



Universidad Tecnológica ECOTEC
Facultad de Derecho y Gobernabilidad

Título del trabajo:

Análisis del cobro de tasas administrativas como cláusulas abusivas en contratos de adhesión celebrados entre consumidores y proveedores en Ecuador, periodo 2021 – 2022.

Línea de investigación: Gestión de las Relaciones Jurídicas

Modalidad de titulación: Trabajo de investigación

Carrera: Derecho énfasis Gobernabilidad y Gerencia Política

Título a obtener:

Abogado de los Tribunales y Juzgados de la República del Ecuador con énfasis en Gobernabilidad y Gerencia Política

Autor: Jodison Jussephy García Alcívar

Tutor: Ab. Fabián Orellana Batallas, Mgtr.

Samborondón – Ecuador

2022

Dedicatoria

Este logro académico, se lo dedico a mi papá y a mi mamá, sin ellos nada de esto hubiera sido posible. Don Jody como cariñosamente amaba llamarte, sé que quizás no estés físicamente presente y que te fuiste cuando recién empezaba a estudiar esta linda carrera, con toda mi alma espero estés feliz y tranquilo que el último de tus hijos por fin se graduó como Abogado, te cumplí mi viejo, los amaré hasta el fin de los días.

También quiero dedicar este logro a mi hijo Jodison Jacobo, que es sin duda la luz más bella de mi vida y la fuerza de mi alma, que esto sea para ti una meta más que tú puedas superar.

Agradecimiento

Primero a Dios, por ayudarme siempre en mis momentos más difíciles y que gracias a eso nunca he perdido la fe, a mi madre Bachita, a mis hermanos Bielka, José y Javier, a mi linda esposa Helen y a mis suegros, ustedes son mi familia.

Quiero hacer un agradecimiento especial a Maguchita por brindarme siempre su ayuda y que gracias a usted pude estudiar en esta universidad.

A mis amigos, compadres, compañeros y docentes que en su oportuno tiempo vivimos momentos amenos en la escuela de Derecho y en transcurso de la vida.

También quiero agradecer a mis amigos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chone Ltda., a la Gerencia por creer y confiar en mí y en especial al área de Crédito y Cobranzas por acompañarme y respaldarme todo este tiempo.

Bendiciones siempre a todos.

CERTIFICADO DEL PORCENTAJE DE COINCIDENCIAS

Habiendo sido nombrado Fabián Orellana Batallas, tutor del trabajo de titulación “Análisis del cobro de tasas administrativas como cláusulas abusivas en contratos de adhesión celebrados entre consumidores y proveedores en Ecuador, periodo 2021 – 2022” elaborado por **Jodison Jussephy García Alcívar**, con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de Abogado de los Tribunales y Juzgados de la República del Ecuador con énfasis en Gobernabilidad y Gerencia Política.

Se informa que el mismo ha resultado tener un porcentaje de coincidencias 4% mismo que se puede verificar en el siguiente link:

<https://secure.arkund.com/view/134434229-745411-710840#/details/sources>

Adicional se adjunta print de pantalla de dicho resultado.

Curiginal

Document Information

| | |
|-------------------|---|
| Analyzed document | Tesis Jussephy Garcia.docx (D140863180) |
| Submitted | 6/20/2022 8:16:00 PM |
| Submitted by | Fabian Orellana Batallas |
| Submitter email | forellanab@ecotec.edu.ec |
| Similarity | 4% |
| Analysis address | forellanab.ecotec@analysis.arkund.com |



Ab. Fabián Orellana Batallas, Mgtr.
Tutor

ANEXO N°16

**CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR PARA LA PRESENTACIÓN DEL
TRABAJO DE TITULACIÓN CON INCORPORACIÓN DE LAS OBSERVACIONES
DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL**

Samborondón, 11 de julio del 2022

Magíster
Mario Cuvi Santacruz
Decano de la Facultad
Derecho y Gobernabilidad
Universidad Tecnológica ECOTEC

De mis consideraciones:

Por medio de la presente comunico a usted que el trabajo de titulación TITULADO: **Análisis del cobro de tasas administrativas como cláusulas abusivas en contratos de adhesión celebrados entre consumidores y proveedores en Ecuador, periodo 2021 – 2022** según su modalidad PROYECTO DE INVESTIGACIÓN; fue revisado y se deja constancia que el estudiante acogió e incorporó todas las observaciones realizadas por los miembros del tribunal de sustentación por lo que se autoriza a: **García Alcívar Jodison Jussephy** para que proceda a la presentación del trabajo de titulación para la revisión de los miembros del tribunal de sustentación y posterior sustentación.

ATENTAMENTE,



Ab. Fabian Orellana Batallas Mgtr.

Tutor

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como finalidad analizar el cobro de tasas administrativas en contratos de adhesión que se constituyen como cláusulas abusivas cuando el consumidor ejerce su derecho de devolución consagrado en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Se logró determinar que existen vacíos legales respecto al cobro de tasas administrativas en los contratos de adhesión tanto en la definición, el cobro de estos rubros mediante cláusulas preestablecidas por el proveedor y en la tipología de estos contratos. El tipo de investigación fue cualitativo, aplicando el método documental y empírico se pudo realizar la triangulación de datos analizando documentación de la Defensoría del Pueblo y las realizar entrevistas a un grupo de expertos que aportaron información relevante; aplicando el método jurídico comparado y exegético jurídico se pudo analizar normas de ordenamientos jurídicos de países de la región, así como su pertinencia, mecanismos y eficacia. Finalmente se logró proponer una reforma a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor cuyo fin es fortalecer los procedimientos administrativos, acotar con un concepto más acertado respecto a las tasas administrativas y para que los organismos de control regulen este tipo de proveedores que ofrecen estos servicios para que se eviten vulneraciones de derechos de los consumidores en el Ecuador.

Palabras clave: contrato de adhesión, tasas administrativas, cláusulas abusivas, derechos del consumidor, proveedores.

ABSTRACT

This research paper had the task of analyzing the charge of administrative fees of adhesion contracts which constitute an abusive clause when a consumer exercises his right of refund consecrated on the organic law on consumer protection. It was possible to determinate that there are legal loopholes regarding the collection of administrative fees of adhesion contracts. Regarding the legal gaps, we can say that they are related to their definition, the collection of these items through clauses pre-established by the provider and their typology of those contracts. This was a qualitative investigation. By applying the documental and empiric method it was possible to triangulate data by analyzing documents provided by the people's defense (ombudsman) and conducting interviews with a group of experts who contributed with relevant information. By enforcing the comparative legal method and the legal exegetic we could analyze legal regulations of countries of the region as well as its relevance mechanisms and effectiveness. Finally, we achieved a reform proposal of the organic defense law of the consumer whose purpose is to strengthen the administrative procedures, delimit with a more accurate concept regarding administrative fees and for control organisms to regulate this type of provider that offer these services so that violations of consumer rights in Ecuador are avoided.

Keywords: adhesion contract, administrative fees, abusive clauses, consumer rights, suppliers.

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| Introducción..... | 1 |
| Contexto histórico social del objeto de estudio | 2 |
| Antecedentes..... | 3 |
| Planteamiento del problema científico..... | 4 |
| Pregunta problemática | 5 |
| Delimitación | 5 |
| Límites temporales de la investigación | 5 |
| Límites espaciales de la investigación | 5 |
| Objetivos..... | 6 |
| Objetivo General | 6 |
| Objetivos Específicos..... | 6 |
| Variables..... | 6 |
| Dependiente..... | 6 |
| Independiente | 6 |
| Justificación | 6 |
| Alcance de la investigación científica | 8 |
| Método Descriptivo | 8 |
| Método Exploratorio..... | 8 |
| Capítulo I..... | 9 |
| Marco Teórico | 9 |
| 1.1 Derecho de consumo | 10 |
| 1.2 Cláusulas abusivas | 11 |

| | |
|---|----|
| 1.3 Débil jurídico..... | 12 |
| 1.4 Recursos legales..... | 13 |
| 1.5 Contrato de autofinanciamiento comercial..... | 14 |
| 1.6 Tasas administrativas | 16 |
| 1.7 Derecho comparado..... | 18 |
| 1.7.1 Argentina..... | 20 |
| 1.7.2 Brasil | 21 |
| 1.7.3 Paraguay..... | 22 |
| 1.7.4 Uruguay..... | 22 |
| Capítulo II..... | 24 |
| Marco Metodológico | 24 |
| 2.1 Enfoque de la investigación..... | 25 |
| 2.2 Tipo de investigación | 25 |
| 2.3 Conceptualización de las variables | 26 |
| 2.4 Universo y Muestra | 27 |
| 2.5 Métodos de investigación jurídica | 27 |
| 2.5.1 Método documental | 27 |
| 2.5.2 Método empírico | 28 |
| 2.5.3 Método exegético – jurídico | 28 |
| 2.5.4 Método jurídico - comparado..... | 28 |
| 2.5.5 Método descriptivo..... | 28 |
| Capítulo III..... | 29 |
| Análisis e interpretación de los resultados de la investigación | 29 |
| 3.1 Entrevista a expertos | 30 |

| | |
|--|----|
| 3.1.1 Análisis general a entrevistas de expertos | 41 |
| 3.2 Triangulación de datos..... | 42 |
| 3.2.1 Informe Anual de Rendición de cuentas 2021–Defensoría del Pueblo | 42 |
| 3.2.2 Diagnóstico situacional de los Derechos y obligaciones de las personas usuarias y consumidoras del país. | 45 |
| Propuesta..... | 49 |
| 4.1 Justificación de la propuesta | 50 |
| 4.2 Propuesta de reforma a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor | 51 |
| Conclusiones | 54 |
| Recomendaciones..... | 56 |
| Bibliografía | 57 |
| Anexos | 62 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1: Conceptualización de las variables..... | 26 |
| Tabla 2: Casos ingresados y finalizados por estrategia defensorial, 2021 -Informe de rendición de cuentas 2021 Defensoría del Pueblo | 42 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|---|----|
| Gráfico 1: Encuesta a personas usuarias y consumidoras en el Ecuador..... | 45 |
| Gráfico 2: Encuesta a personas usuarias y consumidoras en el Ecuador..... | 46 |
| Gráfico 3: Encuesta a personas usuarias y consumidoras en el Ecuador..... | 47 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1: Asesoramiento por materia, 2021–Rendición de cuentas 2021 Defensoría del Pueblo | 44 |
|--|----|

Introducción

El presente trabajo de investigación denominado “Análisis del cobro de tasas administrativas como cláusulas abusivas en contratos de adhesión celebrados entre consumidores y proveedores en Ecuador, periodo 2021 – 2022” nace con la necesidad de incluir mecanismos de control y regulación en la legislación ecuatoriana vigente respecto al cobro de tasas administrativas dentro de contratos de adhesión. Con la reciente Ley Orgánica para defender los Derechos de los clientes del sistema financiero nacional y evitar cobros indebidos y servicios no solicitados, se considera que aún no se tratan ciertos temas que vulneran derechos del consumidor, uno de ellos es el cobro de tasas administrativas por parte de proveedores de bienes o servicios. Esta investigación aportará información en lo concerniente al cobro de tasas administrativas como cláusulas abusivas en los contratos de adhesión para garantizar la protección de derechos del consumidor y para conocer posibles propuestas jurídicas para evitar futuras vulneraciones dentro del derecho de consumo ecuatoriano.

En el Ecuador, las controversias y desacuerdos entre consumidores y proveedores (si no se ha establecido lo contrario dentro del contrato de adhesión), por ley pueden ser sustanciadas en primera instancia mediante procedimiento administrativo ante la Defensoría del Pueblo, la prioridad de estos procedimientos administrativos es buscar consensos entre las partes y de existir desacuerdos, el consumidor puede activar el órgano jurisdiccional mediante denuncia ante el juez de contravenciones dentro de un procedimiento expedito según lo establece el art. 641 del Código Orgánico Integral Penal (Codigo Organico Integral Penal, 2014) y en concordancia con el último inciso de la disposición reformativa primera de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo (Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, 2019) en adelante LODP.

Es pertinente abordar esta investigación debido a que las “reglas del juego” dentro de la relación de consumo no están del todo claras, según la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, en adelante LODC, se establecen derechos y deberes de los consumidores y proveedores respectivamente, pero aun el

ordenamiento jurídico ecuatoriano no prevé situaciones particulares, como cuando el consumidor ejerce su derecho de devolución respecto al consumo de un servicio comercial y el proveedor unilateralmente ya prestableció los rubros a considerar o no para las devoluciones e inclusive el mecanismo o autoridad competente para sustanciar las futuras controversias de ser el caso.

Contexto histórico social del objeto de estudio

En Ecuador, por mandato constitucional, la Defensoría del Pueblo es la entidad pública competente para conocer y resolver las quejas que presenten los consumidores en sede administrativa (Constitución de la República del Ecuador, 2008). Siendo así, la Defensoría del Pueblo la autoridad competente que ejerce la protección y tutela de los derechos del consumidor y la LODC regula la relación entre usuarios-consumidores y proveedores de bienes o servicios.

La LODC de manera general establece parámetros de cláusulas prohibidas dentro de los contratos de adhesión, es decir que, si existe el encuadramiento de las cláusulas prestablecidas de un contrato de adhesión con los parámetros que establece el art. 43 de LODC, se entenderán como nulas de pleno derecho (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2000) sin omitir lo que estipula el capítulo VII del reglamento general de LODC (Reglamento General a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2001).

Los proveedores privados en el Ecuador han recibido asesoramiento profesional de expertos en materia contractual (abogados especializados) cuyo fin ha sido el desarrollo de mecanismos técnicos para que sean lícito o permitido el cobro de tasas administrativas dentro de contratos de adhesión para que no sean considerados como cláusulas abusivas o cláusulas prohibidas como lo establece la normativa vigente.

