



37  
TREINTA Y  
SIETE  
[Signature]

**RESOLUCIÓN No. 0117-DPE-CGDZ5-2017-OS**  
**TRAMITE DEFENSORIAL No. 2111- DPE-CGDZ5-2017**

**DEFENSORÍA DEL PUEBLO DEL ECUADOR.- COORDINACIÓN GENERAL ZONAL 5.-**  
Milagro, 04 de Agosto de 2017, las 13h39.-

**I. ANTECEDENTES Y HECHOS**

1. Con fecha 08 de Mayo de 2017, ante la oficina de la Coordinación Defensorial Zonal 5 de la Defensoría del Pueblo del Ecuador, comparece la ciudadana Jessica Anabel Bustamante Bajaña con cédula de identidad 0926848581, de 25 años de edad, quién presenta una petición en contra de "The Tesalia Springs Company", por presunta vulneración del derecho a la salud y derecho del consumidor, manifiesta lo siguiente: "El viernes 28 de abril de 2017 en horas de la noche adquirí un botellón de agua PURE WATER en una tienda de las calles García Moreno y Colombia en esta ciudad de Milagro, al llegar a mi domicilio me percaté que en el interior del botellón había un insecto muy grande, tipo saltamontes, lo que me causó una gran impresión y asco, porque se supone que el agua que contiene aquel envase es purificada y no es posible que se juegue así con la salud de los ciudadanos. Por ello solicito que la empresa embotelladora se haga responsable por atentar contra mi salud y la de mi familia, siendo que la salud es un derecho fundamental del ser humano, garantizado por la Constitución de la República del Ecuador y cuerpos legales internacionales. Además se contemple una reparación por el atentado contra la salud de mi familia".
2. En entrevista previa a la admisibilidad del caso, la ciudadana peticionaria comunica que ha solicitado intervención de la Agencia de Regulación y Control Sanitaria ARCSA, quienes le han indicado que esa entidad puede realizar una visita y análisis de muestras de agua pero en la planta procesadora de "The Tesalia Springs Company" ubicada en la Vía Naranjito-Milagro, mas no del envase, y que a fecha 10 de mayo de 2017 le habrían entregado un resultado donde se indica no existen novedades, determinándose que la planta cumple con todas las condiciones sanitarias para la producción de agua purificada.
3. Adjunta a la petición copias simples a colores de su cédula de identidad, credencial que la acredita como Abogada y fotografías a color del botellón de agua marca Pure Water, sin abrir, donde se puede observar perfectamente la presencia en el interior del envase un insecto tipo saltamontes, de aproximadamente 6 a 7 centímetros.
4. Con los antecedentes descritos y tras verificar que nos encontramos ante posibles hechos de vulneración de los derechos a la salud y acceso a bienes y servicios privados de calidad. Por lo que amerita la intervención urgente, por ello se admite el caso a trámite mediante providencia de admisibilidad de fecha 11 de mayo de 2017 a las 15H00.

