



DOI: <https://doi.org/10.23857/dc.v9i1>

Ciencias Sociales y Políticas  
Artículo de Investigación

*Los derechos del consumidor regulados en las normas ecuatorianas*

*Consumer rights regulated by Ecuadorian regulations*

*Direitos do consumidor regulados na regulamentação equatoriana.*

Johana Alexia Fierro-Vega <sup>I</sup>  
[jofierro@mgs.ecotec.edu.ec](mailto:jofierro@mgs.ecotec.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0002-4587-4129>

**Correspondencia:** [jofierro@mgs.ecotec.edu.ec](mailto:jofierro@mgs.ecotec.edu.ec)

\***Recibido:** 29 de diciembre de 2022 \***Aceptado:** 12 de enero de 2023 \* **Publicado:** 14 de febrero de 2023

I. Magister e Investigadora Independiente, Abogada, Ecuador.

## Resumen

Diariamente se presentan quejas y reclamos de una gran parte de los ciudadanos de la república del Ecuador, que son víctimas de los abusos por las empresas públicas y privadas que funcionan en nuestro país, los quejosos son usuarios y consumidores; de conformidad con lo dispuesto por el numeral 7 del artículo 23 de la Constitución Política de la República, que regía en el Ecuador antes del año 2008, nos decía aquella norma suprema que “ es deber del Estado garantizar el derecho a disponer de bienes y servicios públicos y privados, de óptima calidad; a elegirlos con libertad, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características”. La consecuencia de todas sus reformas a la ley del consumidor se ha tornado inoperante e impracticable; más aún si se considera que dicha ley atribuía competencia para su ejecución a diversos organismos de control. Con la constitución aprobada en el año 2008, las cosas para los usuarios y consumidores cambiaron en cuanto a la potestad que se le da a la defensoría pública, pero la realidad no ha cambiado mucho.

**Palabras Claves:** Consumidor; derechos; normas; servicios.

## Abstract

Complaints and claims are presented daily from a large part of the citizens of the Republic of Ecuador, who are victims of abuses by public and private companies that operate in our country, the complainants are users and consumers; In accordance with the provisions of numeral 7 of article 23 of the Political Constitution of the Republic, which was in force in Ecuador before the year 2008, that supreme norm told us that "it is the duty of the State to guarantee the right to dispose of goods and services public and private, of optimum quality; to choose them freely, as well as to receive adequate and truthful information about their content and characteristics". The consequence of all his reforms to the consumer law has become inoperative and impracticable; even more so if it is considered that said law attributed competence for its execution to various control bodies. With the constitution approved in 2008, things changed for users and consumers in terms of the power given to the public defender, but the reality has not changed much.

**Keywords:** Consumer; rights; norms; services.

## Resumo

Reclamações e reclamações são apresentadas diariamente por grande parte dos cidadãos da República do Equador, que são vítimas de abusos por parte de empresas públicas e privadas que operam em nosso país, os denunciantes são usuários e consumidores; De acordo com o disposto no número 7 do artigo 23 da Constituição Política da República, que vigorou no Equador antes do ano 2008, essa norma suprema nos dizia que "é dever do Estado garantir o direito de dispor de bens e serviços públicos e privados, de ótima qualidade; escolhê-los livremente, bem como receber informações adequadas e verídicas sobre seu conteúdo e características". A consequência de todas as suas reformas no direito do consumidor tornou-se inoperante e impraticável; ainda mais se considerarmos que a referida lei atribuiu competência para sua execução a diversos órgãos de controle. Com a constituição aprovada em 2008, as coisas mudaram para usuários e consumidores quanto ao poder conferido à defensoria pública, mas a realidade não mudou muito.