La presente investigación tiene como corte junio 2022, la Ley Orgánica para defender los Derechos de los clientes del sistema financiero nacional y evitar cobros indebidos y servicios no solicitados, fue publicada en el Registro Oficial el 11 de febrero del 2022, es una nueva ley que como su nomenclatura lo indica se focaliza en primera instancia con el sistema financiero nacional, reformando el Código Orgánico Monetario y Financiero en su capítulo

I, pero también reformando a LODC y a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones en su capítulo II, secciones I y II respectivamente (Ley Orgánica para defender los Derechos de los clientes del sistema financiero nacional y evitar cobros indebidos y servicios no solicitados, 2022).

La ley reformativa mencionada en líneas que antecede, según lo estipula su disposición quinta, de la sección segunda, del capítulo segundo, de la reforma del Art. 45 de LODC en donde se estableció un nuevo procedimiento de devolución o cambio a favor del consumidor, pero aún siguen pendientes temas por abordar como el cobro de tasas administrativas en los contratos de adhesión celebrados entre consumidores y proveedores.

Antecedentes

En el marco jurídico ecuatoriano, el derecho de los consumidores asciende al grado constitucional según lo estableció el art. 92 de (Constitución Política de la República del Ecuador, 1998), determinando que es la ley quien establecerá mecanismos y procedimientos para la prevención y tutela de los derechos de los consumidores.

Siguiendo esta fuente y como es de aceptación internacional que el derecho de los consumidores sea de orden público, es indispensable que cada país que reconozca la importancia y el grado de vulneración de los consumidores para desarrollen normativa especial para su tutela y control. Hablando de legislación comparada, cada legislación tiene sus particularidades y se asemejan mucho entre ellas, varía entre la definición de usuario y consumidor hasta los mecanismos para resolver las quejas o reclamos de los consumidores.

Así mismo, en el derecho comparado y de tratados internacionales en relación con el régimen de defensa del consumidor, se considera los derechos del consumidor como derechos humanos. (Tambussi, Los derechos de usuarios y consumidores son derechos humanos, 2014) Adicionalmente, se ha evidenciado, que las normativas coinciden en acoger el principio pro consumidor y el derecho de desistimiento a favor del consumidor.

El derecho del consumidor al tener la calidad o semejanza inherente como derecho humano, su estandarización se ha visto normalizada entre los estados,

pero como en párrafos anteriores se mencionaba que existen ciertas particularidades de cada legislación. Es entonces que, en el Ecuador la LODC regula las relaciones entre consumidores y proveedores en general, es decir que tácitamente también regulan los contratos de adhesión que contienen cobros de tasas administrativas y su contenido, a pesar de que no se encuentra tipificado este tipo de contratos en el marco jurídico ecuatoriano.

Planteamiento del problema científico

Esta investigación se enfoca en el escenario donde el consumidor celebra un contrato de adhesión con el proveedor de servicios mediante el cual se realiza la proyección de la adquisición de un bien mueble (vehículo automotor) es decir, que el proveedor mediante su cuerpo de talento humano, asesora al consumidor para que este último adquiera un bien mueble según su situación económica o poder adquisitivo que presente, así mismo, el proveedor de servicios preestablece cláusulas entre ellas el cobro de tasas administrativas y demás para que el consumidor tenga la posibilidad de ingresar a un sistema para poder participar en cumplir para muchos un sueño como es un vehículo automotor, teniendo en consideración que no son compras de utensilios escolares o ropa deportiva, ya que significa una inversión considerable.

Los contratos de compra programada, no se encuentran tipificados en la normativa ecuatoriana y este trabajo de investigación no procura indagar en temas como la publicidad engañosa o respecto al verdadero objeto social de estos proveedores de bienes y servicios, ya que se considera como motivo de otra investigación.

Continuando con la problemática, estos proveedores que brindan servicios de asesoría y de ingreso a sistemas de compra programada, están bajo el control y vigilancia de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, los contratos que suscriben se rigen bajo las normas que establece especialmente la LODC y de manera general el Código Civil y el Código de Comercio, pero ninguna de las normas antes mencionadas regula el cobro de las tasas administrativas que estos proveedores imponen a los consumidores para la adquisición de un bien o servicio.

En el escenario que el consumidor aún no ha sido adjudicatario del bien mueble del cual ha estado aportando dinero continuamente y este último desea ejercer su derecho de desistimiento por caso fortuito o fuerza mayor, el proveedor priva “legalmente” al consumidor de la devolución total de sus aportes inclusive de una cuota inicial para lo cual, es común que solo le devuelven el valor capital de las cuotas aportadas y ni si quiera el valor de la cuota inicial sin considerar los demás rubros que constituyen el valor de la cuota total a pagar mensualmente.

Los reclamos por estos valores se pueden ventilar mediante procesos administrativos cuya autoridad competente es la Defensoría del Pueblo según lo establece el Art. 81 de la LODC en concordancia con las facultades de la Defensoría del Pueblo según lo establece el inciso g) del Art. 6 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo en adelante, LODP.

Los pronunciamientos de la Defensoría del Pueblo no constituyen obligatoriedad para las partes, ya que la defensoría dentro de estos procesos busca conciliaciones y de no existir concesos, el consumidor si así lo considera, puede activar el órgano jurisdiccional lo cual en otras palabras le significa a este último, más gasto de tiempo y de dinero.

Pregunta problemática

La pregunta problemática para el presente proyecto de investigación científico jurídico es: ¿Cuál es el análisis del cobro de tasas administrativas en los contratos de adhesión cuando el consumidor ejerce su derecho de desistimiento?

Delimitación

Límites temporales de la investigación

Esta investigación tiene una duración de 18 meses.

Límites espaciales de la investigación

Esta investigación se realiza en Ecuador.

Objetivos

Objetivo General

- Analizar el cobro de tasas administrativas como cláusulas abusivas en contratos de adhesión celebrados entre consumidores y proveedores en Ecuador, periodo 2021 – 2022.

Objetivos Específicos

1. Analizar la legislación ecuatoriana con la finalidad de comprobar la existencia de mecanismos jurídicos que garanticen los derechos de los usuarios y consumidores frente al cobro de tasas administrativas en contratos de adhesión.
2. Formular entrevistas a expertos relacionadas a los datos de la Defensoría del Pueblo y los Derechos de los Consumidores.
3. Proponer una reforma a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, en la cual se establezca que los proveedores de bienes y servicios deban ejercer sus actividades mercantiles mediante contratos de adhesión aprobados por el órgano de control y vigilancia.

Variables

Dependiente

Tasas administrativas.

Independiente

Derecho del consumidor.

Justificación

Para entender el real significado e importancia del derecho de los consumidores en nuestro país, es menester definir porque la LODC dicta que las disposiciones referentes a esta ley son clasificadas como de orden público, para ello Carlos Eduardo Tambussi nos define al orden público como el conjunto de principios a los cuales se vinculan la subsistencia de una organización social ya establecida (Tambussi, 2016). De igual manera, Iván Pérez Solft nos define al orden público como aquel orden que es constituido por leyes que conciernen a la comunidad en interés de todos y no en intereses de particulares (Pérez, 2012).

Regresando al tema de investigación y a la problemática, cuando surgen controversias dentro de la relación proveedor-consumidor, son estos últimos quienes llevan la desventaja en este escenario conflictivo, porque los proveedores quienes han estudiado todo tipo de situaciones y necesidades del cliente, adecuan formatos de los contratos de adhesión para su beneficio mediante el uso de cláusulas abusivas, como por ejemplo: En caso de retiro del consumidor del sistema de compra programada ¿Por qué el proveedor no restituye el valor total de las aportaciones que ha hecho el consumidor a su favor? A pesar de que el proveedor ha estado realizando negociaciones y lucrándose del dinero que los consumidores entregan, ¿Por qué el proveedor tiene la facultad de gravar los valores que el consumidor le ha entregado, cuando este decide hacer uso de su derecho de desistimiento?

Iniciar acciones legales contra proveedores que ofertan estos servicios, representa más gastos y tiempo para el consumidor que estima obtener un fallo favorable, es aquí donde la normativa se estrella con la realidad jurídica del consumidor y este en su afán de no generar más gastos o invertir de más su tiempo, termina aceptando las evidentes consecuencias de un contrato de adhesión que lo ató de manos con cláusulas abusivas.

¿Para qué agotar tantas instancias, dinero y tiempo, si la ley puede anticipar este tipo de situaciones?

La inclusión de esta problemática al ordenamiento jurídico ecuatoriano, respecto a este escenario en especial, no solo establecerá definitivamente las reglas claras para las partes, también evitará el desgaste y ahorro de presentar posibles acciones legales por parte de los consumidores frente a la autoridad competente y al órgano jurisdiccional, que se verá reflejado proporcionalmente en la descongestión del sistema judicial.

Actualmente, el negocio de la adquisición de vehículos automotores mediante sistemas de compra programa cada vez tiene más aceptación por parte de los consumidores en el país, por tal motivo, es necesario que la legislación en el Ecuador comience a incluir escenarios y mecanismos de protección para la defensa de los consumidores en este ámbito.

Novedad

El aspecto innovador en esta investigación es la regularización para el cálculo y cobro de tasas administrativas dentro de los contratos de adhesión ya que actualmente no se regula ni si quiera la nomenclatura de este rubro, todo esto en el escenario cuando el consumidor decide hacer uso de su derecho de desistimiento y evitar que se vulneren sus derechos consagrados en la Carta Magna.

Alcance de la investigación científica

El presente trabajo investigativo es de naturaleza jurídica y en primera instancia se tuvo como base de esta investigación los siguientes tipos de estudios:

Método Descriptivo

El método descriptivo tiene como finalidad principal el estudio de las características del objeto investigado, así como sus fenómenos y el análisis a fondo de todo lo relacionado con el derecho del consumidor y el cobro de tasas administrativas.

Método Exploratorio

El método exploratorio permite la investigación de estudios precisos de los cuales no se conoce mucho con el fin de profundizar con los temas ya conocidos o de lo que se conoce. Este método también permite determinar si existen o no vacíos legales respecto al Derecho de consumo e investigar posibles alternativas para evitar futuras vulneraciones de Derechos del consumidor en el Ecuador.

Capítulo I

Marco Teórico

Para armonizar el estudio del presente trabajo de investigación, es necesario tener claro ciertos conceptos de los cuales muchos ya se han mencionado en las variables dependientes de la presente investigación jurídica.

Adicionalmente, se ha considerado incluir a este marco teórico, otros conceptos a los ya enunciados, con la finalidad de poder llegar a una mejor comprensión de todos los temas que se han tratado en esta investigación.

1.1 Derecho de consumo

El derecho de consumo nace con la necesidad de proteger a un cierto grupo de ciudadanos debido a las relaciones jurídicas con proveedores dentro de circunstancias determinadas, en las cuales el legislador consideraba al consumidor como parte vulnerable de la relación de consumo (Villalba, 2009) debido a grandes vulneraciones de sus derechos y que no existía norma expresa que los proteja.

Toda esta discusión, luego consideración del consumidor como débil jurídico y posteriormente creación e institucionalidad formal de una nueva rama del derecho, data del siglo pasado como consecuencia de la evolución del mercado tradicional hacia un mercado mucho más moderno con alta prevalencia de corriente capitalista, que requería de la aparición de una nueva institución jurídica como el derecho de consumo o también conocido como derecho de los consumidores.

Es así, como la tendencia legislativa se interesó en proteger este grupo de ciudadanos que se involucraba de manera frecuente en la nueva relación jurídica consumidor-proveedor y se fue considerado este derecho como parte de orden público de los estados y posteriormente como rango de derecho constitucional. Se entiende también como orden público al aspecto central que es más sólido y también perdurable del orden social (Pérez, 2012).

La definición de consumo varía dependiendo el enfoque de cada ciencia en particular, según (Moisset de Espanes & P. Tinti, 1994) el consumo es la causa final y el cumplimiento de todo proceso económico, es decir que empieza desde la producción, circulación y repartición.

El derecho de consumo se puede definir como el conjunto de normas que regulan la relación jurídica entre consumidores y proveedores que busca proteger a la parte más débil, mediante mecanismos regulatorios que tutelan sus derechos bajo el principio in dubio pro consumidor.

1.2 Cláusulas abusivas

Las cláusulas abusivas son consideradas como el motivo por el cual, da surgimiento a la rama del derecho de los consumidores, porque es precisamente cuando los empresarios quienes estudiaban el negocio, los productos y condiciones del mercado, elaboraban contratos con cláusulas que generalmente vulneraban derechos de los ciudadanos que pretendían acceder a bienes o servicios.

Como cláusulas abusivas se consideran aquellas que vulneran el principio de buena fe en los contratos de adhesión, el equilibrio jurídico de los contratos y dejan en indefensión a una de las partes. (Posada Torres, 2015) Sostiene que las cláusulas abusivas son aquellas cláusulas impuestas por el predisponente quien es la parte fuerte de la relación jurídica de consumo al adherente quien es la parte débil, estas cláusulas alteran de manera injustificada y perjudican los derechos del adherente.

Recordemos lo que Sergio Muñoz Laverde indica respecto a las cláusulas abusivas “Son abusivas las cláusulas que, incluidas por regla general en un contrato de contenido predispuesto, establecen, sin explicación seria, proporción ni razonabilidad, ventajas o prerrogativas excesivas para el predisponente, o cargas, obligaciones o gravámenes injustificados para el adherente” (Alterini, Arrubla, Bonivento, Cárdenas, Cubides, De Ángel y otros, 2010), esta definición, hace referencia al detrimento que sufre el principio de la buena fe en los contratos y el estandarizado principio de equilibrio contractual.

Es decir, las cláusulas abusivas analizadas desde otra perspectiva toman como referencia al predisponente y su accionar contrario al principio de buena fe dentro de la relación de consumo con el adherente. El predisponente al incluir e imponer cláusulas que dejan en indefensión al sujeto débil de la relación jurídica

(adherente), omite informar de manera precisa al adherente y es justamente el derecho de información del consumidor, unos de los principales derechos de la rama del derecho de consumo y forma parte de las obligaciones de los proveedores dentro de la tendencia legislativa.

