es decir el 16,71%; prescripción: 16, equivalente al 0,6%; desistimiento: 48, equivalente al 1,82%; abandono: 11, equivalente al 0,41% y sentencias mixtas: 9, equivalente al 0,34%.

Las cifras permiten identificar que el número de causas que han llegado a sede judicial no es significativo si lo comparamos con otras materias. En seis años y seis meses, se han sustanciado 6820 causas, lo que aproximadamente representa mil causas al año a nivel nacional, es decir que los casos que llegan a sede judicial son pocos, lo que puede estar relacionado con las barreras que presenta el acceso a la administración de justicia.

Estos datos nos llevan a concluir que el sistema no brinda una respuesta efectiva y eficiente a las necesidades de las relaciones de consumo, y si tomamos en cuenta las reformas que se publicaron el 6 de mayo del 2019, el acceso a la justicia del consumidor se volverá mucho más complejo, impidiendo la tutela judicial efectiva de los derechos de los consumidores.

6. Conclusiones

Como se ha evidenciado, la norma que actualmente rige para la defensa de los consumidores ha incorporado de forma parcial principios y directrices internacionales en materia de protección de los derechos objeto de estudio, verificándose así que no se ha dado una respuesta integral y oportuna a través de la legislación en esta materia.

La derogatoria del trámite especial que contemplaba la norma nos aleja aún más de los estándares internacionales, ya que la solución interpretativa que se puede brindar a su tramitación es la ordinaria, a través de la supletoriedad civil, lo que extiende de forma considerable los tiempos y aumenta los costos del proceso judicial.

En la norma se identifica en el Artículo 31 que las acciones civiles que contempla la ley prescribirán en el plazo de doce meses contados a partir de la fecha en que se ha recibido el bien o terminado de prestar el servicio. En caso de que se otorgue garantía por un plazo superior se utilizará este para efectos de la prescripción. Es decir, que al tramitarse civilmente estas causas todas prescribirían en el plazo de doce meses. No cabe otra interpretación.

El conocimiento de la primera y segunda instancia compete a jueces de la misma materia y nivel. Esto es una circunstancia completamente atípica, una de las peculiaridades del poder judicial es que está constituido por varios órganos jerarquizados, los mismos que configuran la unidad jurisdiccional. En todos ellos reposa la facultad jurisdiccional en razón de materia, territorio y los grados. En el caso que nos ocupa, las decisiones no suben al siguiente grado en función de la apelación. Esto ya ha sido analizado por la Corte Constitucional en sentencia número 044-13-SCN-CC dentro del caso número 0169-12-CN, en la misma que se niega la consulta de constitucionalidad de la apelación ante un juez del mismo nivel y se indica que no existe vulneración del debido proceso, ya que el derecho consiste en la facultad de recurrir el fallo y recibir un doble conforme, con independencia de quién conozca el recurso, por lo que deberá mantenerse esta competencia mientras la ley no sea reformada.

El punto analizado anteriormente nos lleva a otro problema: la imposibilidad de interposición de recurso de casación de las sentencias dictadas en materia de defensa del consumidor, porque de conformidad con el Artículo 266 del Código Orgánico General de Procesos, procede este recurso únicamente de las sentencias que pongan fin a los procesos de conocimiento dictados por las Cortes Provinciales de Justicia y por los Tribunales Contencioso Tributario y Contencioso Administrativo. Al no estar la sentencia dictada por estos órganos, no es admisible. Esto podría no ser considerado un problema, ya que acortaría los tiempos de sustanciación de los procesos. Sin embargo, quita la posibilidad de generación de jurisprudencia, limita la discusión judicial y consecuentemente la creación de conocimiento en torno a la materia.

La producción de conocimiento en materia de defensa del consumidor ha sido muy pobre en el país, justamente por estas consideraciones. Son problemas menores, de cuantía ínfima, que se quedan en conocimiento de jueces de primer nivel, y no forman parte de discusiones de altas cortes. Es más: muy pocos procesos han llegado a la Corte Constitucional por acción extraordinaria de protección, porque no superan el análisis de admisión, y los que han llegado presentan, a mi criterio, regresión en los derechos reconocidos. Por ejemplo, la sentencia número 152-15-SEP-CC dentro del caso número 0709-14-SEP, que establece que las instituciones del Estado no pueden ser consideradas consumidores; la sentencia 055-14-SEP-CC dentro del caso número 1794-11-EP, que determina que no corresponde al ámbito de protección de la defensa del consumidor los contratos de consumo sobre inmuebles; y, la

sentencia número 052-14-SEP-CC dentro del caso número 1155-11-EP, el mismo que establece que no hay vulneración de derechos si el juez de oficio declara la prescripción de una acción de defensa del consumidor en el plazo de un año.