**Palavras-chave:** OMS, Governo, Crise de saúde, violação de direitos, COVID-19, pandemia.

## Introducción

Es importante que los usuarios y consumidores sepan que pueden acudir a diferentes organismo tales como la fiscalía y la defensoría del pueblo y presentar sus reclamos y quejas, y esto lo puede realizar 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 de la República del Ecuador, los tratados o convenios internacionales de los cuales forma parte nuestro país. Luchar en contra del abuso de los proveedores de ciertos productos o servicios es preciso que se diagnostique el estado de protección de los derechos de los consumidores en cada país, al precautelar estos derechos garantizamos una vida digna para los clientes y cesaría el abuso los individuos que mantiene una relación comercial deben respetar sus derechos el uno al otro y dar un buen servicio los derechos de los clientes en el Ecuador son irrenunciables. Las leyes en nuestro país especialmente las que garantizan los derechos del consumidor deben ser revisadas periódicamente para que estén actualizadas con los sistemas de internet este análisis conlleva a una investigación del funcionamiento de las distintas instituciones estatales para el manejo de calidad de los alimentos, así como la solución ante los reclamos presentados por los consumidores.

## **I.- Delitos contra los derechos de los consumidores, usuarios ecuatorianos y otros agentes del mercado, en el (código orgánico integral penal)**

En nuestro sistema penal ecuatoriano, en la ley penal que actualmente se conoce como (Código Orgánico Integral Penal), tenemos tipificado en la sección cuarta, encontramos los Delitos contra los derechos de los consumidores, usuarios y otros agentes del mercado y dentro de esta sección tenemos varios artículos que sancionan este delito los cuales son: Artículo 235.- Engaño al comprador respecto a la identidad o calidad de las cosas o servicios vendidos.- La persona que provoque error al comprador o al usuario acerca de la identidad o calidad de la cosa o servicio vendido, entregando fraudulentamente un distinto objeto o servicio ofertado en la publicidad, información o contrato o acerca de la naturaleza u origen de la cosa o servicio vendido, entregando una semejante en apariencia a la que se ha comprado o creído comprar, será sancionada con pena privativa de libertad de seis meses a un año. Si se determina responsabilidad penal de una persona jurídica, será sancionada con multa de diez a quince salarios básicos unificados del trabajador en general. Las empresas o los comerciantes independientes en ciertas ocasiones engañan. Al comprado con la denominada propaganda engañosa.

En este artículo se penaliza el funcionamiento ilegal de los casinos más conocidos como juegos de azar, nuestro Código Orgánico Integral Penal, considera a estos casinos como un servicio y al que instale unos de estos juegos será sancionado como un delito en contra los consumidores o usuarios, por cuanto se engaña a la persona que acude a estas salas de juegos, por lo general siempre los usuarios son perdedores o sea son engañados.

## **II.- El buen vivir y la satisfacción de las necesidades del consumidor y usuario.**

Nuestra legislación penal (COIP), tiene una sección que se refiere a los delitos contra Los Derechos Del Buen Vivir y uno de estos Delitos penalizado es contra el derecho a la salud, que nos presta un servicio público o privado, pero ambos deben ser firmes y de calidad, muchos ciudadanos se preguntan a que se llama Buen Vivir o 'Sumak Kawsay', aquí se recoge una visión del mundo centrada en el ser humano, como parte de un entorno natural y social. El ministerio de educación nos da una acertada definición de lo que debemos entender como Buen Vivir es: "La satisfacción de las necesidades, la consecución de una calidad de vida y muerte digna, el amar y ser amado, el florecimiento saludable de todos y todas, en paz y armonía con la naturaleza y la prolongación

## Los derechos del consumidor regulados en las normas ecuatorianas

---

indefinida de las culturas humanas. El Buen Vivir supone tener tiempo libre para la contemplación y la emancipación, y que las libertades, oportunidades, capacidades y potencialidades reales de los individuos se amplíen y florezcan de modo que permitan lograr simultáneamente aquello que la sociedad, los territorios, las diversas identidades colectivas y cada uno -visto como un ser humano universal y particular a la vez- valora como objetivo de vida deseable (tanto material como subjetivamente y sin producir ningún tipo de dominación a un otro)”. La relación Buen Vivir y derechos de los consumidores y usuarios se da porque los ciudadanos hacen uso de del servicio de salud, agua etc. cada uno de estos servicios deben ser constante de mucha calidad. Los consumidores y el Buen Vivir interactúan de dos modos. Por una parte, el derecho a la no ser engañados es un componente esencial del Buen Vivir, ya que permite el desarrollo de las potencialidades humanas, y como tal, garantiza la igualdad de oportunidades para todas las personas. El Buen Vivir es un eje esencial del comercio, en la medida en que el proceso comercial se desarrolle debe contemplar la preparación de futuros ciudadanos, con

