FEXLAW
ABOGADOS

Procedimiento para reclamar la vulneración de los derechos del consumidor



Un artículo del Abogado Eduardo Vinueza

En lo que respecta a un procedimiento eficaz dentro de la normativa ecuatoriana, es preciso remitirnos a dos cuerpos legales que establecen el procedimiento, el Código Orgánico Integral Penal (en adelante COIP) y la Ley Orgánica de Defensa de los Consumidores (en adelante LODC) en donde se encuentran establecidos los procedimientos a tomar en cuenta previo a iniciar cualquier reclamo.

En primera instancia, el consumidor puede acudir a la Defensoría del Pueblo, institución que tiene la obligación de pronunciarse sobre los reclamos que se le presenten, sin embargo, al no tener facultades sancionadoras, en la práctica más se centra en buscar acuerdos mediante mecanismos alternativos de solución de conflictos.

En caso de que no se llegue a una solución, el consumidor puede



optar por la vía judicial (Art. 641 COIP) mediante un procedimiento "expedito", mismo que se lo desarrollará en una sola audiencia ante los jueces contravencionales.

En este punto es preciso manifestar que los jueces contravencionales no son adecuados para resolver asuntos relativos a derechos del consumidor, por cuanto no tienen la formación que se requiere en este ámbito para dirimir conflictos que surgen de obligaciones contractuales. De esta manera, mientras los jueces contravencionales sigan siendo quienes deban dirimir estos asuntos, no existe una vía eficaz que ampare los derechos ya contemplados, en consecuencia, es necesario abrir el debate de la existencia de una nueva norma adjetiva independiente del COIP, que establezca un procedimiento claro e integral de todos y cada uno de los derechos reconocidos en favor de los consumidores y sobre todo que de competencia a aquellos jueces o juezas que más tengan conocimientos en materia de los derechos del consumidor.