


*Conceptualización
de los derechos de las
personas usuarias y
consumidoras en Ecuador*



*Conceptualización
de los derechos de las
personas usuarias y
consumidoras en Ecuador*

Conceptualización de los derechos de las personas usuarias y consumidoras en Ecuador

César Marcel Córdova Valverde
Defensor del Pueblo de Ecuador encargado

Miguel Ángel Chimborazo Gaon
Secretario general Misional encargado

Rodrigo Varela Torres
Director nacional del Mecanismo de Protección de Personas Usuarias y Consumidoras

Elaboración

Bolívar Quispe Quilapanta
Javier Beltrón Tejena
Verónica Flor Terán
Viviana Castillo Ron
Doris Gómez Goyes

Revisión editorial

Dirección Nacional de Administración del Conocimiento

Ruth Llumipanta Viscaíno
María Dolores Vasco Aguas
Leonela Zambrano Chica

Diagramación

Dirección de Comunicación e Imagen Institucional

Se autoriza la reproducción total o parcial de los textos aquí publicados, siempre y cuando no sean alterados, se asignen los créditos y no sean utilizados con fines comerciales.

Forma de citar: Defensoría del Pueblo de Ecuador. (2022). *Conceptualización de los derechos de las personas usuarias y consumidoras en Ecuador*.

Primera edición

2022

Defensoría del Pueblo de Ecuador
Av. 12 de octubre 16-114 y Pasaje Nicolás Jiménez
Quito, Ecuador.
www.dpe.gob.ec
publicaciones@dpe.gob.ec

Índice

Presentación.....	7
Resumen.....	8
Palabras clave	8
Introducción.....	9
1. Los servicios, bienes y productos	10
1.1. Relación derechos, personas y uso de servicios o consumo de productos y bienes	11
1.2. Servicios públicos.....	15
1.2.1. Agua potable	15
1.2.2. Energía eléctrica	16
1.2.3. Telecomunicaciones	16
1.3. Servicios privados.....	17
1.3.1. Servicios financieros	17
1.4. Productos y bienes.....	18
1.4.1. Alimentos	18
1.4.2. Artefactos eléctricos y electrodomésticos	19
2. Marco normativo de servicios, bienes y productos.....	20
2.1. Servicios públicos.....	21
2.1.1. Agua potable	21
2.1.2. Energía eléctrica	22
2.1.3. Telecomunicaciones	22
2.2. Servicios privados.....	22
2.2.1. Servicios financieros	22
2.3. Productos y bienes.....	25
2.3.1. Alimentos	25
2.3.2. Artefactos eléctricos y electrodomésticos	27

3. Derechos, estándares y mecanismos de medición	29
3.1. Servicios públicos	30
3.1.1. Accesibilidad.....	30
3.1.2. Precios y tarifas equitativas (asequibilidad).....	31
3.1.3. Intensidad de uso	34
3.1.4. Calidad del servicio	37
3.1.5. Calidad de la prestación	38
3.2. Servicios financieros.....	46
3.2.1. Accesibilidad.....	49
3.2.2. Asequibilidad	51
3.2.3. Calidad de los servicios financieros.....	52
3.2.4. Calidad de la prestación de los servicios financieros.....	53
3.3. Alimentos	58
3.3.1. Accesibilidad.....	59
3.3.2. Asequibilidad	60
3.3.3. Intensidad de uso	60
3.3.4. Calidad del producto	61
3.3.5. Calidad de la prestación	64
3.4. Artefactos eléctricos y electrodomésticos.....	66
3.4.1. Accesibilidad.....	66
3.4.2. Precios y tarifas equitativas (asequibilidad).....	68
3.4.3. Intensidad de uso	69
3.4.4. Calidad del bien.....	70
3.4.5. Calidad de la prestación	71
Conclusiones	76
Recomendaciones	78
Glosario.....	81
Lista de referencias	83