### EL CÓDIGO ORGÁNICO INTEGRAL PENAL TIENEN RELACIÓN CON EL ‘SUMAK KAWSAY OBJETIVO DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

Valores y conocimientos para fomentar el desarrollo del país. Estos artículos de (COIP) tienen relación con el ‘Sumak Kawsay’,

Artículo 215.- Daño permanente a la salud.- La persona que utilice elementos biológicos, químicos o radioactivos que causen un daño irreparable, irreversible o permanente a la salud de una o más personas, será sancionada con pena privativa de libertad de siete a diez años.

Los seres humanos tenemos una sola vida, a la cual debemos cuidar y nadie tiene el derecho de dañarla por sus malas actuaciones utilizando estos elementos biológicos, químicos o radioactivos

Que dañen nuestra salud, este delito se refiere que si tomamos un servicio de salud este debe ser de calidad y los dueños del negocio deben tener muchos ciudadanos al manipular estos elementos peligrosos a nuestra salud. Si lo hacen por cualquier negligencia o dolo deben pagar una pena de prisión

Artículo 216.- Contaminación de sustancias destinadas al consumo humano.- La persona que altere, poniendo en riesgo, la vida o la salud, materias o productos alimenticios o bebidas alcohólicas destinadas al consumo humano, será sancionado con pena privativa de libertad de tres a cinco años. Con la misma pena será sancionada la persona que, conociendo de la alteración, participe en la cadena de producción, distribución y venta o, en la no observancia de las normas respectivas en lo referente

## Los derechos del consumidor regulados en las normas ecuatorianas

---

al control de los alimentos. La comisión de esta infracción de manera culposa será sancionada con pena privativa de libertad de dos a seis meses. Todos los días los ciudadanos consumimos un número indeterminados de productos preparados, para nuestra alimentación, así como para nuestro aseo personal, y un gran problema que encuentran los consumidores son especialmente en las bebidas alcohólicas que en nuestro país han causado muchas muertes, también se falsifican o alteran productos de uso personal y de limpieza de hogares, en esta alteración se pone en riesgo muchas veces las vidas de los consumidores

Artículo 217.- Producción, fabricación, comercialización y distribución de medicamentos e insumos caducados.- La persona que importe, produzca, fabrique, comercialice, distribuya o expenda medicamentos o dispositivos médicos falsificados o que incumpla las exigencias normativas relativas a su composición, estabilidad y eficacia, será sancionada con pena privativa de libertad de tres a cinco años. La persona que expenda o despache medicamentos caducados y con ello ponga en peligro la vida o la salud de las personas, será sancionada con

El comercio de la medicina es un negocio muy rentable en el Ecuador y en cualquier país del mundo, ya que las personas nos hemos acostumbrado a utilizar medicamentos para curar nuestra salud, por tal razón existen grandes laboratorios de Producción, fabricación, comercialización y distribución de medicamentos, que en muchas ocasiones son caducados o alterados en su composición, que en vez de mejorar la salud del consumidor terminan afectándola más que en algunas ocasiones estas personas pierden la vida.

Artículo 218.- Desatención del servicio de salud.- La persona que, en obligación de prestar un servicio de salud y con la capacidad de hacerlo, se niegue a atender a pacientes en estado de emergencia, será sancionada con pena privativa de libertad de uno a tres años. Si se produce la muerte de la víctima, como consecuencia de la desatención, la persona será sancionada con pena privativa de libertad de trece a dieciséis años. Si se determina responsabilidad penal de una persona jurídica, será sancionada con multa de treinta a cincuenta salarios básicos unificados del trabajador en general y su clausura temporal.

La relación de este artículo con los derechos del consumidor, están totalmente relacionados ya que el buen vivir es un derecho de cada ciudadano. Los artículos del (COIP), que analizados en este documento garantizan una buena relación consumidor y usuario.