(Arango, 2016) sostiene que “Las cláusulas abusivas han sido entendidas como aquellas previsiones particulares que rompen el equilibrio justo de las relaciones privadas, cuyo efecto es, en principio, la ineficacia de pleno Derecho” así mismo, (Cabrera, 2011) manifiesta que “estas cláusulas se caracterizan por tener predisposición unilateral, es decir, hay una pre elaboración de las condiciones por una de las partes con la finalidad de ser aplicadas al contrato que se celebre”.

La mayoría de las definiciones doctrinarias comparten la noción del abuso del derecho por parte de los proveedores afectando el equilibrio contractual entre las partes.

El art. 43 de la LODC en sus nueve incisos, se detalla en forma general las cláusulas que se entenderán nulas de pleno derecho, y es justamente este artículo por ser tan general, no prevé lo que indica el art. 47, inciso 2, que es el motivo de esta investigación que se tratará y propondrá en la parte de la propuesta de este trabajo de este trabajo jurídico.

1.3 Débil jurídico

El sujeto débil jurídico, se considera a la parte más vulnerable de la relación contractual tomando en consideración el equilibrio jurídico de dicha relación.

Para la presente investigación y siguiendo corrientes doctrinarias de la legislación argentina, el derecho de los consumidores se lo conoce como derecho tuitivo o derecho protector, porque básicamente se basa en la esencia máxima de proteger los derechos e interés de la parte más débil (consumidor/adherente) y regresar al estado del equilibrio contractual que debe existir en la relación de consumo con el proveedor. (Cardoso-Roa, 2019) Refiere que “La posición de desventaja del consumidor proviene de la asimetría de la información que se presenta porque el oferente descubre que hay vacíos en el

demandante respecto del conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado”.

Al referirnos a la parte más débil, el débil jurídico, la parte vulnerable, el adherente o simplemente consumidor, hacemos referencia al sujeto que, por su estado frente al empresario, proveedor o simplemente predisponente, que los ordenamientos jurídicos identifican que se encuentran en desventaja por el simple hecho de que no participan directamente en las negociaciones para adquirir bienes o servicios, si no en su simple aceptación por participar en el mercado de consumo.

El profesor (Durand, 2012) sostiene que la parte débil, “es aquella que no tiene el poder suficiente para establecer el esquema contractual o, que tiene un déficit considerable de información respecto del objeto del contrato y que lo pone en una situación de desventaja frente a la otra parte, de igual manera Arsul Vázquez indica que la debilidad jurídica es la “consecuencia de una diversidad de situaciones que afectan al sujeto. Las causas más comunes están asociadas al desconocimiento, la necesidad, el miedo, la enfermedad, el aturdimiento y la pobreza” (Vázquez, 2014) aclarando que el mencionado estatus, radica únicamente por no tener acceso a la negociación dentro del contrato.

Cuando se habla del débil jurídico en una relación de consumo, es obligatorio también hacer mención porque no puede pasar desapercibido el principio *favor debitoris*, el cual se trata de una aplicación mucho más extensiva del principio favorable ya mencionado a el débil jurídico en cualquier área del derecho. En nuestra legislación y respecto a este tema investigado, es el principio *in dubio pro consumidor*, contemplado en el art. 1 de la LODC.

1.4 Recursos legales

Los recursos legales o llámese también “alternativas jurídicas”, son las posibilidades técnicas que tiene el sujeto para hacer respetar sus derechos frente a otros o la administración, mediante el acceso a un proceso judicial que resolverá si se ha violentado o no los derechos del actor. Es aquí, donde asociamos los recursos legales con el derecho constitucional a la tutela judicial efectiva.

La tutela judicial efectiva, es un derecho que comúnmente se confunde como derecho procesal, cuando tiene su naturaleza y fin como derecho protector de las personas frente con otras o la administración. Dentro de estas definiciones no se profundizará el uso indebido del término de tutela judicial efectiva como parte del derecho procesal o no, simplemente se hace referencia a su naturaleza y fin constitucional que brinda a los sujetos, la capacidad jurídica para accionar el órgano jurisdiccional y que este último vele por sus derechos vulnerados de acuerdo con el marco jurídico mediante un proceso judicial y el cumplimiento de la sentencia.

El profesor Manuel Carrasco nos define a la tutela judicial efectiva como el derecho constitucional que se cumple cuando los órganos jurisdiccionales “dan una solución razonable a los asuntos, entendiendo que dicha solución debe abarcar los momentos del acceso a la jurisdicción, de la tramitación del proceso, de la resolución del caso y de la ejecución de la sentencia firme” (Carrasco, 2020) y es como esta definición, se acopla bastante bien al ordenamiento jurídico constitucional ecuatoriano, según el art. 75 el cual hace referencia a la tutela judicial efectiva y demanda expresamente lo siguiente “Toda persona tiene derecho al acceso gratuito a la justicia y a la tutela efectiva, imparcial y expedita de sus derechos e intereses, con sujeción a los principios de inmediación y celeridad; en ningún caso quedará en indefensión. El incumplimiento de las resoluciones judiciales será sancionado por la ley” (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

La Corte Constitucional ha desarrollado el contenido del derecho a la tutela judicial efectiva, y al hacerlo, ha definido que se componen de tres supuesto que son “1) El acceso a la administración de justicia; 2) La observancia de la debida diligencia; y, 3) La ejecución de la decisión” (Caso No. 1943-12-EP, 2012) Todo esto, garantizando el cumplimiento de la resolución del conflicto.

1.5 Contrato de autofinanciamiento comercial

Es menester definir con detalle el significado de este tipo de contratos debido a que, por intermedio de la experiencia personal del autor del presente trabajo,

se logró identificar la problemática alrededor de este tipo de contratos y sus consecuencias jurídicas en caso de hacer uso del derecho de desistimiento.

Los contratos de autofinanciamiento comercial también denominados contratos de gestión de compra programada son contratos de los cuales el proveedor ofrece dentro del mercado de consumo, bienes y servicios para la adquisición de vehículos automotores por parte de los consumidores.

¿En qué consiste el negocio de gestión de compra programada?

No existe una definición estándar para poder describir el negocio de los proveedores que ofertan servicios de ingresos a un sistema de compra programada. Según (Ovalle, 2000), los sistemas de compra programada consisten en “la integración de grupos de consumidores que aportan periódicamente sumas de dinero, con las que se forma un fondo común, el cual es administrado por una sociedad mercantil”, todo esto con la finalidad de otorgarle facilidades a los consumidores para que puedan adquirir bienes muebles o servicios a través de un sistema que contiene etapas de sorteo, subasta y adjudicaciones directas.

Todos los contratos de autofinanciamiento comercial son contratos de adhesión, pero no todos los contratos de adhesión son contratos de autofinanciamiento comercial.

Cuando se habla de contratos de adhesión la doctrina establece que es por el modo de celebración del contrato, esto es, existe un predisponente (proveedor) que individualmente plasma su voluntad en el contrato y le impone al adherente (consumidor) las cláusulas o reglas del contrato, para que este último acepte o no en el supuesto hecho querer acceder al servicio o poder disfrutar de un bien.

Los contratos de adhesión son instrumentos que facilitan la interacción mercantil en el mercado de consumo entre consumidores y proveedores, tanta es la importancia de su uso porque facilita la relación jurídica de consumo agilizando procesos y estandarizando parámetros económicos y jurídicos en el mercado.

Los contratos de autofinanciamiento comercial tienen su génesis después de la Segunda Guerra Mundial cuando países como Inglaterra se veían afectados también económicamente como efecto de la confrontación bélica. Empresarios de esa época decidieron poner en marcha proyectos y estrategias para poder estabilizarse y resurgir económicamente, una de esos proyectos era la creación de fondos comunes que serían administrados por la sociedad mercantil, generando liquidez y flujo de dinero para las empresas, con el fin de que los clientes tengan acceso a formar partes de esos fondos comunes beneficiándose de créditos directos que consistían en realizar pagos periódicos hasta llegar a monto establecido por la empresa prestadora de este servicio, y sean adjudicados con los bienes que inicialmente se requerían. Este sistema no ha cambiado mucho en la actualidad a pesar de que ya existe un marco normativo (dependiendo de cada país) que regule esta relación jurídica dentro de este ámbito del mercado de consumo.

En el derecho positivo del Ecuador, no existe tipificación alguna de los contratos de compra programada, pero si esta la LODC que regula los contratos de adhesión.

La Corte Constitucional mediante consulta de constitucionalidad algunos artículos del Reglamento General de la LODC, se refiere a la importancia de los contratos de adhesión y también reconoce la vulnerabilidad de los consumidores. (Consulta de Constitucionalidad de artículos del Reglamento General de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2011).

1.6 Tasas administrativas

Para efectos de mayor comprensión del concepto de tasas administrativas dentro de los contratos de adhesión, se entiende por tasas administrativas al gravamen que el consumidor paga por pertenecer a un sistema o servicio.

Es siguiendo esta línea de conceptualizaciones privadas que motivaron este trabajo de investigación jurídica, para lo cual, se empezará a identificar los conceptos adecuados cuando nos referimos a “tasas”.

En derecho, cuando nos referimos a término tasa, se hace referencia al tributo que producto de la prestación un servicio de carácter público o administrativo, el contribuyente tiene derecho a su uso.

El diccionario jurídico de la Real Academia Española define el termino tasa como la “modalidad de tributo, estatal autonómico local, que se inspira en el principio de beneficio por cuanto el contribuyente debe obtenerlo como consecuencia de la utilización privativa o el aprovechamiento especial del dominio público” (Diccionario Jurídico RAE, 2020), así mismo como la prestación de un servicio en régimen del derecho público que no puede prestarse por el sector privado.

Así mismo de la consulta al portal web de (Enciclopedia Jurídica, 2020), que define como tasa a los tributos cuyo hecho imponible “consiste en la utilización del dominio público, la prestación de un servicio público, o la realización por la Administración de una actividad que se refiera, afecte o beneficie de modo particular a la persona obligada al pago de dicho tributo”.

Tomando en consideración de que existirán variaciones con la definición del término “tasa” estos son dependiendo de la ciencia que trate su explicación, uso y significado. No es posible identificar o demostrar que el termino tasa en el marco jurídico ecuatoriano tenga un significado ajeno al que establece el diccionario jurídico de la RAE, debido a que comparten la misma definición por su uso y fin, esto es que se relaciona el termino tasa con el tributo por la prestación y uso de un servicio de origen público o estatal.

¿En el Ecuador, es considerado el mercado de compra programada como un servicio de origen público? La respuesta es un contundente no, y con esto no se pretende negar que el termino tasa no sea utilizado por el sector privado en el Ecuador, por ejemplo, una aseguradora privada.

Dentro de este giro de negocios (seguros) existe normativa expresa que regula y vigila los contratos de pólizas de seguros, pero ¿Pasa lo mismo con el giro de negocio de proveedores que se dedican a la oferta de ingreso a un sistema de compra programada mediante un contrato de adhesión? La

respuesta es no, y es por lo que proveedores que ofertan este tipo de servicios se aprovechan y en su accionar vulneran derechos de los consumidores.

1.7 Derecho comparado

Dentro del campo convencional, sea este regional o internacional en materia contractual, tomando como consideración la jurisdicción y ley aplicable, existen diversos instrumentos o acuerdos internacionales que, pese a su fin mercantil, no suelen regular o de manera precisa excluyen dentro de su ámbito de aplicación al derecho de consumo, esto es a los contratos que se celebran con consumidores.

Es importante tener esto en consideración porque los tratados internacionales en materia comercial o mercantil regulan las relaciones jurídicas de sujetos que se dedican a una actividad mercantil específica y dicha actividad, la ejercen como su profesión u ocupación, mas no como un simple hecho de consumo y en calidad como destinatario final (Scotti, 2019).

Como hace referencia el (Tratado de Derecho Civil Internacional de Montevideo, 1889 - 1940) en materia de Derecho Civil Internacional, en teoría regulan la jurisdicción, la ley que se puede aplicar en cada materia del derecho contractual mediante el uso de criterios clásicas y sobre todo, no se hace referencia a los contratos de consumo.

En la (Convención de las Naciones Unidas de Viena, 1980) sobre la Utilización de las Comunicaciones Electrónicas en los Contratos Internacionales, en su art. 2, también excluye dentro de su campo de aplicación a los contratos que tienen fines domésticos, personales, o en otras palabras de consumo.

La Conferencia de La Haya de Derecho Internacional Privado (HCCH por sus silabas en inglés), dentro de sus proyectos legislativos (considerado como soft law) ha incorporado la propuesta de Brasil respecto a la elaboración de un borrador de convección que trata de la cooperación y acceso a la justicia por parte de los turistas internacionales, que se los considera como un tipo de usuario especial que se lo reconoce como consumidor. Con fecha 01 de febrero de 2020 se publicó el "Informe del Grupo de Expertos sobre Cooperación y Acceso a la Justicia para Turistas Internacionales (Proyecto de Turismo y

Visitantes)” que es un borrador donde se informa respecto al avance de la propuesta de Brasil regular especialmente a los turistas como consumidores especial para prestarles asistencia legal gratuita y así mismo que exista una entidad que se encargue de ello, así mismo se establecen convenios o tratados internacionales que sirven de soporte para el desarrollo del proyecto legislativo antes mencionado.

Las (Directrices para la Protección del Consumidor de las Naciones Unidas, 2016) que son un conjunto de principios valiosos que establecen parámetros y características del contenido de las leyes en relación con la protección del consumidor, mecanismos y todo un sistema de compensación para su eficacia. Además de dar una guía y lineamientos a seguir a los países miembros, también hace llamado a los países para que desarrollen normativa en pro de los consumidores, sea esta nacional, regional e incluso cooperación internacional entre los países miembros de Naciones Unidas. Las Directrices se basan principalmente en los principios de: acceso de los consumidores a bienes y servicios esenciales; la protección de los consumidores en situación vulnerable y de desventaja; la disponibilidad para el consumidor de medios efectivos de solución de controversias y de compensación; en entre otros principios que son pilares para el desarrollo de normativa respecto a los consumidores.

