

# Cultura del consumidor: un verdadero desastre

< POR MARÍA FERNANDA CORNEJO >

Es en el mercado donde se encuentran la oferta y la demanda. Pero, ¿cómo encontrar un equilibrio en un país donde se defiende más al productor e intermediario que al consumidor?

**E**n el Ecuador no existe una cultura del consumo ni se ejercitan los derechos que asisten a los consumidores. Son muy pocos los consumidores que exigen de sus proveedores calidad, cantidad y contenidos de los productos que les venden. Por otro lado, hay una falta muy grande de información sobre los derechos y las obligaciones de los consumidores y, a su vez, de las empresas.

Es tan minúscula la iniciativa por parte del consumidor que, según la no gubernamental Tribuna de Consumidores y Usuarios, se procesan y resuelven alrededor de 250 casos en un año. Su directora ejecutiva, **María José Troya**, dice que la mayoría de los casos son: “Los de servicios públicos, domiciliarios, es decir, agua, luz y teléfono; también el tema de celulares es importante, otro tema que se trata con bastante frecuencia es todo lo que es garantías...”

Según **Carlos Luna**, presidente de la Fundación Ecuatoriana de Defensa del Consumidor (Fedecon), “La cultura del consumo tiene que estar en el proveedor, y la cultura del proveedor debe ser la satisfacción del cliente”.

## Un poco de historia

Hace 50 años, el presidente de EEUU **John F. Kennedy** se hizo eco de

los derechos del consumidor en un discurso en el que habló de cuatro derechos básicos: a la seguridad, a la información, a elegir y el de ser escuchados.

En el Ecuador, incluso antes de que se expida alguna ley escrita para el consumidor, existían ya algunas organizaciones como Fedecon, la cual se formó en 1984. Esta fundación sin fines de lucro ayudó por muchos años a los consumidores, para que ellos lleven a cabo sus quejas a la justicia.

**El movimiento de consumidores nace en EEUU, en 1928, con la fundación de una organización denominada Unión de Consumidores.**

<http://espanol.consumerreports.org>



Solo en 1990 se expidió en el Ecuador la Ley de Defensa del Consumidor, la cual ha sido reformada a través de los años por falta de uso.

En 1997 empezó a funcionar independientemente la Tribuna Ecuatoriana de Consumidores y Usuarios, al separarse del Centro Ecuatoriano de Promoción de la Mujer (Cepam). Esta organización está afiliada a la Asociación Internacional de Consumidores (Consumers International), la cual está presente en más de 120 países del mundo y tiene alrededor de 250 organizaciones afiliadas.

En el año 2000 se expidió la Ley Orgánica del Consumidor, la cual, a decir de expertos, está “muy bien hecha” pero, al igual que las anteriores, no ha sido implementada en su totalidad.

En la Constitución de la República aprobada el 28 de septiembre de 2008 constan claramente los derechos de los consumidores. El artículo 284 sección 8 prevé que uno de los deberes del Estado es “Propiciar el intercambio justo y complementario de bienes y servicios en mercados transparentes y eficientes”.

## Educación y capacitación

El artículo 4.7 de la Ley Orgánica del Consumidor habla sobre el Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos. Organizaciones como Fedecon y la Tribuna están hechas en parte para ayudar a la educación del consumo, pero esta capacitación debería ser una iniciativa del Gobierno, ya que es parte de una Constitución garantista, es decir que garantiza los derechos del ciudadano y las comunidades. Tanto

Troya como Luna están de acuerdo en que esta educación debería comenzar en la primaria, no como materia, si no como eje transversal, tal como lo indica la Constitución.

### Falta de autoridad

Existen otros problemas grandes, como la falta de una autoridad que vele por el consumidor. En la Ley Orgánica del Consumidor se habla sobre jueces de Contravenciones: “El Defensor del Pueblo podrá acudir ante el Juez de Contravenciones de su respectiva jurisdicción a fin de solicitar el inicio del respectivo proceso” (Art. 83), y prescribe que, si faltaran los jueces de contravenciones, los consumidores quedarían en manos de los intendentes y los comisarios, los cuales vienen a ser empleados públicos.

Hasta hoy no se han creado dichos cargos y seguimos en manos de empleados públicos, quienes “siguen en la misma ineficiencia y, con toda crudeza, en la misma corrupción”, dice Carlos Luna. Sin jueces de contravenciones y/o personal capacitado para poder llevar a cabo estos casos al juzgado, es muy difícil incentivar a la gente a que hagan uso de los recursos.

“Fedecon antes ayudaba a los consumidores con los trámites, pero frente a estas deficiencias y a las contradicciones que existen, dejamos de hacerlo porque es un desgaste... Se va a reclamar de acuerdo con la ley y el intendente se hace el loco. Nos han hecho perder tiempo, dinero y, lo más importante, la fe. La fe en el Estado para que nuestros derechos sean respetados”, se lamenta Luna.

### Escasez de fondos

Otro problema es la falta de dinero. Las organizaciones sin fines de lucro no tienen el presupuesto para hacer investigaciones técnicas y científicas que ayuden a los consumidores a salir adelante con sus casos. Solamente se sostienen gracias a la ayuda de sus empresas fundadoras y de pequeños proyectos, como el de la capacitación del SRI por parte de Fedecon, lo cual les ayudó monetariamente para poder hacer otras capacitaciones a empresas mayoristas.