### **III.- La constitución de la república del Ecuador y las garantías que brinda a los consumidores y usuarios**

Como no referirnos a las garantías que tienen y tenemos en la constitución de la república del Ecuador, los usuarias y consumidoras, en esta norma suprema encontramos una sección que especifica los derechos y garantías que tienen las personas usuarias y consumidoras así tenemos el Art. 52.-“Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor”.

Todos tenemos el derecho y la libertad de elegir bienes y servicios, pero estos deben ser de óptima calidad también tenemos el derecho de que la información que se nos proporciona sobre los productos y el servicio que solicitamos sean precisa y no engañosa sobre su contenido y características, este artículo de la constitución de la república tiene Concordancias: con la LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, Arts. 4, 6 y con la LEY DE PROPIEDAD INTELECTUAL, en los siguientes Arts. 322 Art. 53.- todas las instituciones públicas o privadas y cualquier organismo que presten servicios públicos o privados deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación inmediata al usuario afectado. En cada empresa pública o privada debe existir un centro de mediación y arbitraje que pueda dar una solución inmediata y sin dilataciones a los afectados por un consumo o un servicio El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.

Este artículo de la carta magna Art. 54.- “Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore. Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas”. Se relaciona o concuerda con: “CODIGO ORGANICO INTEGRAL PENAL, LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL

CONSUMIDOR, Arts. 4, 61 LEY ORGANICA DEL SISTEMA NACIONAL DE CONTRATACION PÚBLICA, Arts. 67 LEY ORGANICA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA DEL SISTEMA FINANCIERO, Arts. 18, 123” Las personas usuarias y consumidoras podrán constituir asociaciones que promuevan la información y educación sobre sus derechos, y las representen y defiendan ante las autoridades judiciales o administrativas. Para el ejercicio de este u otros derechos, nadie será obligado a asociarse.

#### **IV.- Favorece al consumidor la ley orgánica de defensa del consumidor,**

UNA vez que hemos analizado varias normas legales y constitucionales que garantizan los derechos de los consumidores y usuarios, tenemos que hablar muy profundamente de la LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, la misma que se encuentra dividida en varios artículos, en cuanto a la ley tenemos los principios generales

PRINCIPIOS GENERALES “Art. 1.- 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”.

Esta Ley y sus normas de desarrollo serán de aplicación tanto en el ámbito de las relaciones comerciales reguladas en el texto de la Ley, como en el de las relaciones de carácter administrativo o penales de los usuarios, con las peculiaridades que, en este caso, se contemplan en la presente Ley o en sus normas de desarrollo. Ello sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones específicas que se establecen para fabricantes, importadores y suministradores, y de los derechos y obligaciones que puedan derivarse para los usuarios y consumidores

Igualmente serán aplicables a las sociedades cooperativas, constituidas de acuerdo con la legislación que les sea de aplicación, en las que existan socios cuya actividad consista en la prestación de un servicio con relación de carácter administrativo o estatutario y la Administración pública para la que presta servicios, en los términos expresados en la disposición adicional tercera de esta Ley, y, de otra, los socios de las cooperativas a que se refiere el párrafo anterior y las sociedades cooperativas para las que prestan sus servicios

Art. 2.- Definiciones.- Para efectos de la presente ley, se entenderá por:

Anunciante.- Aquel proveedor de bienes o de servicios que ha encargado la difusión pública de un mensaje publicitario o de cualquier tipo de información referida a sus productos o servicios.

## Los derechos del consumidor regulados en las normas ecuatorianas

---

**Consumidor.-** Toda persona natural o jurídica que como destinatario final adquiera utilice o disfrute bienes o servicios, o bien reciba oferta para ello. Cuando la presente ley mencione al Consumidor, dicha denominación incluirá al Usuario.

**Contrato de Adhesión.-** Es aquel cuyas cláusulas han sido establecidas unilateralmente por el proveedor a través de contratos impresos o en formularios sin que el consumidor, para celebrarlo, haya discutido su contenido.