Por otra parte, en la (Convención de Roma de 1980 de la Unión Europea, 1980), tampoco previo alguna norma que pueda regular el contrato de consumo internación que trata sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales, con disposiciones normativas amplias respecto a la autonomía de la voluntad de las partes, esto es entre comerciantes internacionales, pero no respecto a las relaciones de consumo de carácter internacional. Dicho tratado fue sustituido por el (Reglamento (CE) No 593/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo Roma I, 2008) que dispone que si el contrato fue celebrado por una persona física cuyo fin se pueda considerar ajeno a una actividad profesional o comercial (consumidor final) con la otra parte que sería un “profesional”, cualquier controversia que se dé lugar se regirá por la ley del consumidor donde mantenga su residencia habitual siguiendo varias condiciones que se sujetan al profesional.

Sin duda, la protección de los derechos de los consumidores ha conllevado a que los estados intenten regular y proteger más su uso, es así como se podrá evidenciar que desde el desarrollo de normativa nacional hasta un posible (futuro) desarrollo de acuerdos regionales o internacionales que regulen las relaciones de consumo en el mercado internacional de manera más efectiva y sobre todo el derecho del consumidor se vuelva un tema muy importante internacionalmente.

Respecto al tema de los tratados internacionales, es menester recordar que cuando se habla de consumidores, naturalmente se hace referencia a las personas que desconocen el negocio o el mercado donde se da la relación de consumo.

Después de haber entrado un poco en el tema internacional del derecho del consumidor, se procederá a identificar cuáles son las normativas internas que regulan las relaciones de consumo y los derechos de los consumidores en países de la región. No se profundizará temas históricos a fondo si no actuales, debido a que el análisis y el génesis de los derechos de los consumidores en cada país, son objeto de otro trabajo de investigación.

1.7.1 Argentina

Según el art. 42 de la (Constitución de la República Argentina, 1994) se garantiza constitucionalmente los derechos de los consumidores y usuarios a bienes y servicios, la (Ley de Defensa del Consumidor No. 24.240, 1993), fue sin duda la ley pionera y especial en esta materia del derecho de consumo, fue muy discutida en este país no solo por el sector bancario que no quería reconocer al usuario financiero como consumidor y destinatario final, también por el sector de seguros y automotriz. Fue por esta Ley y la (Reforma a la Ley de Defensa del Consumidor No. 26., 2008), que se ha desarrollado mucha jurisprudencia con respecto al tema de los derechos de los consumidores.

La (Ley No. 26.993, 2014) establece todo un sistema estructurado de resolución de conflictos en materia de derecho de consumo, todo esto por vía administrativa y conciliatoria, en otras palabras, previo a un juicio. Es importante

acotar que existe como mecanismo una entidad pública, esto es el COPREC (El Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo), que se encarga exclusivamente de atender los reclamos que tienen que hacer los consumidores contra las empresas. Existe un conciliador quien es elegido por sorteo y solo se pueden tramitar las causas que no superen la suma de 55 salarios básicos.

Adicionalmente, El Código Civil y Comercial reconoce los contratos de consumo y hace una definición expresa de los contratos de consumo más no como simplemente un contrato de adhesión, según su art. 1093 indica que contrato de consumo es aquel celebrado entre un consumidor o usuario final con una persona humana o jurídica que “(...) Actúe profesional u ocasionalmente o con una empresa productora de bienes o prestadora de servicios, pública o privada, que tenga por objeto la adquisición, uso o goce de los bienes o servicios por parte de los consumidores o usuarios, para su uso privado, familiar o social”. El Código Civil y Comercial argentino en su Título III, aporta con conceptos importantes, específicos para el derecho de consumo e incluso establece como operará la jurisdicción que regirá los contratos de esta materia (Código Civil y Comercial de la Nación Ley N 26.994, 2014).

1.7.2 Brasil

En Brasil, país donde empezó en América Latina el mercado de la compra programada, la (Constitución de la República Federativa de Brasil, 1988) en su art. 5 reconoce como derecho fundamental al derecho de defensa del consumidor, también se encomienda al Congreso la sanción de un Código de Defensa del Consumidor. El (Código de Defensa del Consumidor Ley No. 8.078/90, 1990) establece un microsistema independiente con reglas propias y especiales para regular las relaciones de consumo que se establecen de modo contractual, precontractual o extracontractual, en donde se introduce ya el tema de la adquisición y uso de productos y servicios a favor de los consumidores. Cabe mencionar que este código no hace referencia alguna respecto al derecho internacional privado en materia a las relaciones de consumo internacional. Es así que mediante el (Código de Proceso Civil Ley No. 13.105, 2015) en su art. 22, inciso 2 establece la jurisdicción de los jueces brasileños en materia de

derecho de consumo cuando el consumidor tiene su residencia o domicilio en Brasil.

1.7.3 Paraguay

También tenemos a Paraguay que en la (Constitución de la República de Paraguay, 1992) en sus art. 27, 28, 38 y 72 se refiere a disposiciones constitucionales a la defensa y protección de los consumidores. El sistema jurídico paraguayo al igual que el argentino es muy completo, cuenta con normativa especial para cada ámbito requerido por el derecho de consumo como la (Ley de Defensa del Consumidor y del Usuario N° 1.334/98, 1998) y como mencionaba su semejanza con el derecho de consumo argentino, también cuenta con un sistema estructurado que sirve para la conciliación, mediación y resolución de causas administrativamente mediante el Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor esto es mediante el (Decreto No. 21.004, 2003).

Por último, ésta la (Ley de comercio electrónico No. 4868, 2013) que regula las relaciones de consumo mediante el comercio o contratación por medios electrónicos. Al igual que las anteriores legislaciones previstas, no existe normativa interna que regule el mercado de consumo internacional.

1.7.4 Uruguay

Es menester señalar que en la República Oriental de Uruguay, no existe disposición constitucional que reconozca la protección y defensa de los consumidores, simplemente cuenta con normativa infra constitucional que son, la (Ley de Defensa del Consumidor No. 17.250 , 2000) que se encarga específicamente regir las relaciones de consumo y de defensa del consumidor que se configuren dentro de los límites del país. También cuenta con un procedimiento especial para atender los reclamos de los consumidores, pero en este caso es vía procedimiento judicial especial que conocerá y se sustanciará causas o reclamos de una cuantía menor, todo esto mediante la (Ley No. 17.250, 2009).

Finalmente, se puede evidenciar que incluso en nuestro país, que los estados no están desarrollando del todo normativa internacional o regional, respecto al tema del derecho de consumo y que el único organismo a nivel regional es el Mercosur con los países que quedan en él, que se encuentran constantemente trabajando de la mano con el derecho argentino, para el desarrollo de normativo referente a las relaciones de consumo en el ámbito internacional.

Capítulo II

Marco Metodológico

2.1 Enfoque de la investigación

Debido a las características que requiere el presente trabajo de investigación el cual se encuentra dirigido a analizar el cobro de tasas administrativas como cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, se utilizará el método documental y empírico con enfoque cualitativo, donde se realizó una investigación exhaustiva a cuatro expertos conocedores de la materia y así mismo, la respectiva triangulación de datos del Informe de Rendición de Cuentas 2021 de la Defensoría del Pueblo y del trabajo de investigación denominado “Diagnóstico situacional de los Derechos y obligaciones de las personas usuarias y consumidoras del país” realizado por la (Defensoría del Pueblo, Universidad Central del Ecuador, 2021).

Método cualitativo: se aplica mediante la recolección de información respecto al Derecho de los consumidores según datos proporcionados por la Defensoría del Pueblo y a través de la realización de entrevistas a un grupo de expertos.

2.2 Tipo de investigación

En el presente trabajo los tipos de investigación son:

Método Descriptivo: permitió recolectar información de cuerpos legales nacionales y extranjeros de la región para conocer como otros estados regulan las relaciones de consumo; también se analizó la información obtenida por la entidad a cargo de conocer los procesos administrativos (Defensoría del Pueblo) de parte de los consumidores en el Ecuador.

Método Exploratorio: debido a que el cobro de tasas administrativas dentro de los contratos de adhesión, no se encuentra regulado por ninguna ley o entidad pública. Estos recaudos que los proveedores no lo sustentante técnicamente provoca vulneración de Derechos cuando el consumidor decide ejercer su derecho de desistimiento.

2.3 Conceptualización de las variables

Tabla 1: Conceptualización de las variables

| Variable | | Definición | Método o técnica de investigación |
|----------------------|------------------------|---|--|
| Independiente | Derecho del consumidor | Es la denominación que se 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 | Análisis documental, triangulación de datos, entrevista a expertos |
| Dependiente | Tasa administrativa | Tributo que producto de la prestación un servicio de carácter público o administrativo, el contribuyente tiene derecho a su uso | Análisis documental, entrevista a expertos |

Elaborado por autor

2.4 Universo y Muestra

El Universo según refiere el autor (Arias, 2012) es considerado como un conjunto finito o infinito de elementos con similares características; por otra parte (Bernal, 2010) define la muestra como parte de la población que se selecciona de cual se obtiene información para la explicación del estudio y sobre la cual se ejecutará la medición y la observación de las variables objeto de estudio.

En base a los conceptos expuestos el presente trabajo de investigación se encuentra enfocado en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, donde el universo son las personas Consumidoras en el Ecuador periodo 2021-2022 y para la muestra se analiza el Informe de Rendición de Cuentas 2021 de parte de la Defensoría del Pueblo donde se analizaron los casos de Estrategia Defensorial correspondiente a Trámite sumario consumidores con un total de casos ingresados de 2.374 y casos finalizados 2.639 y además se analizaron 21.513 asesoramientos por materia nivel país.

Así mismo, se utilizó como muestra el trabajo de investigación denominado “Diagnóstico situacional de los Derechos y obligaciones de las personas usuarias y consumidoras del país” realizado por la facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Central del Ecuador en colaboración con la Defensoría del Pueblo donde se detalla un cuestionario de 24 preguntas con un recuento general de personas encuestadas de 616 personas a nivel país.

Finalmente se utilizó entrevistas realizadas a cuatro expertos de los cuales tres de ellos son servidores públicos en desempeño de sus funciones en el Consejo de la Judicatura y la Defensoría del pueblo correspondiente a la jurisdicción del Cantón Chone y un especialista en libre ejercicio.

2.5 Métodos de investigación jurídica

2.5.1 Método documental

El método documental permite el estudio de información recogida en documentos ya sean impresos o digitales para poder ser verificados, procesados e interpretados, en tal sentido se empleó para estudiar distintas normas ecuatorianas, doctrina jurídica y artículos científicos.

2.5.2 Método empírico

El método empírico revela y explica características fenomenológicas del objeto de estudio, también permite la obtención de conocimientos de los hechos fundamentales que tiene características intrínsecas con estos fenómenos.

Se utilizó el procedimiento de triangulación de datos, para obtener información de primera respecto al Informe de Rendición de Cuentas 2021 de la Defensoría del Pueblo (Defensoría del Pueblo Rendición de Cuentas 2021, 2022) y al trabajo de investigación por el convenio institucional del trabajo de investigación denominado “Diagnóstico situacional de los Derechos y obligaciones de las personas usuarias y consumidoras del país” realizado por (Defensoría del Pueblo, Universidad Central del Ecuador, 2021).

2.5.3 Método exegético – jurídico

Este método se utilizó en el análisis de las normas positivas respecto al Derecho nacional y extranjero, este método estudia la validez, eficacia y pertinencia de las normas respecto a los mecanismos jurídicos del Derecho de los consumidores.

2.5.4 Método jurídico - comparado

Este método nos permitió analizar el Derecho comparado en la región, lo cual aportó mucho a esta investigación respecto a las diversas situaciones del Derecho del consumidor.

2.5.5 Método descriptivo

Este método permitió definir las variables y análisis dentro de esta investigación, independiente (Derecho del consumidor) y como dependiente (tasa administrativa).

Capítulo III

Análisis e interpretación de los resultados de la investigación

3.1 Entrevista a expertos

En el presente trabajo se analizarán los resultados de las entrevistas realizadas al grupo de expertos conformados por el Ab. Weimar Alfredo Zambrano Intriago, Ab. Joe Guido Hidalgo Loor, Ab. Carlos Javier López Hidalgo y el Ab. José Virgilio Zambrano Vélez.

La entrevista que se realizó a cada experto varía su contenido de acuerdo con la especialización o campo de conocimiento de cada entrevistado, esto contribuyó a la obtención específica de lo que se esperaba conocer respecto al presente trabajo de investigación.

Experto 1

Ab. Weimar Alfredo Zambrano Intriago

Experiencia laboral:

Abogado – Universidad San Gregorio de Portoviejo - 2013

Asistente – Juzgado Multicompetente del cantón Bolívar – 2012

Asistente judicial – Juzgado de la Familia, Mujer, Niñez y adolescencia del cantón Chone - 2013

Abogado – CNEC – 2014 hasta 2017

Abogado 1 – Defensoría del Pueblo – 2017 hasta presente

Pregunta 1

¿Considera usted que existe un vacío legal en la Ley Orgánica de defensa del consumidor para regular y controlar el cobro de tasas administrativas dentro de los contratos de adhesión?

En materia de ley del consumidor, específicamente en este tipo de contratos, lamentablemente no se han determinado bajo qué cláusulas generales se deben permitir estos contratos, o cuáles estarían prohibidas, dejando así esa facultad discrecional a la persona que los hace, es decir, al proveedor del servicio.

Pregunta 2

¿Considera usted que el cobro de tasas administrativas dentro de los contratos de adhesión se constituye como cláusulas abusivas para los consumidores?

Si el contrato es por un servicio, ya sea de paquetes turísticos, de asesoría comercial, financiera o de cualquier índole, se debería pagar únicamente por dicho servicio. Lo de tasas administrativas sería como redundar en el pago por un solo servicio.

