



*Asesorías y Tutorías para la Investigación Científica en la Educación Puig-Salabarría S.C.
José María Pino Suárez 460-2 esq a Lerdo de Tejada, Toluca, Estado de México. 7223898475*

RFC: ATI120618V12

Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.

<http://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/>

Año: XI Número: Edición Especial. Artículo no.: 86 Período: Diciembre, 2023

TÍTULO: El ejercicio del derecho a la protección del consumidor en la información esencial en el ámbito comercial ecuatoriano.

AUTORES:

1. Máster. Diego Xavier Chamorro Valencia.
2. Máster. Carlos Ramiro Hurtado Lomas.
3. Abg. Susy Alexandra Lorenty Bohórquez.

RESUMEN: El estudio aborda a los consumidores y su afectación cuando caen víctimas de promociones falsas que resultan perjudiciales. Se utiliza un enfoque cuantitativo, aplicándose métodos de búsqueda, recopilación y crítica de documentos, que se enfocan en la interpretación del derecho. Se llevó a cabo un cuestionario que involucró a 10 jueces, 5 funcionarios de la Defensoría del Pueblo, 10 profesores universitarios, 15 abogados en ejercicio y 10 usuarios generales. Las conclusiones destacan la necesidad de que el Estado establezca procedimientos efectivos en la legislación para prevenir y resolver conflictos. Se propone la incorporación de nuevos procedimientos administrativos en la Ley de Defensa del Consumidor que permitan abordar presuntas infracciones a sus disposiciones, así como a sus normativas y resoluciones.

PALABRAS CLAVES: consumidores, víctimas, promociones, infracciones.

TITLE: The exercise of the right to consumer protection in the essential information in the Ecuadorian commercial environment.

AUTHORS:

1. Master. Diego Xavier Chamorro Valencia.
2. Master. Carlos Ramiro Hurtado Lomas.
3. Atty. Susy Alexandra Lorenty Bohórquez.

ABSTRACT: The study addresses consumers and their impact when they fall victim to false promotions that are harmful. A quantitative approach is used, applying methods of search, compilation, and criticism of documents, which focus on the interpretation of the law. A questionnaire was carried out that involved 10 judges, 5 officials of the Ombudsman's Office, 10 university professors, 15 practicing lawyers and 10 general users. The conclusions highlight the need for the State to establish effective procedures in legislation to prevent and resolve conflicts. The incorporation of new administrative procedures in the Consumer Protection Law is proposed that allow for addressing alleged violations of its provisions, as well as its regulations and resolutions.

KEY WORDS: consumers, victims, promotions, infringements.

INTRODUCCIÓN.

Es ineludible la necesidad que existía y aún existe en nuestro país sobre el procedimiento jurídico para defender los derechos de los consumidores o usuarios, con vacíos legales tanto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (Congreso Nacional del Ecuador, 2000) como en la Constitución, motivo por el cual no nos permite como profesionales del derecho poder defender a anchas a los consumidores o usuarios.

La Ley Orgánica del Consumidor establece como consumidor a “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” (Congreso Nacional del Ecuador, 2000).

En este orden de ideas, los autores Camargo Guevara, & Villalba Cuéllar. (2021) plantean lo siguiente: El derecho del consumo nace como una forma de proteger a la parte débil, el consumidor, y en ese orden de ideas, el legislador se enfocó, en una protección de los derechos administrativos y del derecho privado; no obstante, el ligamen entre los derechos del consumidor, derechos constitucionales y derechos humanos, ha tomado auge (p.147).

La problemática radica específicamente en el producto que da la CNEL Los Ríos, en especial en el cantón Babahoyo, ya que muchas de las personas se ven afectadas en virtud de que no brindan un servicio de óptima calidad tal como lo expresa nuestra Constitución de la República en su 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, lo que no se cumple en nuestro medio es por aquello que se evidencia en la Delegación Provincial de la Defensoría del Pueblo, con sede en nuestro cantón Babahoyo, un sin número de denuncias en cuanto a la CNEL Los Ríos, por circunstancias de elevados consumos, cortes sin fundamentos legales, falta de notificaciones de las planillas eléctricas, etc.