**Derecho de Devolución.-** Facultad del consumidor para devolver o cambiar un bien o servicio, en los plazos previstos en esta Ley, cuando no se encuentra satisfecho o no cumple sus expectativas, siempre que la venta del bien o servicio no haya sido hecha directamente, sino por correo, catálogo, teléfono, internet, u otros medios similares.

**Especulación.-** Práctica comercial ilícita que consiste en el aprovechamiento de una necesidad del mercado para elevar artificiosamente los precios, sea mediante el ocultamiento de bienes o servicios, o acuerdos de restricción de ventas entre proveedores, o la renuencia de los proveedores a atender los pedidos de los consumidores pese a haber existencias que permitan hacerlo, o la elevación de los precios de los productos por sobre los índices oficiales de inflación, de precios al productor o precios al consumidor.

**Información Básica Comercial.-** Consiste en los datos, instructivos, antecedentes, indicaciones o contraindicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al consumidor, al momento de efectuar la oferta del bien o prestación del servicio.

**Oferta.-** Práctica comercial consistente en el ofrecimiento de bienes o servicios que efectúa el proveedor al consumidor.

**Proveedor.-** Toda persona natural o jurídica de carácter público o privado que desarrolle actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución, alquiler o comercialización de bienes, así como prestación de servicios a consumidores, por lo que se cobre precio o tarifa. Esta definición incluye a quienes adquieran bienes o servicios para integrarlos a procesos de producción o transformación, así como a quienes presten servicios públicos por delegación o concesión.

**Publicidad.-** La comunicación comercial o propaganda que el proveedor dirige al consumidor por cualquier medio idóneo, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio. Para el efecto la información deberá respetar los valores de identidad nacional y los principios fundamentales sobre seguridad personal y colectiva.

## Los derechos del consumidor regulados en las normas ecuatorianas

---

**Publicidad Abusiva.-** Toda modalidad de información o comunicación comercial, capaz de incitar a la violencia, explotar el miedo, aprovechar la falta de madurez de los niños y adolescentes, alterar la paz y el orden público o inducir al consumidor a comportarse en forma perjudicial o peligrosa para la salud y seguridad personal y colectiva. Se considerará también publicidad abusiva toda modalidad de información o comunicación comercial que incluya mensajes subliminales. **Publicidad Engañosa.-**

Toda modalidad de información o comunicación de carácter comercial, cuyo contenido sea total o parcialmente contrario a las condiciones reales o de adquisición de los bienes y servicios ofrecidos o que utilice textos, diálogos, sonidos, imágenes o descripciones que directa o indirectamente, e incluso por omisión de datos esenciales del producto, induzca a engaño, error o confusión al consumidor.

**Servicios Públicos Domiciliarios.-** Se entienden por servicios públicos domiciliarios los prestados directamente en los domicilios de los consumidores, ya sea por proveedores públicos o privados tales como servicio de energía eléctrica, telefonía convencional, agua potable u otros similares.

**Distribuidores o Comerciantes.-** Las personas naturales o jurídicas que de manera habitual venden o proveen al por mayor o al detal, bienes destinados finalmente a los consumidores, aun cuando ello no se desarrolle en establecimientos abiertos al público.

**Productores o Fabricantes.-** Las personas naturales o jurídicas que extraen, industrializan o transforman bienes intermedios o finales para su provisión a los consumidores.

**Importadores.-** Las personas naturales o jurídicas que de manera habitual importan bienes para su venta o provisión en otra forma al interior del territorio nacional.

**Prestadores.-** Las personas naturales o jurídicas que en forma habitual prestan servicios a los consumidores

En este artículo de la Ley del consumidor nos guía con sus definiciones, afín de que podamos entender que como debemos llamar a cada una de las partes que intervienen en este conflicto legal y las relaciones existentes entre los elementos que intervienen

### **V.- Derechos y obligaciones de los consumidores**

Todos los seres humanos como la persona, somos sujeto de Derechos y obligaciones. Nuestros derechos y las obligaciones son herramientas básicas para alcanzar la paz y felicidad entre todos los ciudadanos en las relaciones comerciales. Al respetar estas obligaciones y derechos podremos Vivir en un mundo más justo, para un mejor mundo todos los usuarios y consumidores debemos Conocer y exigir nuestros derechos a conciencia, valorando y respetando a todas las personas. Cumplir con