**II. DILIGENCIAS DEFENSORIALES REALIZADAS Y DOCUMENTACIÓN APORTADA POR LAS PARTES.**

5. A fojas 6 y 7 del expediente, consta la Providencia de Admisibilidad de fecha 11 de mayo de 2017, con los respectivos registros de recibido de las notificaciones, en la que se solicita información sobre el caso a los representantes legales de la empresa The Tesalia Springs Company que produce Pure Water, y se dispone una audiencia pública para el día 23 de mayo de 2017 a las 11H00.
6. A foja 8 y 9 del expediente consta el escrito de fecha 23 de mayo de 2017, presentado por los representantes legales de "The Tesalia Springs Company S.A", en el que se niega la denuncia, aduciendo que "... la denunciante y debe presentar dentro de este trámite el producto supuestamente defectuoso, en el que se pueda apreciar el número de lote, o si el producto fue adquirido posteriormente a la fecha de expiración o que exista alguna alteración del envase del mismo. Lo que es mas grave aún es que tampoco reposa en el expediente el producto supuestamente defectuoso, por lo que mal podríamos determinar si efectivamente existe dicho producto y mucho menos responsabilizarnos por aseveraciones que no han sido probadas. Debemos partir de la premisa de que todos los productos comercializados por mi representada cumplen con los parámetros de calidad exigidos por los entes de regulación. Es importante, que tanto la Autoridad como la denunciante, tomen en consideración que TTSCO efectúa análisis de calidad de todos los lotes de sus productos antes de comercializarlos....." Por lo tanto se solicita el archivo de la denuncia presentada por la señora Jessica Bustamante Bajaña. En la siguiente foja (9) consta la autorización al Abg. Diego Herrera Silva para que represente a la empresa en la audiencia convocada.
7. A foja 10 del expediente consta el acta de audiencia de fecha 31 de mayo de 2017, la misma que se reanuda luego de haber sido suspendida el día 23 de mayo de 2017, donde se instaló y luego por acuerdo entre las partes se realizó la visita al domicilio de la ciudadana peticionaria para el reconocimiento del

botellón de agua, motivo central del presente proceso investigativo. Durante la audiencia La Abg. Roxana Escudero Vélez manifiesta que la empresa se ratifica en la postura inicial y presenta un escrito en el que detalla todo el proceso de producción de su representada, donde se puede comprobar que se respetan todas las regulaciones de calidad del producto, y que además su informe esta en armonía con la Ley de Defensa del Consumidor en su Art. 22 y que la Compañía ofrece reponer el producto e inclusive en una cantidad mayor es decir 5 botellones con agua. La ciudadana peticionaria expone que no está de acuerdo con la propuesta de la parte requerida y que se firme el acta de no acuerdo, puesto que se vulneró los derechos de ella y de su familia, derechos que están garantizados por la Constitución de la República.

8. De fojas 11 a 24 del expediente consta el escrito de fecha 31 de mayo de 2017 a las 11:04, presentada por la parte requerida, donde se manifiesta que la empresa cumple con todas las regulaciones reglamentarias para la producción de agua purificada, niegan la denuncia y de acuerdo con la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor proponen la entrega de 5 unidades del producto como compensación, pero explican que la peticionaria se ha negado a recibir. Por ello se solicita a la Defensoría del Pueblo del Ecuador considere todo el argumento expuesto y los documentos agregados y se emita un informe en base a la veracidad de los mismos y de conformidad al Art. 81 de la Ley de Defensa del Consumidor, se anexan acta de Inspección del ARCSA, certificado de buenas prácticas de Manufactura, copia del registro sanitario y análisis externos de un laboratorio debidamente acreditado y copia de alerta y resolución por parte de ARCSA.
9. A foja 25 del expediente consta la providencia de seguimiento Nro. 2 de fecha 24 de mayo del 2017, a las 15H10, donde se solicita al Rector de la Escuela Superior Politécnica del Litoral que se disponga un peritaje sobre sello de seguridad del envase de agua, para determinar si ha sido o no manipulado, retirado o cambiado.
10. A foja 26 del expediente consta el escrito de fecha 13 de junio de 2017, presentado por la ciudadana peticionaria del caso, donde se expone el proceso del caso y se solicita que se agilice la diligencia de peritaje del botellón de agua objeto de la litis.
11. A foja 27 del expediente consta el reporte de un mensaje por correo electrónico institucional, de fecha 26 de junio de 2017, remitido por la Ing. Jacinta Hannabelle Plaza Vargas, asistente ejecutiva de la Facultad de Ingeniería Mecánica y Ciencias de la Producción de la Escuela Superior Politécnica del Litoral, donde se comunica sobre la designación del Ing. Gonzalo Zabala Ortiz, profesor de la facultad de Mecánica, como perito para la diligencia solicitada.
12. A foja 28 del expediente consta la razón de fecha 28 de junio de 2017 a las 09H20, en la que el servidor defensorial encargado del caso comunica sobre la ejecución del peritaje al botellón de agua Pure Water, realizada por el Ing. Gonzalo Zabala Ortiz, Perito designado por la Escuela Superior Politécnica del Litoral.
13. A fojas 29 y 30 del expediente constan copias de reportes del Internet de fecha 28 de junio de 2017, en la que constan direcciones y datos de las entidades internacionales certificadoras de calidad para elaboración de productos como el agua purificada.
14. De fojas 30 a 36 del expediente consta el escrito de fecha 03 de agosto de 2017, emitido por el Ing. Sergio Flores Macías, Rector de la ESPOL, donde se agrega el informe del peritaje realizado al envase de agua purificada Pure Water, cuyas **resultados** determinan que: "durante el peritaje realizado al botellón de agua de 20 litros capacidad, se observó el mismo tiene una tapa rosca con una marca Pure Water en alto relieve, así como también un sello termoencogible impreso de la misma marca. En un costado del botellón también se encuentra una etiqueta plegable donde se lee la marca y su capacidad de envase. En la fotografía 1 de aprecia el botellón de agua con la información antes mencionada. La impresión de la fecha de elaboración, expiración y número de lote sobre la tapa rosca fueron poco legibles, como se aprecia en la fotografía 2, En la superficie del sello termoencogible no presenta signos de alteración como rasgaduras, huellas de rotura o desprendimiento, dobleces o manchas de manipulaciones, como se aprecia en la fotografía 3..."; En lo referente a **Conclusiones** el informe indica: "4. Conclusiones, Durante la inspección realizada al envase de agua, se observó que el sello de seguridad de termoencogible no presenta rotura, rasgadura ni alteraciones en su superficie".