Lo anterior, tal es así, que la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en su Art. 17, Obligación de todo proveedor. – Establece que hay que: Entregar al consumidor información veraz suficientemente clara, completa y oportuna de los bienes o servicios ofrecidos; de tal modo, que este pueda realizar una elección adecuada y razonable. Lo que se contrapone a nuestra realidad, ya que como lo hemos mencionado anteriormente, la Empresa de Electricidad CNEL de Los Ríos no cumple con estos preceptos y violenta los derechos de los consumidores, y en tal virtud, es menester el plantear una reforma de Ley al Art. 17 de la Ley de Defensa al Consumidor (Congreso Nacional del Ecuador, 2000).

Por otro lado, es así que Guerrero Dávila, G., & Guerrero Dávila, C (2020) establecen que en el Ecuador en septiembre del año 1970, mediante decreto Supremo 357, R.O. 54, se encarga al INEN la

verificación de cumplimiento de normas técnicas oficializadas por el Ministerio de Industrias como obligatorias. Posteriormente, con el Decreto Supremo No. 965, R.O. 376 del 24 de agosto del año 1973, se regula la publicidad de bebidas alcohólicas y cigarrillos; así mismo, continuando con los autores, encuentran un antecedente importante en el año 1977 cuando el Consejo Supremo de Gobierno dicta la Ley de Control de Precios y Calidad, que establecía fundamentalmente la obligación de publicar en las etiquetas las características de calidad, y se establecen los antes encargados del control de precio y calidad, entre los que encontramos a los ministerios, municipalidades, intendencias, subintendencias y comisarias.

En ese sentido, a inicios de los años noventa, se expandió la Ley de Defensa del Consumidor, la misma que fue publicada el 12 de septiembre de 1990, Registro Oficial 520, norma con limitaciones y escasa aplicación; sin embargo, con ella se elimina el sistema de control de precios, 125 y establece puntos que pueden considerarse un avance al anterior estado de protección. A decir de Basabe (2015), este hace referencia al 12 de septiembre de 1990, cuando se promulgó la Ley de Defensa del Consumidor, la misma que fue objeto de varias reformas, tratando de enmendar errores cometidos, y sobre todo, el incorporar al desarrollo los Derechos que los consumidores tenían a nivel internacional en acuerdos internacionales, de los cuales el Ecuador es suscriptor. Estas reformas, al final poco o nada ayudaron y la Ley seguía siendo inoperante e impracticable en cunado a una protección real y efectiva que a los consumidores se refiere.

Es así, que el autor mencionado indique que a partir de los años 1998, con la nueva Constitución de la República (Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador, 2008), se estableció que el Ecuador es un Estado social de Derecho y adoptó el sistema de economía social de mercado. Conjuntamente con esto, se establecieron obligaciones para el Estado dentro de este sistema como son las de vigilar el cumplimiento de los Derechos de los Consumidores. Se acogieron, asimismo, principios internacionales de defensa de los Derechos de los Consumidores, por lo que podemos decir, que desde

la expedición de esta carta fundamental de 1998, el Ecuador ha dado al derecho de los consumidores un tratamiento acorde con su importancia.

En este orden de ideas, al referirse a los problemas que surgen como consecuencia de la sociedad de consumo, producto de la producción en masa y la aplicación de los contratos en serie, en los que por lo general, el proveedor impone sus condiciones y el consumidor se somete a ellas. En sus inicios fueron los propios consumidores quienes se organizaron para la defensa de sus intereses, ejerciendo fuertes presiones sobre la opinión pública para obtener un mejor tratamiento en los precios, una mejora en la calidad de los productos o la prevención o disminución de los riesgos que significaba el consumo de ciertos bienes; en otras palabras, el Estado estableció reglas aisladas, como controles elementales sobre ciertos productos; normas legales mínimas en protección a los consumidores, interpretaciones o restricciones especiales sobre determinadas cláusulas de los contratos celebrados en serie o de simple adhesión.