Siglas

ACNUDH	Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos
ARCA	Agencia de Regulación y Control del Agua
ARCONEL	Agencia de Regulación y Control de Electricidad
ARCOTEL	Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones
CEPAL	Comisión Económica para América Latina y el Caribe
CFB	Canasta Familiar Básica
CFN	Corporación Financiera Nacional
COMYF	Código Orgánico Monetario y Financiero
CRE	Constitución de la República del Ecuador
CONATEL	Consejo Nacional de Telecomunicaciones
DESCA	Derechos Económicos, Sociales, Culturales y Ambientales
DPE	Defensoría del Pueblo de Ecuador
ESPAC	Encuesta de Superficie y Producción Agropecuaria Continua
FAO	Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura
GAD	Gobierno Autónomo Descentralizado
INEC	Instituto Nacional de Estadísticas y Censos
INEGI	Instituto Nacional de Estadística y Geografía
INEN	Servicio Ecuatoriano de Normalización
LOAH	Ley Orgánica de Apoyo Humanitario
LOD	Ley Orgánica de Discapacidad
LODC	Ley Orgánica de Defensa del Consumidor
LORHUAA	Ley Orgánica de Recursos Hídricos Usos y Aprovechamiento del Agua
LOEPS	Ley Orgánica De Economía Popular y Solidaria
LOSPEE	Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica
LOPAM	Ley Orgánica de Personas Adultas Mayores
LOT	Ley Orgánica de Telecomunicaciones
OIRSA	Organismo Internacional Regional de Sanidad Agropecuaria
ODS	Objetivos de Desarrollo Sostenible
OMS	Organización Mundial de la Salud

Presentación

La protección y promoción de los derechos de las personas usuarias de servicios y consumidoras de bienes y productos, así como la prevención de posibles afectaciones a sus derechos, requieren para su pleno ejercicio, claridad en las condiciones mínimas, denominadas estándares de derechos; de este modo, los contenidos de este documento son abordados desde un enfoque de estándares de derechos consagrados en instrumentos internacionales de derechos humanos reconocidos en Ecuador, así como en la Constitución de la República de Ecuador, y en la normativa nacional relacionada con los derechos de las personas usuarias y consumidoras.

El presente documento procura ser un material de apoyo a servidoras y servidores de la Defensoría del Pueblo de Ecuador para identificar de manera ágil y oportuna el contexto holístico, jurídico y pragmático de los derechos de personas usuarias y consumidoras en el territorio ecuatoriano para la prevención de afectaciones y tutela de sus derechos. Así mismo, procura identificar elementos útiles para la promoción de los derechos de personas usuarias y consumidoras tanto a las entidades comprometidas con la prestación de servicios públicos, servicios privados, y la provisión de bienes y productos como al público en general.

César Marcel Córdova Valverde

Defensor del Pueblo de Ecuador encargado

Resumen

El presente documento conceptualiza los estándares de los derechos de las personas usuarias de servicios públicos y servicios financieros privados; así como aquellos de las personas consumidoras de productos y bienes como alimentos y artefactos electrodomésticos, debido a que conforme los datos estadísticos de la Defensoría del Pueblo, los reclamos presentados en esta Institución se concentran principalmente en estos servicios, productos y bienes.

En la determinación de estándares de derechos se usa la metodología de sistemas abiertos multicriterio, la misma que fue usada por la Defensoría del Pueblo en el año 2016 en la investigación *Ejercicio de los Derechos sobre servicios públicos domiciliarios en el Ecuador*; así mismo, se utiliza los resultados del análisis sobre principales situaciones recurrentes o problemáticas que afectan los derechos de las personas usuarias y consumidoras en el país, realizado por la Dirección del Mecanismo de Protección de Personas Usuarias y Consumidoras.

En síntesis, en este documento se determina estándares de derechos en los prenombrados servicios, productos y bienes, lo que constituye una herramienta útil para medir el grado del ejercicio de los derechos de las personas usuarias y consumidoras en Ecuador para su protección, promoción y tutela.