Pregunta 3

¿Cuál sería para usted su recomendación para que no se vulneren los derechos de los consumidores bajo la modalidad de cobro de tasas administrativas dentro de los contratos de adhesión?

Los contratos que se refieren a prestaciones de servicios regulados por la ley del consumidor deben siempre cumplir con los parámetros generales que la propia ley les obliga. Por ejemplo, que el servicio sea de calidad, que no existan prácticas abusivas en la relación contractual, que exista información real al momento de ofrecer el servicio, que no exista publicidad engañosa, que el servicio tenga garantía. Si por ejemplo alguna persona acepta suscribir un contrato de adhesión, éste último se deberá sujetar a sus cláusulas, ya que, por regla general, los contratos son ley para las partes, incluso en caso de conflictos, pueden renunciar a su fuero, para someter el conflicto a determinada institución. Mi sugerencia es que, de ser así, que de suscitarse conflictos se deba renunciar al fuero civil, no se firme o también en el caso que exista doble cobro por un mismo servicio, como en muchas ocasiones se hace con las tasas administrativas.

Pregunta 4

¿Para usted que se considera como el cobro de tasas administrativas?

En la ley del consumidor no se hace referencia a esta definición, sin embargo, muchas empresas las denominan al cobro extra que hace por prestar el servicio, además del precio final.

Pregunta 5

¿Cuáles considera usted los motivos para que los consumidores no demanden la vulneración de sus derechos por el cobro de tasas administrativas dentro de los contratos de adhesión?

Es porque si se someten a un contrato, éste es ley para las partes. Como en este tipo de contratos no consta su voluntad, deben adherirse a lo ya previamente escrito.

Pregunta 6

Según su experiencia ¿los proveedores que realizan cobros de tasas administrativas en contratos de adhesión cumplen con los exhortos realizados por parte de la defensoría del pueblo?

Debido a que los exhortos no son de cumplimiento obligatorio para las partes, en la mayoría de las ocasiones no se cumplen, razón por la que los consumidores deben continuar un proceso legal ante el juzgado de contravenciones.

Pregunta 7

¿Considera usted que los consumidores conocen que el cobro de tasas administrativas dentro de contratos de adhesión no está regulado por alguna norma o entidad?

En efecto, la mayoría de las personas desconoce esta realidad, razón por la que siempre tienen las de perder, porque se someten a esas cláusulas ya preestablecidas.

Pregunta 8

Desde la defensoría del pueblo ¿Con que frecuencia usted conoce causas respecto a reclamos de consumidores por el cobro de tasas administrativas en los contratos de adhesión?

Se reciben muy pocas, sobre todo porque este tipo de contratos, ya llevan preestablecida la autoridad ante la cual deben someter a resolución sus conflictos.

Análisis de entrevista experto 1

Es menester destacar lo mencionado por el Ab. Weimar, ya que se evidencia en la práctica que los procesos administrativos llevados a cabo en la Defensoría del Pueblo solo tienen efectividad cuando entre las partes existe el consenso de llegar a mutuo acuerdo. También se destaca que menciona que este tipo de contratos al no estar tipificados o regulados especialmente por la normativa no deberían permitirse.

Experto 2

Ab. Joe Guido Hidalgo Loor

Experiencia laboral:

Abogado – Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí – 2006

Abogado libre ejercicio – 2011 hasta 2013

Mediador – Oficina de Mediación Chone del Centro de Mediación de la Función Judicial – 2014 hasta presente

Pregunta 1

¿Considera usted que la mediación es el método idóneo de solución de conflictos entre consumidores y proveedores cuando existen demandas por el cobro de tasas administrativas dentro de los contratos de adhesión?

Como lo establece nuestra Carta Magna, la mediación es un método alternativo de solución de conflictos y considero personalmente que puede llegar a ser el método ideal para solucionar las controversias entre consumidores y proveedores siempre que exista la voluntad entre las partes para llegar a un acuerdo.

Pregunta 2

¿Considera usted que en un proceso de arbitraje por demanda de cobro de tasas administrativas dentro de los contratos de adhesión, los consumidores son favorecidos?

Debemos tener en consideración a qué tipo de arbitraje se han sometido las partes Art. 3 de la Ley de Arbitraje y Mediación, si el laudo debe expedirse en Derecho, los árbitros se sujetarán a las disposiciones legales vigentes lo cual se realizará conforme las partes lo hayan pactado en el contrato.

Pregunta 3

¿Considera usted que existe un vacío legal en la Ley Orgánica de Defensa del consumidor para regular y controlar el cobro de tasas administrativas dentro de los contratos de adhesión?

Considero y conozco que sí, actualmente no existe normativa que regula este tipo de cobros que realizan los proveedores en nuestro país.

Pregunta 4

¿Cuál sería para usted el mecanismo y la autoridad competente para que se ventilen las demandas de los consumidores por cobro de tasas administrativas dentro de los contratos de adhesión?

Personalmente considero que los jueces de lo civil deben ser los competentes para conocer este tipo de causas debido a la relación comercial que se da entre consumidores y proveedores respectivamente.

Pregunta 5

¿Cuáles considera usted los motivos para que los consumidores no demanden la vulneración de sus derechos por el cobro de tasas administrativas dentro de los contratos de adhesión?

El desconocimiento de sus derechos, la mayoría de los consumidores desconocen sus derechos consagrados en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, esto se ve reflejado inclusive a la hora de los asesoramientos que se dan a diario.

Pregunta 6

¿Considera usted que el cobro de tasas administrativas dentro de los contratos de adhesión se constituye como cláusulas abusivas para los consumidores?

Con baja frecuencia se dan acuerdos entre consumidores y proveedores cuando existen controversias, la ley debería regular estos cobros porque queda a discreción del proveedor aceptar o no una devolución de valores, por lo que si considero que el cobro de estas tasas desfavorece al consumidor y se constituyen como abusivas dentro de una relación de consumo.

Análisis de entrevista experto 2

De la entrevista realizada al Ab. Joe, se evidencia que cuando los consumidores se someten a procesos como arbitrajes, generalmente no les favorece a los consumidores y se termina sustanciando las controversias bajo los parámetros que ya ha preestablecido el proveedor dentro del contrato de adhesión.

Experto 3

Ab. Carlos Javier López Hidalgo

Experiencia laboral:

Abogado – Universidad Técnica Particular de Loja – 2005

Coordinador de control disciplinario – Consejo de la Judicatura Chone – 2008 hasta 2012

Juez – Unidad Judicial del cantón Chone del Consejo de la Judicatura – 2012 hasta presente

Pregunta 1

¿Considera usted que existe un vacío legal en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor para regular y controlar el cobro de tasas administrativas dentro de los contratos de adhesión?

Considero que sí, no solo con el tema del cobro de tasas administrativas porque no se establecen mecanismos técnicos para su regulación y cobro.

Pregunta 2

¿Considera usted que el cobro de tasas administrativas dentro de los contratos de adhesión se constituye como cláusulas abusivas para los consumidores?

El término cláusulas abusivas o clausulas prohibidas como lo establece nuestro ordenamiento jurídico corresponde a la caracterización del contenido que no debe existir en los contratos de adhesión, sin embargo, al no encontrarse regulado este tipo de cobros y que los proveedores conocen de esta situación, personalmente considero que se deja una brecha extensa inclusive para interpretación a conveniencia del proveedor, lo cual se puede llegar a determinar que estos cobros son abusivos y desfavorecen al consumidor. El proveedor que realiza estos cobros de tasas administrativas no fundamenta dicho rubro, es decir, no sabemos si son cobro por las asesorías, por la permanencia a un sistema o a un grupo constituido por consumidores que desean adquirir un bien o un servicio.

Pregunta 3

¿Cuál sería para usted el mecanismo y la autoridad competente para que se ventilen las demandas de los consumidores por cobro de tasas administrativas dentro de los contratos de adhesión?

La autoridad competente actual es la Defensoría del Pueblo, creo que ley debería conferir más atribuciones al personal que en las respectivas dependencias ejercen su autoridad, por ejemplo: que los encargados de conocer estos procesos administrativos puedan sancionar monetariamente a los proveedores en caso de no acatar los exhortos que emite la Defensoría del Pueblo especialmente en estos casos y si es que la situación lo amerita. Por otro lado, considero que judicialmente deberían conocer estas causas los jueces de lo civil salvo que exista tipicidad dentro del campo penal.

Pregunta 4

¿Para usted que se considera como el cobro de tasas administrativas?

Cuando nos referimos a ``tasas`` entiendo que sea por el pago de un tributo correspondiente a un servicio o bien público, que los empleadores mal utilicen este término para justificar gastos operativos del negocio es otra cosa.

Pregunta 5

¿Cuáles considera usted los motivos para que los consumidores no demanden la vulneración de sus derechos por el cobro de tasas administrativas dentro de los contratos de adhesión?

Que los consumidores muchas veces no conocemos nuestros derechos, considero que es la razón principal para que no se reclamen los mismos y esto conlleva a que se termine aceptan las condiciones que impone la otra parte.

Pregunta 6

Teniendo en consideración que el contrato es ley para las partes y que estas se someten a un trámite específico en caso de controversias ¿considera usted que el consumidor al reclamar el cobro de tasas administrativas dentro de un contrato de adhesión tiene opción a reclamar sus derechos según lo establece el inciso no. 1 de la disposición reformativa primera de la ley orgánica para defender los derechos de los clientes del sistema financiero nacional y evitar cobros indebidos y

servicios no solicitados; ¿o prevalecerá lo que se haya estipulado unilateralmente por el proveedor?

Debemos tener en consideración los deberes de los consumidores, respecto a este tema en particular la ley establece un procedimiento expreso, pero en vía administrativa, ¿qué pasa si dentro de esa vía administrativa llevada a cabo por la Defensoría del Pueblo el proveedor de servicios hace caso omiso porque el apelará a que ya hubo una renuncia de domicilio y fuero dentro del contrato? Los consumidores pueden presentar su denuncia ante los jueces de contravenciones y es aquí donde estos empiezan a regirse bajo las normas que regulan los procesos judiciales, los jueces de contravenciones verificarán si existe o no una infracción penal, esta resolución es apelable ante los jueces penales pero, si se verifica que ya se estableció previamente en el contrato el trámite a seguir en casos de controversias entre las partes, los jueces en materia penal considerarán lo establecido en la Disposición General Primera del Código Orgánico Integral Penal que expresamente indica que el Código Orgánico General de Procesos sirve como norma supletoria. En conclusión, el juez de contravenciones puede derivar el proceso a la autoridad a la que se sometieron las partes inicialmente en el contrato y en consecuencia prevalecerá lo que se haya suscrito en el contrato.

Análisis de entrevista experto 3

El Ab. Javier hace referencia al análisis y a las posibles resoluciones que pueden llegar a emitir (según el caso) los jueces competentes para conocer procesos respecto a Derechos del consumidor. Así mismo, se evidencia que, dentro de los procesos administrativos por parte de la Defensoría del Pueblo, sus pronunciamientos o exhortos no son de carácter obligatorio para las partes.

Experto 4

Ab. José Virgilio Zambrano Vélez

Experiencia laboral:

Abogado – Universidad Particular San Gregorio de Portoviejo – 2011

Magister en Derecho Procesal y Litigación Oral – Universidad Internacional SEK – 2018

Abogado en libre ejercicio – Asociados Zambrano y Torres - 2011 hasta presente

Asistente de Fiscalía – Fiscalía General del Estado – 2014 hasta 2015

Asesor Jurídico – PRO-ADITIVOS PROAQUA S.A. – 2016 hasta 2020

Abogado externo – Cooperativa de ahorro y crédito Chone LTDA. – 2019 hasta presente

Pregunta 1

¿Considera usted que existe un vacío legal en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor para regular y controlar el cobro de tasas administrativas dentro de los contratos de adhesión?

Si existe un vacío legal en la ley orgánica de defensa del consumidor para controlar el cobro excesivo en las tasas administrativa dentro de los contratos que las partes firman ya que no hay un artículo en específico que regule a las empresas comerciales y así no se vulnere al consumidor, ya que el objeto de esta ley es normar las relaciones tanto de los proveedores y consumidores y procurando la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones entre las partes.

Pregunta 2

¿Considera usted que el cobro de tasas administrativas dentro de los contratos de adhesión se constituye como cláusulas abusivas para los consumidores?

Si considero como abusivas las cláusulas dentro de los contratos de adhesión que se constituye al consumidor, ya que dichas clausulas han sido establecidas unilateralmente por los proveedores a través de contratos impresos sin que el consumidor lo puedas leer detenidamente, y a su vez la información son confusas, y no precisas, es por eso la importancia de que se reforme de manera urgente esta ley abusiva, ya que generalmente los ciudadanos ecuatorianos somos víctimas permanente de todo tipo de abusos por parte de empresas públicas y privadas de las que son usuarios y consumidores.

Pregunta 3

¿Cuál sería para usted el mecanismo y la autoridad competente para que se ventilen las demandas de los consumidores por cobro de tasas administrativas dentro de los contratos de adhesión?

La autoridad competente para que conozca el tema de la ley del consumidor sería materia civil, es decir juzgado de lo civil, ya que se daría un mecanismo eficaz para dicho cobro de la tasa administrativas de los contratos de adhesión, y así no se vulneraría al consumidor.

Pregunta 4

¿Para usted que se considera como el cobro de tasas administrativas?

Las tasas se pagan por los ciudadanos, o consumidores como consecuencia de la realización de una actuación administrativa entre la empresa y el consumidor el cual les beneficia individualmente, o que tendrá que abonar por usar un servicio adquirido.

Pregunta 5

¿Cuáles considera usted los motivos para que los consumidores no demanden la vulneración de sus derechos por el cobro de tasas administrativas dentro de los contratos de adhesión?