En este sentido, de acuerdo con la Ley Orgánica de la Defensa del Consumidor (Congreso Nacional del Ecuador, 2000) se menciona como 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”. Es una persona u organización que demanda bienes o servicios proporcionados por el productor o el proveedor de bienes o servicios; es decir, es un agente económico con una serie de necesidades.

El autor Orozco-Barba et al., (1996) establecen, que el derecho del consumidor es un sistema global de normas, principios, instituciones e instrumentos de implementación, consagrados por el ordenamiento jurídico en favor del consumidor, para garantizarle en el mercado una posición de equilibrio en sus relaciones con los empresarios. Resalta, que el Derecho del consumidor es la denominación que se le da al conjunto de normas emanadas de los poderes públicos destinadas a la

protección del consumidor o usuario en el mercado de bienes y servicios, otorgándole y regulando ciertos derechos y obligaciones.

En referencia a este aspecto, se plantea la siguiente interrogante: ¿Qué mecanismos jurídicos se deben aplicar para proteger los derechos de los consumidores? En la actualidad, viviendo en un Estado Constitucional de derecho, se debería de garantizar de manera igualitaria los derechos, deberes y obligaciones de todas y todos los ecuatorianos.

El objetivo del presente estudio es describir el derecho a la defensa del consumidor en la información básica comercial en el Ecuador, y va direccionada directamente a focalizar todas y cada una de las normativas jurídicas vigentes en nuestra sociedad ecuatoriana y que aportan al poder identificar sus preceptos en esta materia.

DESARROLLO.

Materiales y métodos.

El enfoque cuantitativo adoptado en este estudio representa una metodología rigurosa que implica una serie de pasos clave.

La investigación comienza con la búsqueda exhaustiva de documentos y fuentes de información relacionadas con el tema de estudio. Esto abarca desde leyes, regulaciones y jurisprudencia, hasta estudios previos, trabajos académicos y proyectos de investigación previamente realizados. La recopilación de esta información se lleva a cabo con un enfoque crítico y selectivo, asegurando que solo se incluyan fuentes de alta calidad y relevancia para la investigación.

La revisión documental y la interpretación del derecho son procesos fundamentales en este enfoque. Esto implica analizar y comprender a fondo las disposiciones legales y los precedentes judiciales relacionados con la defensa de los consumidores en el contexto ecuatoriano. Se busca identificar patrones, lagunas y desafíos en la legislación y la jurisprudencia que puedan afectar los derechos de los consumidores.

Se realiza, además, una revisión bibliográfica referencial para acceder a la literatura académica y teórica relevante sobre la materia. Esto proporciona un contexto más amplio y teórico para el estudio, y ayuda a situar la investigación en el marco de la teoría legal y la práctica de la defensa del consumidor.

La metodología de investigación documental es fundamental para este estudio. Según Bosch (1985), las técnicas de investigación documental se centran en "todos aquellos procedimientos que conllevan el uso práctico y racional de los recursos documentales disponibles en las fuentes de información". La revisión documental incluye la exploración de textos legales, trabajos académicos previos, documentos arbitrados, doctrina y normativas relevantes para el tema bajo estudio. Esta fase de la investigación se garantiza que se tenga en cuenta una amplia gama de perspectivas y fuentes autorizadas para el análisis.

Este enfoque cuantitativo se complementa con la aplicación de un cuestionario estructurado a una población diversa y representativa, la cual está conformada por 10 jueces, 5 funcionarios administrativos de la defensoría del pueblo, 10 catedráticos universitarios, 15 abogados en el libre ejercicio y 10 usuarios en general. Este enfoque cuantitativo será esencial para obtener una visión completa y matizada de las percepciones y experiencias de diferentes actores involucrados en la defensa de los consumidores.

La combinación de métodos fortalecerá las conclusiones y recomendaciones de la investigación y contribuirá al avance del conocimiento en el campo de la defensa del consumidor en el Ecuador.