Cabe destacar el problema del acceso y los costos para promover una acción judicial, la necesidad de un patrocinio técnico, afrontar los costos de la obtención de pruebas y pericias, copias notariales y materializaciones y finalmente, el procedimiento de ejecución que puede acarrear costos de la misma naturaleza. Cuando se trata de reclamaciones de ínfima cuantía, estas se convierten en verdaderas barreras para el ejercicio de los derechos. Como se pudo evidenciar en el análisis de los datos, los procesos que han llegado a sede judicial son escasos. Con las reformas esta situación podría agudizarse.

Referencias bibliográficas

- Ávila, L. (2008). El acceso a la justicia y la emancipación social de las personas excluidas. *Neoconstitucionalismo y Sociedad*, pp.163 -216.
- Carranza, L. y Rossi, J. (2009). *Derecho del Consumidor. Derechos y acciones de resguardo de los consumidores y usuarios*. Córdoba: Alveroni Ediciones.
- Falcon, E. (2014). El proceso de pequeñas causas en el campo del derecho de consumo. En Wajntraub, J. (Eds.), *Justicia del Consumidor*, Buenos Aires: Rubinzal-Culzoni Editores.
- Farina, J. (2009). *Defensa del Consumidor y el usuario*. Buenos Aires: Editorial Astrea.
- Katz, A. (1997). Standard Form Contracts. En: *Social Science Research Network*. Fecha de consulta: 3/10/2019. http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=41320.
- Klein, L. (2013). *Protección Internacional del Consumidor. Procesos de baja cuantía en los litigios transfronterizos*, Buenos Aires: Editorial IBdef.
- Marotta-Wurgler, F. (2008). Competition and the Quality of Standard Form Contracts: An Empirical Analysis of Software License Agreements. En: *Journal of Empirical Legal Studies*, Nueva York, Vol. 5, N° 3, p. 447-475.
- Marotta-Wurgler, F. (2007). “Unfair” Dispute Resolution Clauses: Much Ado About Nothing? En: NYU Law & Economics Research Papers Series, Nueva York, Cambridge University Press. <https://ssrn.com/abstract=1093293>
- Marotta-Wurgler, F. (2015). Understanding Privacy Policies: Content, Self-Regulation, and Market Forces. Fecha de consulta: 3/10/2019, https://www.law.uchicago.edu/files/file/marotta-wurgler_understanding_privacy_policies.pdf
- Marotta-Wurgler, F. (2008). “Does “Notice and Choice” Disclosure Regulation Work? An Empirical Study of Privacy Policies. Fecha de consulta: 3/10/2019, <http://www.law.umich.edu/centersandprograms/lawandeconomics/workshops/Documents/Paper13.Marotta-Wurgler.Does%20Notice%20and%20Choice%20Disclosure%20Work.pdf>
- Miller, C.; Harvey, B. (1985). *Consumer and Trading Law*. Inglaterra: Butterworths.
- Naciones Unidas (2016). *Directrices para la protección del Consumidor*. Ginebra: Editorial de Naciones Unidas.
- Rusconi, D. (2016). *Manual de Derecho del Consumidor*, Buenos Aires: Abeledo-Perrot.

Legislación

- Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (2014). Código Orgánico Integral Penal, Registro Oficial Suplemento 180. 10 de febrero de 2014.
- Asamblea Nacional de la República del Ecuador. Código Orgánico General de Procesos. Registro Oficial Suplemento 506. 22 de mayo 2015.
- Asamblea Nacional de la República del Ecuador. Ley Orgánica de Servicio Público. Registro oficial Suplemento 294. 6 de octubre de 2010.

Sentencias

- Corte Constitucional de Ecuador (2015). Sentencia número 152-15-SEP-CC dentro del caso número 0709-14-SE.
- Corte Constitucional de Ecuador (2014). Sentencia número 055-14-SEP-CC dentro del caso número 1794-11-EP.
- Corte Constitucional de Ecuador (2014). Sentencia número 052-14-SEP-CC dentro del caso número 1155-11-EP.
- Corte Constitucional de Ecuador (2013) Sentencia número 044-13-SCN-CC dentro del caso número 0169-12-CN

Gráficos

- Dirección Nacional de Estudios Jurimétricos y Estadística Judicial / Sistema Automático de Trámites Judiciales (SATJE) (2018).