### III. CONSIDERACIONES:

15. Para el desarrollo de la presente investigación defensorial se ha procedido a realizar el respectivo análisis jurídico del caso, teniendo en cuenta las siguientes disposiciones legales:
16. Los derechos presumiblemente vulnerados serían principalmente: 1.- el Derecho a la Salud; 2.- Acceso a bienes y servicios privados de calidad; Por ello el análisis se enfoca desde los mandatos para la protección legal contenida en la Constitución de la República del Ecuador, la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Convención Americana de los Derechos Humanos, la Ley Orgánica de Salud, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y otras leyes y normas nacionales, donde el derecho a la protección en salud es un eje transversal.
17. La Constitución de la República del Ecuador, obliga al Estado ecuatoriano a garantizar de forma general el pleno goce de los derechos a todos los ciudadanos y ciudadanas que residen en el país, es así que en el **artículo 3** numeral primero, establece que: *" es deber primordial del Estado garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos*

internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes".

18. **El artículo 11** en su numeral tercero, determina que: "Los derechos y garantías establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales de derechos humanos serán de directa e inmediata aplicación por y ante cualquier servidora o servidor público, administrativo o judicial, de oficio o a petición de parte. Para el ejercicio de los derechos y las garantías constitucionales no se exigirán condiciones o requisitos que no estén establecidos en la Constitución o la ley;" el mismo Art. 11 en el numeral noveno, establece que: "El más alto deber del Estado consiste en respetar y hacer respetar los derechos garantizados en la Constitución, por lo cual sus delegatarios, concesionarios y toda persona que actúe en ejercicio de una potestad pública, estarán obligados a reparar las violaciones a los derechos de los particulares por la falta o deficiencia en la prestación de los servicios públicos, o por las acciones u omisiones de sus funcionarias y funcionarios, y empleadas y empleados públicos en el desempeño de sus cargos".