En resumen, este estudio se apoya en una metodología de investigación robusta y diversificada que abarca la revisión documental, la interpretación legal, la revisión bibliográfica y la encuesta cuantitativa. Cada paso está diseñado para brindar una comprensión profunda y completa de la situación de los consumidores y el derecho a su defensa en el contexto ecuatoriano. Los métodos

permiten una evaluación crítica de la legislación y la jurisprudencia existente, y proporcionan información valiosa sobre las perspectivas de aquellos involucrados.

Resultados.

Se presentan, a continuación, los resultados obtenidos luego del desarrollo de los métodos.

1. ¿Cree usted que sancionando a las empresas se pueda lograr erradicar las infracciones contra la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor?

Tabla 1. Sanción de las empresas.

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Sí	48	96%
No	2	4%
TOTAL	50	100%

Un gran porcentaje de la población encuestada cree que sancionando a las empresas, sí se podrá erradicar las infracciones contra la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor; esto lo personifican un 83%, mientras que existe un mínimo porcentaje, que es el de 4%, que manifiestan que no se podrá erradicar las infracciones sancionando a las empresas.

2. ¿Cree Usted que los consumidores son víctimas de publicidad engañosa por parte de algunas empresas?

Tabla 2. Víctimas de publicidad engañosa.

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Sí	46	92%
No	4	8%
TOTAL	50	100%

La tabla nos demuestra, que el 92% de los encuestados cree que sí somos víctima de publicidad engañosa y un 8% indica que no.

3. *¿Considera Usted que los consumidores son mal informados acerca de las características de los productos que compran?*

Tabla 3. Consumidores mal informados.

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Sí	45	90%
No	5	10%
TOTAL	50	100%

Se indica, que el 90% de las personas encuestadas creen que los consumidores sí son mal informados sobre las características de los productos que compran y el 10% de la población considera lo contrario.

4. *¿Cree Usted que los consumidores reciben productos, bienes y servicios de calidad?*

Tabla 4. Recepción de

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Sí	7	14%
No	43	86%
TOTAL	50	100%

productos, bienes y servicios.

Las personas que fueron sometidas a las encuestas claramente nos indica con un 86% no recibe productos de calidad, y por el otro lado, tenemos un 14% que sí creen que los consumidores reciben productos de calidad.

5. *¿Usted como ciudadano/a de este país, ha recibido alguna vez información por parte de la autoridad competente sobre los Derechos que tiene usted como consumidor?*

Tabla 5. Información al consumidor.

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Sí	7	14%
No	43	86%
TOTAL	50	100%

Las personas que fueron sometidas a las encuestas claramente nos indica con un 86% no recibe información adecuada, y por el otro lado, tenemos un 14% que sí recibe información adecuada.

6. *¿Sabe usted de los Derechos del consumidor en nuestro País?*

Tabla 6. Derechos del consumidor en Ecuador.

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Sí	7	14%
No	43	86%
TOTAL	50	100%

Las personas que fueron sometidas a las encuestas claramente nos indican con un 86% que no conocen lo preguntado, y por el otro lado, tenemos un 14% que sí conocen lo preguntado.

Discusión.

Se puede determinar que los ciudadanos, los consumidores y usuarios se encuentran indefensos, y a ello se añade el hecho de que no tienen cultura de sus derechos, desconocen su posición como consumidores y usuarios, y no saben cómo reclamar ante violaciones de diferentes tipos (Tabares Neyra & Tamayo Pineda, 2019, p.2).

En tal sentido, de acuerdo con la Constitución de la República del Ecuador (Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador, 2008) se prevé los derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución del 2008 de la República del Ecuador, tratados o convenios Internacionales, legislación interna, principios generales de derechos y costumbre mercantil, siendo los siguientes:

- Derecho a la protección a la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos.
- Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad.
- Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad.
- Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como los precios, características, calidad, condiciones de contratación

y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar, entre otros.

Asimismo, se establece, que son obligaciones de los consumidores:

- Propiciar y ejercer el consumo racional y responsable de bienes y servicios.
- Preocuparse de no afectar el ambiente mediante el consumo de bienes o servicios que pueden resultar peligrosos en ese sentido.
- Evitar cualquier riesgo que pueda afectar su salud y vida, así como la de los demás, por el consumo de bienes o servicios lícitos.
- Informarse responsablemente de las condiciones de uso de los bienes y servicios a consumirse; entre otros.