## Los derechos del consumidor regulados en las normas ecuatorianas

---

nuestras obligaciones para así integrarnos a la sociedad. Tomar conciencia de las obligaciones nos permitirá asumir una vida responsable, de respeto por las diferencias, a ser tolerantes, y brindar un buen servicio y de esta manera vivir en paz. Conociendo y aplicando derechos y deberes nos comportaremos mejor. Estos son los derechos fundamentales de los consumidores establecidos en la ley del consumidor: así como en el art. 5 de esta ley encontramos las obligaciones

Art. 4.- Derechos del Consumidor.- Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

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;
2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad;
3. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad;
4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar;
5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida;
6. Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales;
7. Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos;
8. Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios;
9. Derecho a recibir el auspicio del Estado para la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, cuyo criterio será consultado al momento de elaborar o reformar una norma jurídica o disposición que afecte al consumidor; y,
10. Derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a la adecuada prevención sanción y oportuna reparación de su lesión;

## Los derechos del consumidor regulados en las normas ecuatorianas

---

11. Derecho a seguir las acciones administrativas y/o judiciales que correspondan; y,

12. Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá notar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado.

Este artículo de los derechos y obligaciones de los consumidores tiene Concordancias: con la CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, Arts. 11, 15, 52, 54, 55, 66 y con la LEY ORGANICA DE EMPRESAS PUBLICAS, LOEP, Arts. 18

Art. 5.- Obligaciones del Consumidor.- Son obligaciones de los consumidores:

1. Propiciar y ejercer el consumo racional y responsable de bienes y servicios;

2. Preocuparse de no afectar el ambiente mediante el consumo de bienes o servicios que puedan resultar peligrosos en ese sentido;

3. Evitar cualquier riesgo que pueda afectar su salud y vida, así como la de los demás, por el consumo de bienes o servicios lícitos; y,

4. Informarse responsablemente de las condiciones de uso de los bienes y servicios a consumirse.

### Conclusiones

Cualquier ciudadano o ciudadana, sin discriminación de ningún tipo, puede solicitar la intervención de la Defensoría del Pueblo si considera que algún organismo público o persona natural o jurídica ha vulnerado sus derechos fundamentales o ha lesionado sus legítimos intereses. Todos los consumidores deben acudir personalmente y presentar sus peticiones en forma verbal o escrita, ante un funcionario de la institución con su firma de responsabilidad. Si no sabe firmar bastará la impresión de la huella digital y el registro de la cédula de ciudadanía o pasaporte. A falta de la cédula de ciudadanía, servirá la de un testigo que declare conocer a la persona que formule la petición. Si es posible, adjunte al reclamo las fotocopias de los principales documentos relacionados con el caso planteado.

La defensoría debería formar comisiones permanentes de vigilancia en cada empresa pública y privada para garantizar los derechos de los consumidores, para mi concepto debe convertirse en una forma de policía y estar cerca del pueblo y acudir en el momento que se la necesite la defensoría debería tener poder sancionador y coactivo para que no esté pasando de institución en institución mi reclamo, sino que la defensoría termine mi reclamo con una sentencia o resolución.

## Referencias

1. <http://www.dpe.gob.ec/eje-consumidores/>
2. La protección del consumidor a la luz de los tratados internacionales de derechos humanos.  
(Eduardo Torres Butler)
3. [http://www.theoria.eu/nomadas/45/danielkuri\\_edgarsalas.pdf](http://www.theoria.eu/nomadas/45/danielkuri_edgarsalas.pdf)
4. LEGISLACIÓN:
5. CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR
6. Ley Orgánica de Defensa del Consumidor
7. Código Orgánico Integral Penal
8. LEY ORGANICA DEL SISTEMA NACIONAL DE CONTRATACION PÚBLICA, Arts.  
67 LEY ORGANICA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA DEL SISTEMA  
FINANCIERO,
9. LEY DE PROPIEDAD INTELECTUAL