Los motivos para que los consumidores no demanden su vulneración a sus derechos, primero porque no conocen sobre la ley, segundo esta ley del consumidor no los respalda en estos cobros excesivos de las tasas administrativas.

Pregunta 6

Según su experiencia ¿Cuál sería para usted la estrategia jurídica adecuada para defender los derechos de un cliente frente a una consulta por cobro de tasas administrativas dentro de un contrato de adhesión?

Bueno, la estrategia jurídica sería llegar a un centro de mediación y arbitraje para que así no se vulneren los derechos del consumidor y llegar a un mejor arreglo para mi cliente, tal como lo estipula nuestra constitución sobre los métodos alternativos.

Análisis de entrevista experto 4

Del análisis de la entrevista al Ab. Virgilio se evidencia que considera que la autoridad competente para conocer las controversias entre consumidores y proveedores debe ventilarse mediante la vía civil además, considera que existen muchas cláusulas en los contratos de adhesión que son confusas y por ende abusivas con el consumidor.

3.1.1 Análisis general a entrevistas de expertos

De las entrevistas realizadas se concluye que todos los expertos coinciden que el término de tasas administrativas está mal empleado; que los consumidores generalmente no conocen sus Derechos consagrados en la ley; que existen vacíos legales respecto a los contratos de adhesión que realizan cobros de tasas administrativas; que los procesos administrativos impulsados por la Defensoría del Pueblo solo tienen efectividad solo cuando existe la voluntad y consenso entre las partes; y que la mayoría coincide que las causas respecto a controversias entre consumidores y proveedores deben ser sustanciadas mediante juzgados de lo civil.

3.2 Triangulación de datos

En esta sección se analizará la información obtenida respecto al Informe de Rendición de Cuentas 2021 de parte de la Defensoría del Pueblo en lo que se refiera a los derechos de los consumidores; y también se analizará la información obtenida respecto al trabajo de investigación denominado “Diagnóstico situacional de los Derechos y obligaciones de las personas usuarias y consumidoras del país” realizado por la facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Central del Ecuador en colaboración con la Defensoría del Pueblo.

3.2.1 Informe Anual de Rendición de cuentas 2021–Defensoría del Pueblo

Tabla 2: Casos ingresados y finalizados por estrategia defensorial, 2021- Informe de rendición de cuentas 2021 Defensoría del Pueblo

| Estrategia defensorial | Casos ingresados | % Casos Ingresados | Casos finalizados* | % Casos finalizados |
|--|------------------|--------------------|--------------------|---------------------|
| Gestión oficiosa | 3 601 | 30,3 % | 2 723 | 26,7 % |
| Trámite sumario consumidores | 2 374 | 20,0 % | 2 639 | 25,9 % |
| Investigación defensorial | 1 392 | 11,7 % | 1 774 | 17,4 % |
| Trámite sumario usuarios | 1 556 | 13,1 % | 1 277 | 12,5 % |
| Vigilancia del debido proceso | 597 | 5,0 % | 738 | 7,2 % |
| Seguimiento de cumplimiento de sentencia | 1 668 | 14,0 % | 423 | 4,2 % |
| Medidas de protección | 95 | 0,8 % | 215 | 2,1 % |

Elaborado por Defensoría del Pueblo

Sitio web: <https://www.dpe.gob.ec/rendicion-de-cuentas-2021/>

*Casos finalizados: contemplan aquellos finalizados en 2021 que ingresaron desde 2013 hasta 2021.

| Estrategia defensorial | Casos ingresados | % Casos Ingresados | Casos finalizados* | % Casos finalizados |
|---|------------------|--------------------|--------------------|---------------------|
| Garantía jurisdiccional acción de protección | 236 | 2,0 % | 162 | 1,6 % |
| Amicus curiae | 216 | 1,8 % | 139 | 1,4 % |
| Garantías jurisdiccionales general | 65 | 0,5 % | 36 | 0,4 % |
| Garantía jurisdiccional medidas cautelares | 36 | 0,3 % | 27 | 0,3 % |
| Garantía jurisdiccional recurso de acceso información pública | 27 | 0,2 % | 12 | 0,1 % |
| Garantía jurisdiccional habeas data | 15 | 0,1 % | 11 | 0,1 % |
| Legitimación activa patria potestad | 1 | 0,0 % | 3 | 0,0 % |
| Garantía jurisdiccional acción extraordinaria de protección | 4 | 0,0 % | 2 | 0,0 % |
| Garantía jurisdiccional habeas corpus | 8 | 0,1 % | 2 | 0,0 % |
| Garantía jurisdiccional incumplimiento de sentencia y dictámenes constitucionales | 7 | 0,1 % | 2 | 0,0 % |
| Total general | 11 898 | 100,0 % | 10 185 | 100,0 % |

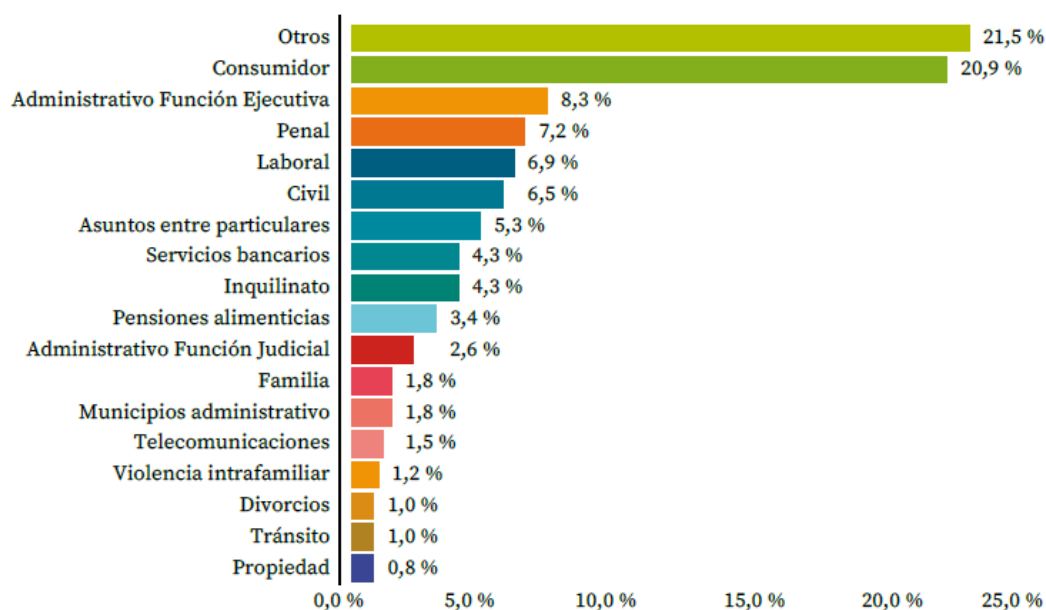
Elaborado por Defensoría del Pueblo

Sitio web: <https://www.dpe.gob.ec/rendicion-de-cuentas-2021/>

*Casos finalizados: contemplan aquellos finalizados en 2021 que ingresaron desde 2013 hasta 2021.

Comentario: De la tabla que antecede, se evidencia que de la estrategia defensorial aplicada respecto el Trámite Sumario Consumidores, se registra como el segundo rubro utilizado con casos ingresados 20%; así mismo, se registra como el segundo rubro en cuanto a casos finalizados con el 25,9%.

Figura 1: Asesoramiento por materia, 2021–Rendición de cuentas 2021 Defensoría del Pueblo



Elaborado por Defensoría del Pueblo

Sitio web: <https://www.dpe.gob.ec/rendicion-de-cuentas-2021/>

Nota. Adaptado al Sistema de Gestión Defensorial por la Defensoría del Pueblo, 2021

Comentario: De la figura que antecede, se evidencia que los asesoramientos brindados por la Defensoría del Pueblo en el año 2021, el rubro en materia del Consumidor registra un porcentaje del 20,9% en asesorías.

3.2.1.1 Análisis general del Informe de Rendición de Cuentas 2021 – Defensoría del Pueblo, respecto a trámites y asesorías de Derechos de consumidores

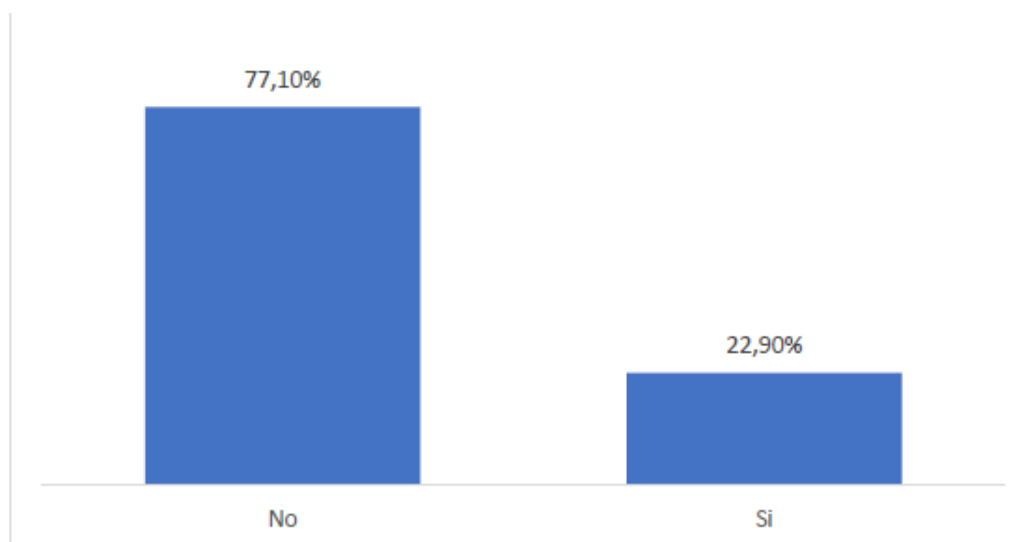
De acuerdo con el informe citado en líneas que anteceden, se concluye que aún existen trámites administrativos por concluir respecto a consumidores del país incluso ocupando el segundo puesto tanto en tramites ingresado y tramites concluidos o cerrados. También se concluye que existe interés por asesoramiento según la Tabla 1 que antecede en relación con las asesorías brindadas en materia de consumidores en el año 2021.

3.2.2 Diagnóstico situacional de los Derechos y obligaciones de las personas usuarias y consumidoras del país.

De este trabajo se evidenció la realización de un cuestionario conformado por 24 preguntas, del cual se sectoriza las interrogantes por las regiones costa, sierra y oriente. Una vez obtenida la información, se pudo realizar el cotejo de esta para analizar la información de manera general, es decir en todo el país respecto a personas usuarias y consumidoras. El recuento general a personas consultadas es de 616 por pregunta.

Gráfico 1: Encuesta a personas usuarias y consumidoras en el Ecuador

Pregunta No. 15 ¿Conoce los Derechos y obligaciones de las personas consumidoras establecidos en la Ley Orgánica de Defensa del consumidor?



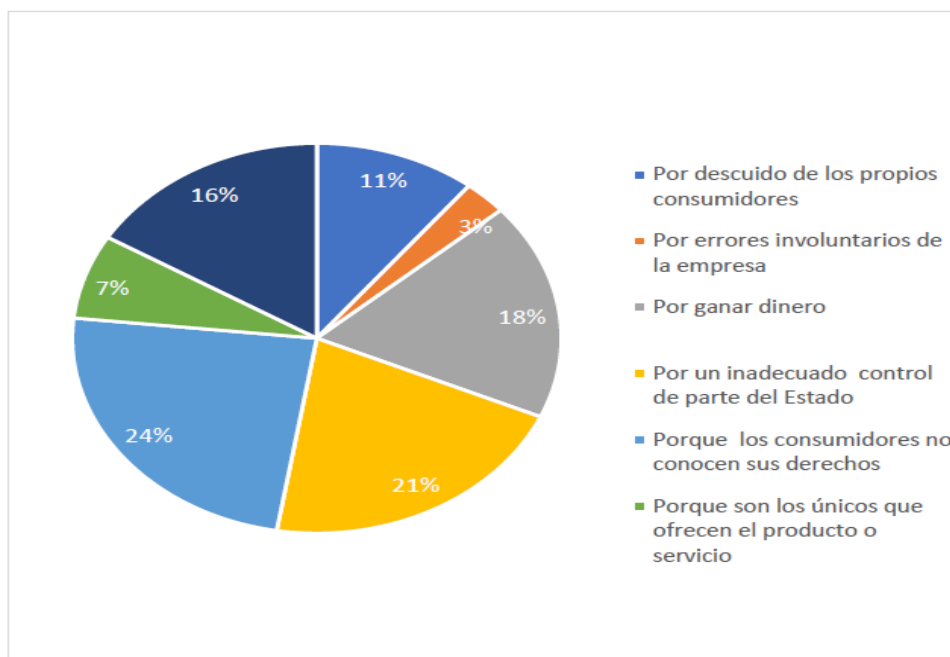
Elaborado por autores del trabajo “Diagnóstico situacional de los Derechos y obligaciones de las personas usuarias y consumidoras del país”

Sitio web: <https://www.dpe.gob.ec/wp-content/dpecomunicacion/public/2021-diagnostico-situacional-derechos-obligaciones-personas-usuarias-consumidoras-pais.pdf>

Análisis: Según el gráfico 1, se evidencia que el 77,10% de los consumidores consultados a nivel país, no conoce sus derechos y obligaciones, apenas el 22,90% si conoce sus derechos y obligaciones como consumidores de acuerdo con lo que establece la LODC.

Gráfico 2: Encuesta a personas usuarias y consumidoras en el Ecuador

Pregunta No. 22 ¿Cuáles de las siguientes considera usted que es la razón por la que el proveedor no cumple con los derechos de las personas consumidoras?