Por otro lado, el Código Civil (Congreso Nacional del Ecuador, 2005) establece lo siguiente: El contrato o convención es un acto por el cual una parte se obliga para con otra a dar, hacer o no hacer alguna cosa. Cada parte puede ser una o muchas personas, las cuales se clasifican en las obligaciones que son civiles o meramente naturales. Civiles, las que dan derecho para exigir su cumplimiento. Naturales, las que no confieren derecho para exigir su cumplimiento, pero que cumplidas, autorizan para retener lo que se ha dado o pagado en razón de ellas.

Continuando con la normativa, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (Congreso Nacional del Ecuador 2000) en su Artículo 1 establece el ámbito y objeto, señalando que las disposiciones de la presente Ley son de orden público y 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. El objeto de esta Ley es normar las relaciones entre proveedores y consumidores, promoviendo el conocimiento y protegiendo los derechos de los consumidores y procurando la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones entre las partes; por lo tanto, la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo (Presidencia de

la República del Ecuador, 2019) establece que: Es facultad de la Defensoría del Pueblo, conocer y pronunciarse motivadamente sobre los reclamos y las quejas, que presente cualquier consumidor, nacional o extranjero, que resida o esté de paso en el país, y que considere que ha sido directa o indirectamente afectado por la violación o inobservancia de los derechos fundamentales del consumidor, establecidos en la Constitución 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. Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente artículo, el consumidor podrá acudir, en cualquier tiempo, a la instancia judicial o administrativa que corresponda.

CONCLUSIONES.

La responsabilidad del Estado de establecer procedimientos eficaces en su legislación para la prevención y resolución de conflictos es esencial para mantener un equilibrio y justicia en la sociedad. En el contexto específico de la ley de Defensa del Consumidor, resulta imperativo que esta normativa evolucione para incorporar procedimientos administrativos que sean accesibles y eficientes a la autoridad nacional en casos de presuntas infracciones.

La introducción de estos nuevos procedimientos administrativos puede ser considerada un paso trascendental en la protección de los derechos de los consumidores. La ley de Defensa del Consumidor debe ser dinámica y capaz de adaptarse a las cambiantes realidades del mercado y a las formas en que los consumidores pueden verse afectados por prácticas comerciales injustas o engañosas. La incorporación de estos procedimientos permitirá una respuesta más rápida y eficaz a las preocupaciones de los consumidores, lo que a su vez fortalecerá la confianza en el sistema de defensa del consumidor.

La posibilidad de activar estos procedimientos tanto de oficio por la autoridad competente como a raíz de denuncias de individuos que actúen en defensa del interés general de los consumidores, es una garantía adicional de que los abusos no quedarán impunes. Esto envía un claro mensaje de que la protección de los consumidores es una prioridad, y que el Estado está dispuesto a tomar medidas proactivas para mantener un mercado justo y equitativo.

Uno de los aspectos más destacados de esta propuesta es la eliminación de la barrera que impide a los ciudadanos el acceso a la defensoría. En lugar de depender de la iniciativa individual de los consumidores, la asistencia y el apoyo de la autoridad deben estar disponibles de manera inmediata en cualquier situación en la que se sospeche una infracción a las leyes de defensa del consumidor. Esto se traduce en una respuesta más ágil y eficiente que no solo alivia las preocupaciones de los consumidores, sino que también disuade a las empresas de incurrir en prácticas comerciales poco éticas, promoviendo así una mayor protección de los derechos de los consumidores en el mercado.

Es de vital importancia, que el Estado se adapte y fortalezca continuamente su marco legal de defensa del consumidor. La introducción de procedimientos administrativos ágiles y accesibles es un paso crucial para garantizar una respuesta rápida y efectiva a las presuntas infracciones, ya sea por acción de la autoridad o por denuncia de los consumidores, con el propósito de asegurar una protección efectiva y oportuna de los derechos de los consumidores en todas las circunstancias.