38  
TECNOLOGIA  
Y OCHO  
[Signature]

## DERECHO A LA SALUD

19. El derecho a la salud se encuentra garantizado en la Constitución de la República del Ecuador, Sección séptima, Salud Art. 32.- "La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional".
20. La legislación internacional, a través de diferentes acuerdos y cuerpos legales, de los que el país es dignatario, garantiza también a la salud como un derecho fundamental. **La Declaración Universal de los Derechos Humanos**, en su Art. 25 indica "Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica".
21. **El Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales**, en el Art. 12 manifiesta "Los Estados Partes en el presente Pacto reconocen el derecho de toda persona al disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental. Entre las medidas que deberán adoptar los Estados Partes en el Pacto, a fin de asegurar la plena efectividad de este derecho figurarán las necesarias para: a) La reducción de la mortalidad y de la mortalidad infantil y el sano desarrollo de los niños; b) El mejoramiento en todos sus aspectos de la higiene del trabajo y del medio ambiente; c) La prevención y el tratamiento de las enfermedades epidémicas, endémicas, profesionales y de otra índole y la lucha contra ellas; y d) La creación de condiciones que aseguren a todos asistencia médica y servicios médicos en caso de enfermedad".
22. La Ley Orgánica de Salud del Ecuador, manifiesta lo siguiente El Art. 3.- "La salud es el completo estado de bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. Es un derecho humano inalienable, indivisible, irrenunciable e intransigible, cuya protección y garantía es responsabilidad primordial del Estado; y, el resultado de un proceso colectivo de interacción donde Estado, sociedad, familia e individuos convergen para la construcción de ambientes, entornos y estilos de vida saludables".
23. Art. 9.- Ley Orgánica de Salud "Corresponde al Estado garantizar el derecho a la salud de las personas, para lo cual tiene, entre otras, las siguientes responsabilidades:
- a) Establecer, cumplir y hacer cumplir las políticas de Estado, de protección social y de aseguramiento en salud a favor de todos los habitantes del territorio nacional;
  - b) Establecer programas y acciones de salud pública sin costo para la población;
  - c) Priorizar la salud pública sobre los intereses comerciales y económicos;
  - d) Adoptar las medidas necesarias para garantizar en caso de emergencia sanitaria, el acceso y disponibilidad de insumos y medicamentos necesarios para afrontarla, haciendo uso de los mecanismos previstos en los convenios y tratados internacionales y la legislación vigente;
  - e) Establecer a través de la autoridad sanitaria nacional, los mecanismos que permitan a la persona como sujeto de derechos, el acceso permanente e ininterrumpido, sin obstáculos de ninguna clase a acciones y servicios de salud de calidad;
  - f) Garantizar a la población el acceso y disponibilidad de medicamentos de calidad a bajo costo, con énfasis en medicamentos genéricos en las presentaciones adecuadas, según la edad y la dotación oportuna, sin costo para el tratamiento del VIH-SIDA y enfermedades como hepatitis, dengue, tuberculosis, malaria y otras transmisibles que pongan en riesgo la salud colectiva;

- g) Impulsar la participación de la sociedad en el cuidado de la salud individual y colectiva; y, establecer mecanismos de veeduría y rendición de cuentas en las instituciones públicas y privadas involucradas;
- h) Garantizar la asignación fiscal para salud, en los términos señalados por la Constitución Política de la República, la entrega oportuna de los recursos y su distribución bajo el principio de equidad; así como los recursos humanos necesarios para brindar atención integral de calidad a la salud individual y colectiva; e,
- i) Garantizar la inversión en infraestructura y equipamiento de los servicios de salud que permita el acceso permanente de la población a atención integral, eficiente, de calidad y oportuna para responder adecuadamente a las necesidades epidemiológicas y comunitarias".

#### DERECHO AL ACCESO A BIENES Y SERVICIOS PRIVADOS DE CALIDAD CONSTITUCION DE LA REPUBLICA

24. **Sección novena.- Personas usuarias y consumidoras.- Art. 52.-** Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. 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.
25. Art. 54.- 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. (Las negrillas y subrayado me corresponden)
26. Art. 66 Numeral 25. "El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características".

#### LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

27. **Art. 4.- Derechos del Consumidor.-** Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:
1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos;
  2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad;
  3. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad;
  4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar;
  5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida;
  6. Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales;
  7. Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos;
  8. Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios;
  9. Derecho a recibir el auspicio del Estado para la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, cuyo criterio será consultado al momento de elaborar o reformar una norma jurídica o disposición que afecte al consumidor; y,
  10. Derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a la adecuada prevención sanción y oportuna reparación de su lesión;
11. Derecho a seguir las acciones administrativas y/o judiciales que correspondan; y,
12. Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá notar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado.