## Lo que dice la Constitución

► “Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.” (Art. 52)

► “Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore. Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas”. (Art. 54)

**En el Ecuador la Tribuna del Consumidor procesa únicamente 250 casos al año.**

**En los países donde el concepto de la defensa del consumidor está más desarrollado, las instituciones presentan guías virtuales para comprar y no solamente para denunciar.**

La Tribuna también intentó introducir primero una revista, sin publicidad, para informar al consumidor, pero el proyecto era muy costoso para una fundación. Después se dedicó a educar al consumidor con programas de capacitación como la canasta solidaria. Troya reconoce que el proyecto de la canasta solidaria fue un éxito, pero por falta de fondos, no se pudo seguir, al igual que el proyecto de implementar en escuelas primarias la cultura del consumidor. “Hemos hecho ya dos módulos y se los ha validado ya en 50 escuelas”. Lastimosamente este fue un proyecto a corto plazo, el cual debería ser retomado por el Gobierno.

### Dificultades para asociarse

La Ley Orgánica del Consumidor consagra el derecho de asociación de ciudadanos para promover su defensa como consumidores. Pero muchas veces sus requerimientos implican problemas y obstáculos. Tal es el caso del requisito de que las asociaciones han de “conformarse con un número no menor a cincuenta miembros” (Art. 62.-2). A veces una comunidad o un grupo de agraviados, por el mal servicio, no tiene dicha cantidad de personas capacitadas para ser miembro de la asociación. En el Código Civil del Ecuador también se dictan diferentes requisitos para la asociación. Carlos Luna dice que: “lamentablemente la ley nos obliga a tener 80 miembros para una asociación y también se debe tener una cuenta de integración de \$ 4.000. Por eso no crece la ley del consumidor”.

### Cómo construir una cultura del consumo

El nuevo Gobierno declara que el país tiene necesidad de una culturización general sobre la economía del consumo. Lamentablemente, este es un proceso largo que debe empezar desde la infancia, por lo que, aun si se comenzara ahora, deberán pasar algunos años antes de que se pueda ver una generación culta en el consumo. Como parte de esta iniciativa se debe dar seguimiento y hacer cumplir mejor las leyes y para esto el

LAS INSTITUCIONES DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Institución	Función	Afiliaciones	Contacto
Tribuna Ecuatoriana de Consumidores y Usuarios	Ayudar a resolver casos de abuso de empresas con el consumidor en un ámbito no jurídico si no de intermediación.	Asociación Internacional de Consumidores (CI) Mesa Andina de Consumidores Grupo Andino de Consumidores	María José Troya, directora ejecutiva. Luis Cordero 1145 y Reina Victoria, Ed. Gabriela Mistral, piso 7, dep. 704. Tel.: 252 8430 / 250 0147 tribuna@hoy.net
Fedecon Fundación Ecuatoriana de Defensa del Consumidor	Capacitar a empresas mayoristas. Ayudar a orientar al consumidor en sus problemas.		Licenciado Carlos Luna, presidente de la Fundación. carlos_luna10@hotmail.com
Defensoría del Pueblo	Ayudar a los consumidores a resolver casos de injusticias sobre los derechos humanos.	Ente estatal, afiliado a la Asociación de Defensorías del Pueblo de Latinoamérica.	34 oficinas en todo el país, una delegación en cada capital provincial y oficinas en otras ciudades. Pueden consultarse las direcciones en: www.defensordelpueblo.gov.ec/dpe/index.php?option=com_content&view=article&id=131&Itemid=122
Subsecretaría de Competencia y Defensa del Consumidor	Promover los derechos de los consumidores, mediante programas de capacitación y difusión, así como fortalecer relaciones con instancias nacionales o internacionales de consumidores.	Ente gubernamental, dependiente del Ministerio de Industrias y Productividad (Mipro).	Av. Eloy Alfaro y Av. Amazonas, Quito- Ecuador. Tel.: 254 6690 competenciaecuador@mipro.gov.ec

Gobierno ha creado ya la Subsecretaría de Competencia y Defensa del Consumidor, la cual “se encarga de promover los derechos de los consumidores, mediante programas de capacitación y difusión, así como el fortalecimiento de las relaciones con instancias nacionales o internacionales de consumidores” (www.mic.gov.ec/index.php?option=com\_content&view=article&id=449&Itemid=11).

María José Troya habla sobre métodos sencillos en los cuales la Tribuna enseña al consumidor sobre los derechos que ellos tienen. “Tenemos módulos de capacitación justamente en derechos de los consumidores en los que se explican de forma cotidiana y sencilla los derechos que están en la ley para que la gente sepa que tiene un instrumento legal, que puede ejercerlo en cualquier momento y que no necesita de intermediación para ejercer su derecho”.

Si el consumidor no pudiera arreglar sus asuntos personalmente, existen algunas fundaciones sin fines de lucro, así como entidades estatales, en especial la Defensoría del Pueblo, la cual se especializa en derechos humanos, pero que

**Econsumer.gov es un portal para que los consumidores reporten sus quejas solo sobre transacciones en línea relacionadas con compañías extranjeras. 24 países participan en esta iniciativa.**



también ayuda al consumidor a arreglar sus problemas. En efecto, la Constitución le otorga “el patrocinio, de oficio o a petición de parte de... los reclamos por mala calidad o indebida prestación de los servicios públicos o privados” (Art. 215, 1). Esta entidad tiene 34 oficinas en todo el país (una delegación en la capital provincial y oficinas en otras ciudades) y cualquier ciudadano puede presentar una queja. También la nueva Subsecretaría de Competencia y Defensa del Consumidor puede jugar un papel importante en esto.

No está solo en el Gobierno educar al consumidor, sino también en las empresas y en los mismos consumidores. Se debe proveer la información necesaria poder mejorar no solo la cultura del consumo de los ecuatorianos, sino también su economía. Pero esto ayudará también a las empresas, puesto que si una empresa no vela por los derechos de sus consumidores ni pone atención a lo que ellos desean, simplemente perderá clientes y terminará por quebrar. En cambio si una empresa se dedica a satisfacer a sus consumidores, saldrá adelante.

femicom@gmail.com