Palabras clave

Derechos de las personas usuarias y consumidoras, accesibilidad, información oportuna y completa, acceso a bienes y servicios de calidad, servicios públicos domiciliarios, servicios financieros.


Introducción

Los derechos de personas usuarias y consumidoras están inmersos en los Derechos Económicos, Sociales, Culturales y Ambientales (DESCA), por lo que desde una visión integral se relacionan con la forma como las personas viven, realizan sus actividades económicas, sociales, culturales y ambientales, así como también a cómo satisfacen sus necesidades básicas para la vida. Por lo tanto, la protección y promoción de los derechos de las personas usuarias y consumidoras, y la prevención de posibles afectaciones a sus derechos requiere para su pleno ejercicio, contar con condiciones mínimas denominados estándares.

Es por ello y considerando que en el mercado existe un sinnúmero de ofertas de bienes y servicios, el presente documento, se centrará en el ejercicio de los derechos respecto a los servicios de agua potable, energía eléctrica, telecomunicaciones y financieros, así como la adquisición de productos alimenticios, y en bienes como artefactos eléctricos y electrodomésticos.

En el capítulo 1 se abordará la relación entre derechos, personas y uso de servicios o consumo de productos y bienes. En el capítulo 2 se menciona el marco normativo de servicios, bienes y productos; de esta manera, en el capítulo 3 se determina los estándares de derechos con sus mecanismos de medición.

Por lo expuesto, los estándares de derechos determinados en este documento representan mecanismos útiles para monitorear, evaluar y tomar decisiones alrededor del ejercicio de derechos de personas usuarias y consumidoras. Finalmente, esta investigación invita a reflexionar sobre la generación de estándares de otros derechos inmersos en el derecho a un nivel de vida adecuado, tales como derecho a vivienda adecuada y digna, a salud, a educación, al trabajo, a la seguridad social, a hábitat seguro y saludable, entre otros.



*Los servicios,
bienes y productos*

1

1. Los servicios, bienes y productos

Con la finalidad de evidenciar el ejercicio de los derechos de las personas usuarias y consumidoras al momento de adquirir un servicio, bien o producto, en este documento se determinaron los sectores de mayor uso de consumo masivo y donde existen situaciones recurrentes que van en contra de los principios de igualdad y no discriminación, en la equidad, calidad, accesibilidad, entre otros.

1.1. Relación derechos, personas y uso de servicios o consumo de productos y bienes

Los DESCAs se presentan de forma general a cómo las personas viven, realizan sus actividades económicas, sociales, culturales y ambientales, y satisfacen sus necesidades básicas.

En este orden de ideas, en el ámbito de los derechos humanos cuyo ejercicio es apalancado con el uso de servicios y consumo de productos y bienes, se debe considerar que para su pleno ejercicio es necesario que confluyan condiciones favorables en los siguientes ámbitos:

Capacidad del Estado. - Se refiere a los recursos del Estado suficientes para poner a disposición de las personas los servicios y bienes de su responsabilidad previamente establecida en instrumentos normativos y programáticos de cumplimiento obligatorio. Como ejemplo se puede citar, los servicios fundamentales de agua potable, saneamiento ambiental, energía, salud, educación, transporte, entre otros. Así mismo, bienes como espacios públicos adecuados, centros de recreación, entre otros.

Capacidad del territorio. - Comprende los recursos naturales del territorio aprovechados responsablemente para proveer servicios ambientales y servicios culturales. A manera de ejemplo se tiene los recursos minerales aprovechados para obtener energía, minerales metálicos y no metálicos usados para la construcción de viviendas, espacios públicos, el agua de ríos usada para servicios públicos de riego, agua potable y generación de energía, entre otros.