#### IV. ANÁLISIS DE HECHOS Y DERECHOS:

28. Este caso, que llega a conocimiento de la Coordinación Zonal 5 de la Defensoría del Pueblo del Ecuador, el día 08 de mayo de 2017, cuando la ciudadana Jéssica Anabel Bustamante Bajaña presenta el caso en

contra de "The Tesalia Springs Company", empresa embotelladora de Pure Water, por atentar contra su derecho a la salud, ya que ha adquirido un envase (botellón) de 20 litros de agua en una tienda cercana a su domicilio y antes de proceder a abrir el envase se percata de la presencia de un insecto de aproximadamente 5 a 7 cm. Parecido a un saltamontes, por lo que decide denunciar el caso, ya que supone que si existe un insecto de fácil observación al ojo humano, no se puede confiar que esté libre de mico organismos que puedan afectar su salud y la de su pequeña hija y familiares.

39  
TRENDA  
Y ASES  
DS

29. Con estos antecedentes y hechos relatados que dan inicio a la presente investigación defensorial, más el detalle de las acciones realizadas por la Coordinación General Zonal 5 de la Defensoría del Pueblo, y la revisión del marco legal referencial de la Constitución de la República, normas internacionales y cuerpos legales nacionales, que contienen mandatos para la protección de los derechos presumiblemente vulnerados en el caso que nos ocupa, se procede a realizar el siguiente análisis de hechos y derechos.

#### **SOBRE LA COMPETENCIA DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO**

30. La actuación de la Defensoría del Pueblo en la presente causa se encuentra legitimada en virtud de lo dispuesto en el artículo 215 de la Constitución, esto es, *"Su función de protección y tutela de los derechos de los habitantes del Ecuador, además de lo dispuesto en el artículo 2 literal b de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, el cual establece que corresponde a la presente institución defender y excitar de oficio o a petición de parte, cuando fuere procedente, la observancia de los derechos fundamentales, individuales o colectivos que la Constitución Política de la República, las leyes, los convenios y tratados internacionales ratificados por el Ecuador garanticen"*, disposición legal a la cual se remite el artículo 13 del mismo cuerpo legal, al establecer la atribución que tiene el Defensor del Pueblo de iniciar y proseguir de oficio o a petición de parte, las investigaciones necesarias para el esclarecimiento de los hechos a los que se refiere el antes citado literal b del artículo 2, extendiéndose sus facultades de investigación a las actividades de cualquier autoridad, funcionario, empleado público o personas naturales o jurídicas relacionadas con los casos que se investiguen, no con el fin de establecer indemnizaciones económicas lo cual es competencia exclusiva de la justicia ordinaria, si no de determinar la posible existencia de vulneraciones a los derechos fundamentales, pudiendo exhortar de ser el caso a los responsables, a fin de que corrijan la conducta vulneradora de derechos y establezcan medidas de reparación integral a los afectados.
31. Por lo expuesto, al concluir que la Defensoría del Pueblo es plenamente competente para conocer el presente caso, se procede a realizar el análisis correspondiente sobre el fondo del mismo, determinando lo siguiente:

#### **SOBRE LA POSIBLE VULNERACIÓN DEL DERECHO A LA SALUD Y ACCESO A BIENES Y SERVICIOS PRIVADOS DE CALIDAD.**

32. Tanto la Constitución de la República del Ecuador, como varios acuerdos y tratados internacionales y leyes específicas de carácter nacional, garantizan el derecho a la salud, como un derecho fundamental, que no solo debe ser interpretado como ausencia de enfermedad, sino como una situación de bienestar óptimo. La atención en salud es uno de las obligaciones prioritarias del Estado en lo relacionado con los derechos humanos.
33. Con respecto al derecho a la salud la legislación es abundante, todas apuntan a garantizar la salud y prevenir causas que puedan provocar complicaciones, podemos citar el contenido de nuestra Constitución ecuatoriana que en su Art. 32 en su parte principal manifiesta *"La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación,....."*, **La Declaración Universal de los Derechos Humanos**, en su Art. 25 indica *"Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación....."* **El Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales**, en el Art. 12 manifiesta *"Los Estados Partes en el presente Pacto reconocen el derecho de toda persona al disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental....."* Mientras que La Ley Orgánica de Salud del Ecuador, manifiesta lo siguiente El Art. 3.- *"La salud es el completo estado de bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. Es un derecho humano inalienable, indivisible, irrenunciable e intransigible, cuya protección y garantía es responsabilidad primordial del Estado....."*
34. Previo a la presentación de la queja, en la Defensoría del Pueblo la ciudadana acude a las oficinas del ARCSA ubicadas en el segundo piso del bloque "B" del Centro de Atención Ciudadana de Milagro, donde con fotografías en mano solicita ayuda o alguna orientación, de lo cual se deriva una vista e inspección a la planta procesadora de agua de Pure Water ubicada en la vía Naranjito-Milagro, donde el resultado es que la planta cumple con los estándares aceptados para la producción de agua purificada.
35. Durante el proceso de investigación defensorial se ejecutaron varias diligencias, se solicitó información sobre el caso a la empresa productora y embotelladora del producto Pure Water, la empresa "The Tesalia Springs Company" quienes presentan un escrito donde niegan la denuncia y adjuntan varias certificaciones que acreditan la calidad del producto, cuenta con los respectivos certificados de Buenas prácticas de

VIEVE  
39  
[Signature]

manufactura, registro sanitario, certificados de análisis externos de laboratorios acreditados, acta de inspección de ARCSA.

36. Durante la diligencia los representantes de la empresa proveedora, revisan el contenido del botellón y toman fotografías, en las que aparece claramente el insecto, explican que el proceso de producción es totalmente garantizado y que los exámenes especiales y pruebas de laboratorio que se realizan indican que el agua que se embotella es de alta calidad, y de acuerdo al Art. 22 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, proponen cambiar el producto por uno nuevo, e inclusive entregar 5 botellones con agua como una forma de restituir el derecho al consumidor.
37. La ciudadana peticionaria no acepta la propuesta, porque ella aduce que el derecho fundamental que fue amenazado con ser vulnerado es el derecho a la salud, ya que esa agua estaba destinada al consumo de su familia, donde existe una niña de tres años de edad, y se puso en serio riesgo la salud de su hija y de toda su familia, ya que la presencia de un insecto de aproximadamente 7 cm. Pone en seria duda la presencia o no de micro organismos que no son visibles al ojo humano. Por ello exige indemnizaciones por parte de la empresa "The Tesalia Springs Company".
38. La ciudadana peticionaria Sra. Jessica Anabel Bustamante Bajaña, manifiesta que seguirá de forma particular el reclamo en otras instancias judiciales, ya que según su criterio se puso en peligro la salud de su familia y especialmente se su hija menor de edad, ya que la zona donde está ubicada la planta embotelladora en la Vía Naranjito-Milagro existen varias fincas de producción agrícola que utilizan plaguicidas y otros productos químicos tóxicos y nocivos para la salud humana, y el insecto podría estar contaminado.
39. La Coordinación Zonal 5 de la Defensoría del Pueblo del Ecuador, solicita mediante providencia de seguimiento de fecha 24 de mayo de 2017, al Rector de la Escuela Superior Politécnica del Litoral, que se practique un peritaje sobre el sello de seguridad del envase de agua, para determinar si ha sido retirado, manipulado o cambiado. La ESPOL realiza el peritaje a través del Ing. Gonzalo Zabala Ortiz, Profesor de la Facultad de Mecánica, el día 28 de junio de 2017 a las 09H20, y presenta el informe de peritaje con fecha 31 de julio de 2017, en la parte principal de las conclusiones del informe de peritaje manifiesta: "durante el peritaje realizado al botellón de agua de 20 litros capacidad, se observó el mismo tiene una tapa rosca con una marca Pure Water en alto relieve, así como también un sello termoencogible impreso de la misma marca. En un costado del botellón también se encuentra una etiqueta plegable donde se lee la marca y su capacidad de envase. En la fotografía 1 de aprecia el botellón de agua con la información antes mencionada. La impresión de la fecha de elaboración, expiración y número de lote sobre la tapa rosca fueron poco legibles, como se aprecia en la fotografía 2, En la superficie del sello termoencogible no presenta signos de alteración como rasgaduras, huellas de rotura o desprendimiento, dobleces o manchas de manipulaciones, como se aprecia en la fotografía 3..."; En lo referente a **Conclusiones** el informe indica: "4. Conclusiones, Durante la inspección realizada al envase de agua, se observó que el sello de seguridad de termoencogible no presenta rotura, rasgaduras ni alteraciones en su superficie".