Esta evolución mencionada en la legislación fortalece la confianza de los consumidores y promueve un mercado más justo y equitativo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Registro Oficial N. 449. https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf

2. Basabe-Serrano, S. (2015). Jueces sin toga y voto judicial en contextos de inestabilidad institucional: el caso de la Corte Constitucional del Ecuador, 1999-2007. *Revista Andina de Estudios Políticos*, 5(1), 1-33. <https://iepa.org.pe/raep/index.php/ojs/article/view/106/73>
3. Camargo Guevara, S. F., & Villalba Cuéllar, J. C. (2021). Los derechos del consumidor desde una perspectiva constitucional y de Derechos Humanos. *Revista CES Derecho*, 12(2), 146-161. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S2145-77192021000200146&script=sci_arttext
4. Congreso Nacional del Ecuador. (2000). Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Ley 21 Registro Oficial Suplemento N. 116. https://www.dpe.gob.ec/lotaip/pdfenero/JURIDICO/a2/a2_ley_org_defen_consum.pdf
5. Congreso Nacional del Ecuador. (2005). Código Civil (Codificación No. 2005-010). https://www.registrocivil.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/05/Codificacion_del_Codigo_Civil.pdf
6. Farina, J. M. (1995). *Defensa del consumidor y del usuario*. Astrea, Buenos Aires. <https://dspace.scz.ucb.edu.bo/dspace/bitstream/123456789/8267/1/8557.pdf>
7. Bosch, C. (1985). *La técnica de investigación documental*. Trillas. <https://es.scribd.com/document/326993094/Carlos-Bosch-Garcia-La-Tecnica-de-La-Investigacion-Documental>
8. Guerrero Dávila, G., & Guerrero Dávila, C. (2020). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria. [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=sJstEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=8.%09Guerrero+D%C3%A1vila,+G.,+%26+Guerrero+D%C3%A1vila,+C.,+\(2020\).+Metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n.+Grupo+Editorial+Patria.&ots=-ibfcT5-Nr&sig=QbdVGjblfirzcmKc9_F7iP9Mrmk#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=sJstEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=8.%09Guerrero+D%C3%A1vila,+G.,+%26+Guerrero+D%C3%A1vila,+C.,+(2020).+Metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n.+Grupo+Editorial+Patria.&ots=-ibfcT5-Nr&sig=QbdVGjblfirzcmKc9_F7iP9Mrmk#v=onepage&q&f=false)

9. Orozco-Barba, H., Fuentes-Navarro, R., Reguillo-Cruz, R., Andión-Gamboa, E., Galindo, J., & Ramírez-Sáiz, J. M. (1996). Cultura de la comunicación y sociedades contemporáneas. México: Cuadernos del Departamento de Comunicación del ITESO. <https://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/144/Cultura%20de%20la%20comunicacion%20y%20sociedades.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
10. Presidencia de la República del Ecuador. (2019). Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo. Registro Oficial Suplemento N. 481. <https://www.igualdadgenero.gob.ec/wp-content/uploads/2019/06/Ley-Org%C3%A1nica-de-la-Defensor%C3%ADa-del-Pueblo.pdf>
11. Tabares Neyra, L. M., & Tamayo Pineda, N. (2019). Protección de los derechos de los consumidores y la responsabilidad social. Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina, 7(2) 1-16. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2308-01322019000200016&script=sci_arttext&tlng=en

DATOS DE LOS AUTORES.

1. **Diego Xavier Chamorro Valencia.** Magister en Derecho Constitucional. Docente Investigador de la Universidad Regional Autónoma de los Andes, Sede Ibarra, Ecuador. E-mail: ui.diegochamorro@uniandes.edu.ec
2. **Carlos Ramiro Hurtado Lomas.** Magister en Ciencias Judiciales. Docente Investigador de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Sede Ibarra, Ecuador. E-mail: ui.carloshurtado@uniandes.edu.ec
3. **Susy Alexandra Lorenty Bohórquez.** Abogada de los Tribunales de la República. Docente Investigador de la Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ecuador.

RECIBIDO: 10 de septiembre del 2023.

APROBADO: 21 de octubre del 2023.