Marco normativo y programático. - Incluye los instrumentos normativos y programáticos tanto nacionales como internacionales que rigen el comportamiento de los actores de un territorio específico. Entre los instrumentos normativos se puede mencionar los acuerdos internacionales, Constitución, leyes, reglamentos y regulaciones. De igual forma, entre los instrumentos programáticos de cumplimiento obligatorio en el Ecuador, se cita el Plan Nacional de Desarrollo, los planes de desarrollo y ordenamiento territorial de los gobiernos autónomos descentralizados, entre otros.

Necesidades de las personas. - Se refiere al volumen de la demanda de servicios y bienes en un territorio específico. Para ejemplificar, mientras mayor es la cantidad de personas que necesitan agua potable, mayor es la cantidad de recursos del territorio y del Estado que se requiere para satisfacer esa necesidad.

Figura 1. Aspectos habilitantes para la prestación de servicios y adquisición de bienes



Cuando las personas usan servicios o consumen productos o bienes ejercen su rol de personas usuarias o consumidoras; por otro lado, los servicios, productos y bienes tienen sus propios estándares de derechos humanos y apalancan la consecución de otros derechos humanos como vivienda adecuada, hábitat seguro y saludable, vida digna, entre otros derechos.

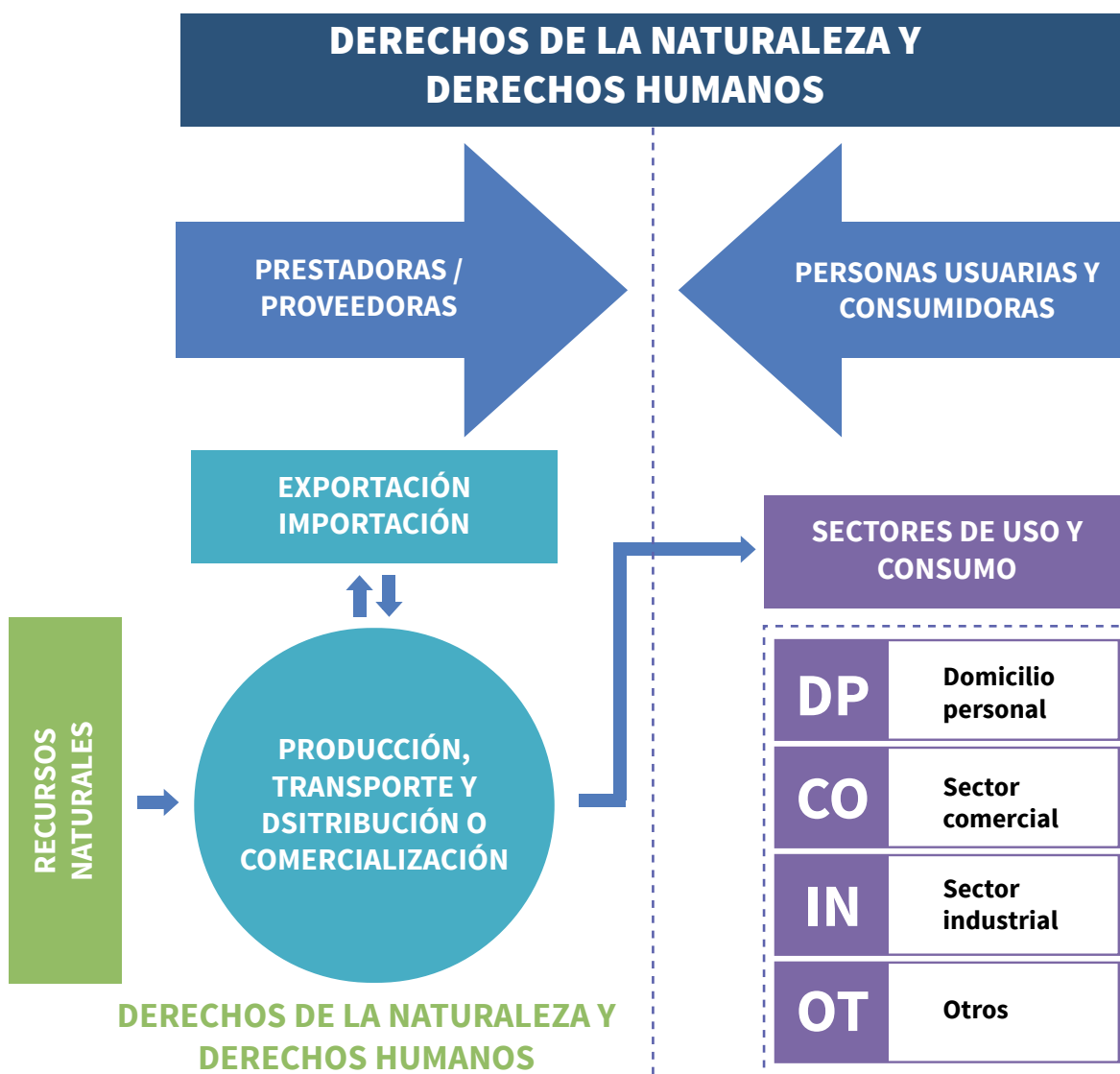
Existe una interrelación entre los servicios, productos y bienes que acceden las personas y el ejercicio de los derechos humanos, como son el derecho a un nivel de vida adecuado, hábitat saludable y seguro, vivienda adecuada.