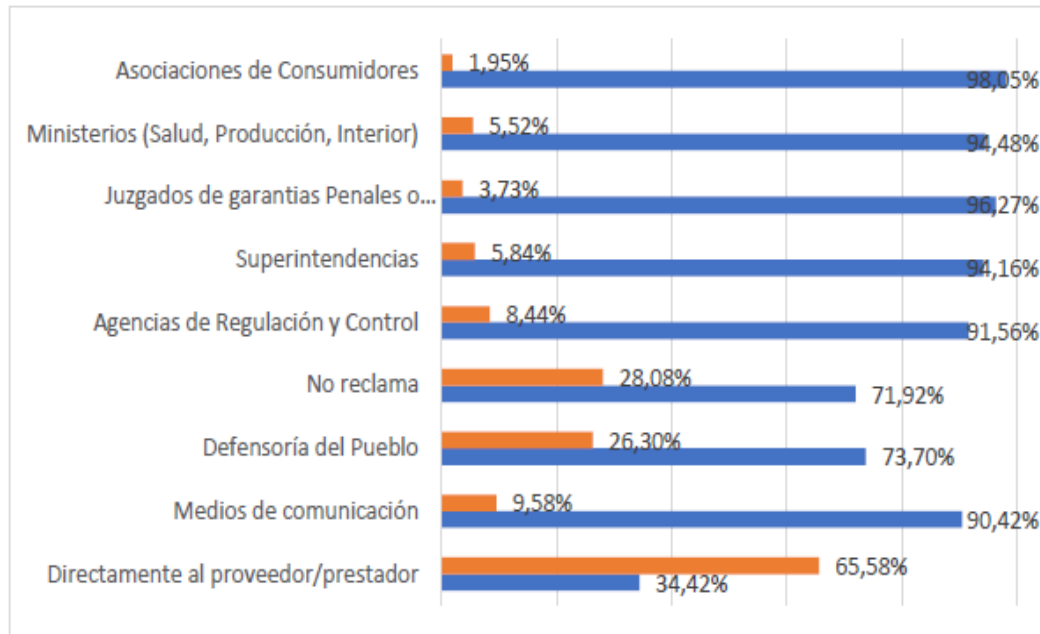
Elaborado por autores del trabajo “Diagnóstico situacional de los Derechos y obligaciones de las personas usuarias y consumidoras del país”

Sitio web: <https://www.dpe.gob.ec/wp-content/dpecomunicacion/public/2021-diagnostico-situacional-derechos-obligaciones-personas-usuarias-consumidoras-pais.pdf>

Análisis: Según el gráfico 2, se evidencia que el 24% de las personas encuestadas considero que la vulneración de sus Derechos como consumidores es por la razón que desconocen de estos mismos, el 21% respondió por inadecuado control por parte del Estado y el 18% considero la causal de por ganar dinero por parte de los proveedores.

Gráfico 3: Encuesta a personas usuarias y consumidoras en el Ecuador

Pregunta No. 23: Seleccione a que entidades ha acudido cuando sus derechos como persona consumidora han sido vulnerados



Elaborado por autores del trabajo “Diagnóstico situacional de los Derechos y obligaciones de las personas usuarias y consumidoras del país”.

Sitio web: <https://www.dpe.gob.ec/wp-content/dpecomunicacion/public/2021-diagnostico-situacional-derechos-obligaciones-personas-usuarias-consumidoras-pais.pdf>

Análisis: Según el gráfico 3, se evidencia que el 68,58% de los consumidores consultados realizan sus reclamos directamente al proveedor, el 28% prefiere no reclamar y 26,30% hacen sus reclamos ante la Defensoría del Pueblo.

3.2.2.1 Análisis general del trabajo denominado “Diagnóstico situacional de los Derechos y obligaciones de las personas usuarias y consumidoras del país” respecto a las preguntas No. 15,22 y 23.

Del cuestionario conformado por 24 preguntas, se seleccionaron las preguntas No. 15, 22 y 23 para focalizar la información y extraer datos que se consideraron relevantes para el presente trabajo de investigación.

Se concluye que los consumidores son conscientes de que no conocen sus derechos, de que los proveedores tienen una postura superior dentro de la relación de consumo y lo más preocupante es que la mayoría de los consumidores no presenta ningún tipo de reclamo o queja ante la vulneración de sus derechos.

Capítulo IV

Propuesta

4.1 Justificación de la propuesta

Como propuesta el autor hace énfasis en que es necesaria una reforma a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor para que se incluyan mecanismos de control y vigilancia respecto a los proveedores que realizan cobros de tasas administrativas dentro de los contratos de adhesión para garantizar y precautelar los derechos de los consumidores en el Ecuador.

Esta propuesta nace por la experiencia personal que tuvo el autor con un proveedor de servicios, después del análisis exegético jurídico, documental y teórico respecto a los derechos del consumidor en la legislación ecuatoriana se pudo evidenciar que aún existen vacíos legales en lo que se refiere a derechos del consumidor y a su situación de vulnerabilidad frente a los proveedores de bienes o servicios.

De la información obtenida en el Capítulo II, en otros ordenamientos jurídicos de la región está mucho más desarrollado el derecho de consumo en comparación con la situación actual en el Ecuador; respecto al Capítulo III, se pudo evidenciar de la triangulación de datos que existen pocos procesos administrativos con relación a reclamos o quejas por parte de los consumidores, que predomina el desconocimiento de sus derechos y que es preocupante el porcentaje de consumidores que prefieren no realizar reclamos o quejas cuando vulneran sus derechos. De las entrevistas realizadas a expertos se logró evidenciar que en caso de no existir consensos entre las partes, los procesos administrativos impulsados por la Defensoría del Pueblo no son muy eficaces y que el cobro de tasas administrativas vulnera Derechos del consumidor.

Es de mucho interés para el autor que se regulen los cobros de las tasas administrativas ya que se considera que existen muchos vacíos legales y estos son aprovechados por los proveedores para beneficio propio debido a que ninguna ley, norma o institución regula estos cobros en el Ecuador.

4.2 Propuesta de reforma a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor

Considerando

Que, que los incisos 8 y 9 del artículo 11 de la Constitución de la Republica señala que el contenido de los Derechos se desarrollará de manera progresiva a través de las normas, jurisprudencia y las políticas públicas, así mismo que el más alto deber del Estado consiste en respetar y hacer respetar los Derechos garantizados en la Constitución;

Que, el artículo 52 de la Constitución de la República señala que las personas tienen Derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad;

Que, el inciso 2 del artículo 52 de la Constitución de la República establece que la ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores;

Que, el inciso 2 del artículo 2 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor define al consumidor como toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios;

Que, el inciso 3 del artículo 2 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor define al contrato de adhesión como aquel cuyas clausulas han sido establecidas unilateralmente por el proveedor;

Que, el inciso 4 del artículo 2 de la Ley Orgánica de Defensa del consumidor señala que el consumidor tiene como facultad devolver o cambiar un bien, o para suspender, cambiar o modificar un servicio, cuando no se encuentre satisfecho o no cumple con sus expectativas;

Que, el artículo 43 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor detalla en sus numerales 1 hasta el 9 cuales son las cláusulas prohibidas en los contratos de adhesión;

Que, el artículo 81 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor señala que es facultad de la Defensoría del Pueblo, conocer y pronunciarse motivadamente sobre los reclamos y las quejas, que presente cualquier consumidor;

Que, el literal g) del artículo 6 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo señala la competencia de emitir alertas, dictámenes, pronunciamientos, recomendaciones, informes, exhortos, propuestas o informes sobre acciones u omisiones de todas las instituciones del estado en cuestiones relativas a la protección y promoción de los derechos humanos y la naturaleza;

Que, el artículo 431 de la Ley de Compañías detalla sobre el tipo de compañías a las cuales la Superintendencia de compañías, valores y seguros ejerce control y vigilancia;

Que, el inciso 2 del artículo 432 de la Ley de compañías señala que la vigilancia y control comprende los aspectos jurídicos, societarios, económicos, financieros y contables. Para esto la Superintendencia podrá ordenar las verificaciones e inspecciones que considere pertinentes;

Que, es necesaria una reforma a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor para incluir a la normativa vigente la regulación y cobro de tasas administrativas para garantizar la protección de derechos de los consumidores nacionales y extranjeros frente a proveedores de servicios que imponen el cobro de rubros abusivos de los cuales no se justifica técnicamente su implementación dentro de los contratos de adhesión en el Ecuador; y,

En uso de sus facultades constitucionales y legales, se expide la siguiente:
Proyecto de Ley de Reforma a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor:

Capítulo I

Reformas a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor

Artículo 1.- Agréguese como inciso número 17 al artículo 2 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor conforme lo siguiente:

“Carga Administrativa: Es el valor proporcional reembolsable medido en porcentaje, autorizado por los organismos de control, que el consumidor deberá pagar periódicamente por concepto de gastos operativos en los que incurre el proveedor para brindar el servicio ofrecido o contratado, siempre y cuando la naturaleza del negocio lo permita”.

Artículo 2.- Agréguese como inciso final al artículo 17 de la Ley Orgánica de Defensa Del Consumidor conforme lo siguiente:

“Adicionalmente, es deber de todo proveedor sin excepción, que mediante contratos de adhesión realice el cobro de cargas administrativas, deberá contar con la aprobación de cláusulas y prohibiciones por parte de los organismos de control”.

Capítulo II

Reforma a la Ley de Compañías

Artículo 1.- Agréguese como inciso final al artículo 432 a la Ley de Compañías conforme lo siguiente:

“La Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros podrá ejercer su control, vigilancia e inclusive podrá autorizar o no los formatos contratos de adhesión de las sociedades o compañías que presenten bienes o servicios que contengan cobros de cargas administrativas. La inobservancia a esta disposición es causal suficiente para iniciar procedimientos sancionatorios tanto para la persona jurídica o para quien la represente legalmente.

Disposición Final

La presente Ley Orgánica Reformatoria entrara en vigor a partir de su publicación en el Registro Oficial.

Conclusiones

- Mediante el uso de todos los métodos de investigación dentro del presente trabajo, se concluye que existen vacíos legales tanto con la tipología de los contratos de autofinanciamiento comercial; el cobro de tasas administrativas que ninguna ley, norma o entidad controla y regula; y esto da como resultado que el proveedor imponga al consumidor cláusulas abusivas que vulneran sus Derechos, inclusive a la hora de existir controversias, el trámite administrativo de la Defensoría del Pueblo como mecanismo que garantiza la protección de Derechos del consumidor, no es muy eficaz.
- De las entrevistas realizadas a los expertos relacionadas a los datos obtenidos de la Defensoría del Pueblo, se concluye lo siguiente: Que el término tasa administrativa es erróneamente utilizado; se concluye que el mecanismo ideal para resolver controversias dentro de la relación de consumo en el ámbito judicial es mediante los juzgados de lo civil; los expertos también acotaron que el motivo principal para que los consumidores no realicen reclamos de sus derechos es debido a que generalmente los desconocen; que existen vacíos legales respecto al cobro de tasas administrativas y que estas mismas se constituyen como cláusulas abusivas.
- Adicionalmente, se concluye que es necesaria la reforma a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor ya que en el proyecto de ley, se incluye y se establece la necesaria definición de carga administrativa en vez de tasa administrativa; también se establece que el cobro del rubro por carga administrativa es reembolsable para beneficio del consumidor y no para su perjuicio como actualmente lo es; por otro lado, se concluye que los proveedores que realicen cobros por cargas administrativas deban contar con la autorización de cláusulas y prohibiciones por parte de los organismos de control, en este caso por la Superintendencia de compañías, valores y seguros; y, finalmente, se concluye y se cree conveniente que para darle más fuerza al proceso administrativo correspondiente a quejas o reclamos por parte de los consumidores, debe

existir sanciones monetarias para quienes hagan caso omiso a las disposiciones expresas dentro del proyecto de ley.

Recomendaciones

- El autor recomienda que se deben realizar más investigaciones para que se logre determinar técnicamente el porcentaje aplicable para el cobro de cargas administrativas dentro de los contratos de adhesión celebrados entre consumidores y proveedor en el Ecuador.
- Es necesario que se coordine desde el gobierno central hacia los gobiernos autónomos descentralizados campañas masivas en las cuales tengan como objetivo principal la promoción de los derechos de los consumidores en el estado ecuatoriano.
- El autor recomienda que se sigan realizando investigaciones para que los procesos administrativos respecto a las quejas o reclamos de consumidores en el Ecuador se refuercen mucho más para que no sea casi obligatorio activar el órgano jurisdiccional a la hora de ejercer el derecho de devolución o de reclamar la vulneración de derechos consagrados en la constitución y la ley.

Bibliografía

- Código Orgánico General de Procesos. (2015). *Código Orgánico General de Procesos*. Quito: Corporación de Estudios y Publicaciones.
- Tambussi, C. E. (2014). Los derechos de usuarios y consumidores son derechos humanos. *Lex - Revista de la Facultad de Derecho y Ciencia Política*, 12(13), 96.
- Tambussi, C. E. (2016). El principio de orden público y el régimen tuitivo consumidor en el derecho argentino. *Lex - Revista de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Alas Peruanas*, 14(18).
- Pérez, I. (2012). Orden Público Internacional Vs Orden Público Interno y Buenas Costumbres. *IUS: Revista de investigación de la Facultad de Derecho*(4).
- Villalba, J. (2009). El derecho de consumo como categoría autónoma. Su evolución y fisonomía. *Poliantea - Revista científica y cultural de la Facultad de Mercadeo, Comunicación y Artes de la Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano*, 5 (9).
- Moisset de Espanes, L., & P. Tinti, G. (1994). Consideraciones sobre el consumo y el derecho del consumidor. *Anuario de derecho civil - Revista Instituto de Derecho Privado de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Católica de Córdoba*, 2, 83-100.
- Posada Torres, C. (2015). Las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión en el derecho colombiano. *Revista de Derecho Privado - Universidad Externado de Colombia*, 29, 141-182.
- Durand, J. B. (2012). El derecho del consumidor y sus efectos en el derecho civil , frente a la contratación de consumo en el mercado. *Vox Juris - Revista de la Facultad de Derecho de la Universidad de San Martín de Porres*, 24(2), 97-124.
- Arango, M. (2016). La causa jurídica de las cláusulas abusivas. *Estudios Socio-Jurídicos*, 18(1), 241-264.