#### V. RESOLUCIÓN:

Por las consideraciones expuestas, el análisis de derechos realizado y con la finalidad de tutelar el adecuado ejercicio y aplicación de los derechos constitucionales entre ellos el derecho a la salud y atención prioritaria a grupos vulnerables. La Coordinación General Defensorial Zonal 5 de la Defensoría del Pueblo, en uso de las facultades constitucionales y legales

#### RESUELVE:

**UNO.- DETERMINAR** que este trámite se realizó de conformidad con los principios de procedimiento constantes en la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, específicamente en el título II.- Del Procedimiento, Capítulo I.- Principios Generales, primordialmente el artículo 12, por ende se registrará como causa defensorial en el libro de causas del año 2017.

**DOS.- DETERMINAR** que de acuerdo con el informe de peritaje realizado por la Escuela Superior Politécnica del Litoral, se presume que el sello termoencogible de seguridad de la tapa rosca del envase de capacidad de 20 litros de agua, marca Pure Water, no habría sido retirado, manipulado ni cambiado, ya que no presenta rotura, rasgaduras, ni alteraciones en su superficie.

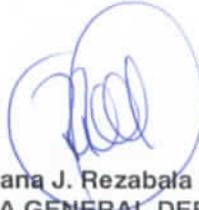
**TRES.- EXHORTAR** a los representantes legales de las empresas que producen o manipulan alimentos u otros productos de consumo humano como agua u otro tipo bebidas, dispongan los controles necesarios de forma permanente para que los procesos de producción garanticen efectivamente la calidad de tales productos, ya que la salud es uno de los derechos humanos fundamentales garantizados por la Constitución de la República, acuerdos internacionales y leyes nacionales.

**CUATRO: NOTIFICAR** con el contenido del expediente a la Unidad Judicial Penal del cantón Milagro, a fin de que proceda de acuerdo a lo que determina la Ley correspondiente.

**CINCO.-DISPONER** al Servidor Defensorial Soc. Oswaldo Rodrigo Solís el seguimiento de las resoluciones contenidas en el presente documento.

SEIS.- DEJAR a salvo el ejercicio de las acciones judiciales y administrativas a las que se crean asistidas las partes.-

SIETE.- Notifíquese y cúmplase



Ab. Roxana J. Rezabala Mera  
COORDINADORA GENERAL DEFENSORIAL 5  
DEFENSORIA DEL PUEBLO DE ECUADOR



Elaborado por:  
Oswaldo Solis

Notificaciones:

1.- Señora:

Abg. Jéssica Anabel Bustamante Bajaña

Dirección: García Moreno y calle Primera  
Milagro.



2.- señor

Jorge Luis Cuesta Ribadeneira

GERENTE DE THE TESALIA SPINGS COMPANY S.A  
Dirección: calle Pijulí 123 y Teodoro Gómez de la Torre  
Quito.

EMISSO CORREOS ECUADOR  
EN 063141173EC  
07 Agosto 2017.