

WILSON ARAQUE (1)  
Para LÍDERES

# Derechos de los consumidores y protección del presupuesto

**Análisis** El marco legal e institucional tiene que ser un verdadero escudo protector de los compradores

Cuando los consumidores de una nación son exigentes, inmediatamente esa exigencia se termina traduciendo, por un lado, en una forma de protección del presupuesto familiar al exigir que lo se compra sea bueno en términos cuantitativos -precios y cantidades- y cualitativos -características y especificaciones acordes a lo esperado.

Por otro lado esa exigencia de los consumidores, se traduce en un "efecto reacción" del tejido productivo nacional que para mantenerse en el mercado se verá obligado a mejorar su competitividad con acciones dirigidas a incrementar la calidad, productividad e innovación organizacional.

De ahí, la importancia de promover, desde diferentes ámbitos, una cultura de exigencia, permanente de los ecuatorianos cuando adquieren un bien o servicio.

El primer ámbito a trabajar tiene que ver con la disponibilidad de un marco legal e institucional que se convierta en un verdadero escudo protector de los consumidores cuando son engañados por empresas que, al final deberían ser las responsables de asumir los costos de tiempo y dinero que involucra la adquisición de un producto que no cumple con lo

ofrecido por el vendedor.

En el caso ecuatoriano, ese escudo protector legal e institucional tiene que ver, principalmente, con dos elementos: la actual Ley Orgá-

nica de Defensa del Consumidor (LODC) que requiere de una reforma adaptativa urgente debido a los cambios continuos que se vienen dando en la forma como



Foto: archivo / LÍDERES

Los consumidores tiene derechos que deben ser respetados.

## 3

PUNTOS CLAVES SON

la calidad del producto,  
la productividad y la  
innovación

ocurren las transacciones de productos, ahora influenciadas, en alto grado, por las tecnologías de información y comunicación.

El otro elemento del escudo protector es el vinculado al rol de la Defensoría del Pueblo como instancia competente para garantizar el derecho a la protección de los consumidores. Esta entidad es la encargada de "...conocer y pronunciarse motivadamente sobre los reclamos y las quejas, que presente cualquier consumidor, nacional o extranjero, que resida o esté de paso en el país..."

Sobre este último punto, para lograr una efectiva defensa de quienes en el día a día actuamos como consumidores, es clave fortalecer la socialización sobre el qué es, para qué sirve y cómo funciona la Defensoría del Pueblo en materia de defensa del consumidor, ya que, a nivel de la ciudadanía, hay un fuerte desconocimiento sobre el saber a dónde recurrir el momento en que son vulnerados los derechos del consumidor que están expuestos en "la Constitución de la República, los tratados o convenios internacionales de los cuales forme parte nuestro país, la LODC y las demás leyes conexas".

Además es importante que, a nivel de la ciudadanía, se activen de forma responsable asociaciones de consumidores que la misma LODC las garantiza como espacios para "promover la información, educación, representación y el respeto de los consumidores".

Finalmente, además de este proceso de socialización -en donde, también, se haga una evangelización sobre el contenido de la LODC-, es importante que, a nivel de la ciudadanía, se activen de forma responsable asociaciones de consumidores que la misma Ley de Defensa del Consumidor las garantiza como espacios para "promover la información, educación, representación y el respeto de los consumidores".