- Cabrera, K. (2011). El derecho de consumo dla teoría clásica del contrato hasta los nuevos contratos. *Revista de derecho - División de Ciencias Jurídicas de la Universidad del Norte*, 35, 55-95.
- Cardoso-Roa, C. (2019). *Universidad Católica de Colombia*. Obtenido de https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/23073/1/consumo-propiedad-intelectual-y-competencia_Cap01.pdf
- Ovalle, J. (2000). *Derechos del consumidor*. D.F.: Instituto Politécnico Nacional.
- Carrasco, M. (2020). La Definición Constitucional Del Derecho a La Tutela Judicial Efectiva. *La Definición Constitucional Del Derecho a La Tutela Judicial Efectiva*, 13-40.
- Scotti, L. (2019). Avances con miras a la protección de los consumidores en el Mercosur. *Anales - Revista de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad Nacional de La Plata*, 49.
- Caso No. 1943-12-EP, 1943-12-EP (Corte Constitucional del Ecuador 10 de 12 de 2012).
- Ley de Defensa del Consumidor No. 24.240. (1993). *Ley de Defensa del Consumidor No. 24.240*. Buenos Aires: B.O.
- Reforma a la Ley de Defensa del Consumidor No. 26. (2008). *Reforma a la Ley de Defensa del Consumidor No. 26.361*. Buenos Aires: B.O.
- Ley No. 26.993. (2014). *Sistema de resolución de conflictos en las relaciones de consumo Ley No. 26.993*. Buenos Aires: B.O.
- Código Civil y Comercial de la Nación Ley N 26.994. (2014). *Código Civil y Comercial de la Nación Ley No. 26.994*. Buenos Aires: B.O.
- Reglamento (CE) No 593/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo Roma I*. (2008). Roma.
- Código de Defensa del Consumidor Ley No. 8.078/90*. (1990). Brasilia: D.O.U.
- Constitución de la República Federativa de Brasil*. (1988). Brasilia: D.O.U.
- Código de Proceso Civil Ley No. 13.105*. (2015). D.O.U.

- Constitución de la República de Paraguay.* (1992). Asuncion: G.O.
- Ley de Defensa del Consumidor y del Usuario N° 1.334/98.* (1998). Asuncion: G.O.
- Decreto No. 21.004. (2003). *Procedimiento administrativo único para la sustanciación de los procesos sumariales en materia de Defensa del Consumidor que se tramiten dentro del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor.* Asuncion: G.O.
- Ley de comercio electrónico No. 4868.* (2013). Asuncion: G.O.
- Ley de Defensa del Consumidor No. 17.250 .* (2000). Montevideo: D.O.
- Ley No. 17.250.* (2009). Montevideo: D.O.
- Fix-Zamudio, H. (1995). *Metodología, docencia e investigación jurídica.* Buenos Aires: Editorial Porrúa.
- Álvarez, G. (2002). *Metodología de la Investigación Jurídica.* Santiago: Universidad Central de Chile.
- Código Orgánico Integral Penal.* (2014). Quito: Corporación de Estudios y Publicaciones.
- Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo.* (2019). Quito: Corporación de Estudios y Publicaciones.
- Constitución de la República del Ecuador.* (2008). Montecristi: Corporación de Estudios y Publicaciones.
- Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.* (2000). Quito: Corporación de Estudios y Publicaciones.
- Reglamento General a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.* (2001). Quito: Corporación de Estudios y Publicaciones.
- Ley Orgánica para defender los Derechos de los clientes del sistema financiero nacional y evitar cobros indebidos y servicios no solicitados.* (2022). Quito: Corporación de Estudios y Publicaciones.

- Constitución Política de la República del Ecuador.* (1998). Riobamba: Corporación de Estudios y Publicaciones.
- Vázquez, A. (2014). La protección al débil jurídico como criterio interpretativo de los contratos por adhesión en Cuba. *Revista de Derecho Privado - Universidad Externado*(27), 155-177.
- Consulta de Constitucionalidad de artículos del Reglamento General de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.* (2011). Quito.
- Diccionario Jurídico RAE.* (2020). Obtenido de <https://dej.rae.es/lema/tasa>
- Enciclopedia Jurídica.* (2020). Obtenido de <http://www.encyclopedi juridica.com/d/tasas/tasas.htm>
- Convención de las Naciones Unidas de Viena.* (1980). Viena.
- Directrices para la Protección del Consumidor de las Naciones Unidas.* (2016). Nueva York y Ginebra.
- Constitución de la República Argentina.* (1994). Santa Fe: B.O.
- Defensoría del Pueblo, Universidad Central del Ecuador. (2021). *Diagnóstico situacional de los Derechos y obligaciones de las personas usuarias y consumidoras del país.* Quito: Dirección de Administración del Conocimiento.
- (2022). *Defensoría del Pueblo Rendición de Cuentas 2021.* Quito: Dirección de Administración del Conocimiento.
- Alterini, Arrubla, Bonivento, Cárdenas, Cubides, De Ángel y otros. (2010). *Realidades y tendencias del derecho en el siglo XXI. (Tomo IV, vol. 1).* Colombia: Pontificia Universidad Javeriana y Temis.
- Tratado de Derecho Civil Internacional de Montevideo.* (1889 - 1940). Montevideo.
- Convención de Roma de 1980 de la Unión Europea.* (1980). Roma.
- Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación. Tercera edición.* Colombia: PEARSON EDUCACIÓN.

Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. Venezuela: Episteme.

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: PEARSON EDUCACIÓN.

Anexos

Entrevistas a expertos:

Experto 1

Defensoría del pueblo:

Pregunta 1

¿Considera usted que existe un vacío legal en la Ley Orgánica de defensa del consumidor para regular y controlar el cobro de tasas administrativas dentro de los contratos de adhesión?

Pregunta 2

¿Considera usted que el cobro de tasas administrativas dentro de los contratos de adhesión se constituye como cláusulas abusivas para los consumidores?

Pregunta 3

¿Cuál sería para usted su recomendación para que no se vulneren los derechos de los consumidores bajo la modalidad de cobro de tasas administrativas dentro de los contratos de adhesión?

Pregunta 4

¿Para usted que se considera como el cobro de tasas administrativas?

Pregunta 5

¿Cuáles considera usted los motivos para que los consumidores no demanden la vulneración de sus derechos por el cobro de tasas administrativas dentro de los contratos de adhesión?

Pregunta 6

Según su experiencia ¿los proveedores que realizan cobros de tasas administrativas en contratos de adhesión cumplen con los exhortos realizados por parte de la Defensoría del Pueblo?

Pregunta 7

¿Considera usted que los consumidores conocen que el cobro de tasas administrativas dentro de contratos de adhesión no está regulado por alguna norma o entidad?

Pregunta 8

Desde la Defensoría del Pueblo ¿con que frecuencia usted conoce causas respecto a reclamos de consumidores por el cobro de tasas administrativas en los contratos de adhesión?

Experto 2

Mediador

Pregunta 1

¿Considera usted que la mediación es el método idóneo de solución de conflictos entre consumidores y proveedores cuando existen demandas por el cobro de tasas administrativas dentro de los contratos de adhesión?

Pregunta 2

¿Considera usted que en un proceso de arbitraje por demanda de cobro de tasas administrativas dentro contratos de adhesión, los consumidores son favorecidos?

Pregunta 3

¿Considera usted que existe un vacío legal en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor para regular y controlar el cobro de tasas administrativas dentro de los contratos de adhesión?

Pregunta 4

¿Cuál sería para usted el mecanismo y la autoridad competente para que se ventilen las demandas de los consumidores por cobro de tasas administrativas dentro de los contratos de adhesión?

Pregunta 5

¿Cuáles considera usted los motivos para que los consumidores no demanden la vulneración de sus derechos por el cobro de tasas administrativas dentro de los contratos de adhesión?

Pregunta 6

¿Considera usted que el cobro de tasas administrativas dentro de los contratos de adhesión se constituye como cláusulas abusivas para los consumidores?

Experto 3

Juez de lo civil

Pregunta 1

¿Considera usted que existe un vacío legal en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor para regular y controlar el cobro de tasas administrativas dentro de los contratos de adhesión?

Pregunta 2

¿Considera usted que el cobro de tasas administrativas dentro de los contratos de adhesión se constituye como cláusulas abusivas para los consumidores?

Pregunta 3

¿Cuál sería para usted el mecanismo y la autoridad competente para que se ventilen las demandas de los consumidores por cobro de tasas administrativas dentro de los contratos de adhesión?

Pregunta 4

¿Para usted que se considera como el cobro de tasas administrativas?

Pregunta 5

¿Cuáles considera usted los motivos para que los consumidores no demanden la vulneración de sus derechos por el cobro de tasas administrativas dentro de los contratos de adhesión?

Pregunta 6

Teniendo en consideración que el contrato es ley para las partes y que estas se someten a un trámite específico en caso de controversias ¿Considera usted que el consumidor al reclamar el cobro de tasas administrativas dentro de un contrato de adhesión tiene opción a reclamar sus derechos según lo establece el inciso no. 1 de la disposición reformativa primera de la Ley Orgánica para defender los derechos de los clientes del sistema financiero nacional y evitar cobros indebidos y servicios no solicitados o prevalecerá lo que se haya estipulado unilateralmente por el proveedor? ej.: centro de mediación y arbitraje cámara de comercio de Guayaquil o Quito

Experto 4

Abogado especialista

Pregunta 1

¿Considera usted que existe un vacío legal en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor para regular y controlar el cobro de tasas administrativas dentro de los contratos de adhesión?

Pregunta 2

¿Considera usted que el cobro de tasas administrativas dentro de los contratos de adhesión se constituye como cláusulas abusivas para los consumidores?

Pregunta 3

¿Cuál sería para usted el mecanismo y la autoridad competente para que se ventilen las demandas de los consumidores por cobro de tasas administrativas dentro de los contratos de adhesión?

Pregunta 4

¿Para usted que se considera como el cobro de tasas administrativas?

Pregunta 5

¿Cuáles considera usted los motivos para que los consumidores no demanden la vulneración de sus derechos por el cobro de tasas administrativas dentro de los contratos de adhesión?

Pregunta 6

Según su experiencia ¿cuál sería para usted la estrategia jurídica adecuada para defender los derechos de un cliente frente a una consulta por cobro de tasas administrativas dentro de un contrato de adhesión?

Fotos con los entrevistados



Foto en junto al Ab. Weimar Zambrano, Defensoría del Pueblo



Foto junto al Ab. Joe Hidalgo, Centro de Mediación



Foto junto al Ab. Javier López, Juez de lo Civil



Foto junto al Ab. Virgilio Zambrano, Especialist

| REPORTE DE TUTORIAS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN | | | | | | | |
|---|---------------|---|-----------------|----------------------------------|---|--|---------------------|
| TUTOR: | | Ab. Fabian Orellana Batallas Mgtr. | | PROCESO DE TITULACIÓN: 1 DE 2022 | | | |
| APELLIDOS Y NOMBRES DEL ESTUDIANTE | | García Alcivar Jodison Jussephy | | CARRERA: Derecho | | ENFASIS: Gobernabilidad y Gerencia Política | |
| MODALIDAD DE TITULACIÓN: | | Proyecto de investigación | | TEMA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN: | | Análisis del cobro de tasas administrativas como cláusulas abusivas en contratos de adhesión celebrados entre consumidores y proveedores en Ecuador, periodo 2021 – 2022 | |
| N° tutoría | Fecha tutoría | Actividades de tutoría | Duración (Hora) | | Tareas asignadas | % de avances | Observaciones |
| | | | Inicio | Fin | | | |
| 1 | 21/03/2022 | Reunión presencial para discutir y revisar sobre distintos temas para la elaboración del anteproyecto | 14h00 | 16h00 | Elegir el tema, corregir y presentar el anteproyecto en conjunto con el tutor | 10% | Elaborar y corregir |
| 2 | 25/03/2022 | Reunión presencial para revisar el trabajo elaborado y las correcciones realizadas por el tutor | 14h00 | 15h00 | Corregir el objetivo general y la bibliografía | 25% | Corregir |
| 3 | 11/04/2022 | Reunión presencial para revisar el motivo del rechazo del anteproyecto y corregirlo | 14h00 | 16h00 | Corregir y escoger tema del anteproyecto | 30% | Corregir |
| 4 | 13/05/2022 | Reunión presencial donde se revisaron los avances realizados del trabajo de investigación | 14h00 | 16h00 | Corregir introducción y objetivos específicos | 50% | Corregir |
| 5 | 06/06/2022 | Reunión presencial para revisar los avances y correcciones realizadas al trabajo de investigación | 14h00 | 16h00 | Corregir marco metodológico, conclusiones, introducción, pregunta científica y justificación en la introducción | 60% | Corregir |

ANEXO N°12

| | | | | | | | |
|---|------------|---|-------|-------|--|------|--------------------|
| | | | | | | | |
| 6 | 16/06/2022 | Reunión presencial para revisar los avances y correcciones realizadas al trabajo de investigación | 14h00 | 16h00 | Corregir muestra del universo y marco metodológico | 70% | Corregir |
| 7 | 20/06/2022 | Reunión presencial para revisar las correcciones realizadas al trabajo de investigación | 14h00 | 16h00 | Corregir nuevamente muestra del universo y marco metodológico | 90% | Revisar y corregir |
| 8 | 11/07/2022 | Reunión presencial para revisar las observaciones realizadas por el tribunal | 13h00 | 15h00 | Revisar la incorporación de las observaciones realizadas por el tribunal | 100% | Revisar |



.....
Firma del estudiante
Jodison Jussephy García Alcivar



.....
Firma del Tutor
Ab. Fabian Orellana Batallas

Recibido por delegado de Titulación



.....
Firma del delegado de titulación
Ab. Estrella Hoyos Zavala Mgtr.