La persona como sujeto de derecho en su rol de usuaria o consumidora tiene necesidades, y para satisfacerlas, demanda de servicios, bienes y productos. Estos servicios, bienes y productos están supeditados a la capacidad del Estado de

acuerdo con los recursos que disponga en su territorio (incluye empresas públicas y privadas). Además, este ejercicio de derechos se lo genera dentro de un marco normativo que protege a la persona de las acciones del Estado y de particulares.

Para que el servicio, producto o bien sea usado o consumido por las personas, existen fases de producción, transporte y distribución o comercialización. En la fase de distribución o comercialización existe interacción de las personas usuarias y consumidoras con las empresas o entidades que prestan servicios o proveen los productos y bienes. Sobre esta interacción rigen disposiciones normativas y programáticas con diferentes enfoques, uno de ellos los derechos humanos.

Figura 2. *Derechos de personas usuarias y consumidoras*



La Tabla 1 muestra la relación de los derechos humanos con los servicios, productos y bienes necesarios para su pleno ejercicio.

Tabla 1. *Relación entre servicios, productos y bienes con derechos humanos*

Derechos humanos	Servicios y bienes
Derecho al agua	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio público de agua potable
Derecho a la comunicación e Información	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio público de telecomunicaciones
Derecho a saneamiento ambiental	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio público de saneamiento • Servicio público de saneamiento ambiental • Servicio público de alcantarillado
Derecho a la energía para la cocción, la calefacción y el alumbrado	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio público de energía eléctrica • Servicio público de procesamiento, transporte y distribución de combustibles
Derecho a la alimentación	<ul style="list-style-type: none"> • Bienes y productos para la alimentación
Derecho a la vivienda adecuada y digna	<ul style="list-style-type: none"> • Bienes y servicios públicos fundamentales
Derecho de acceder y disfrutar del espacio público	<ul style="list-style-type: none"> • Espacio público
Derecho a la recreación y esparcimiento, al deporte y al tiempo libre	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de recreación y esparcimiento, al deporte y al tiempo libre
Derecho al hábitat seguro y saludable	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de transportación pública • Servicio público de vialidad • Relaciones entre vivienda, servicios, espacio y transporte públicos, equipamiento y gestión del suelo urbano
Derecho a vivir en un ambiente sano	<ul style="list-style-type: none"> • Bienes y servicios ambientales
Derecho a la salud	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio público de salud
Derecho a la educación	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio público de educación
Derecho a la seguridad social	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio público de seguridad social
Derecho a una vida digna	<ul style="list-style-type: none"> • Conjunto de bienes, productos y servicios

Nota. Adaptada de *Constitución de la República del Ecuador*, (artículos: 12, 13, 16, 21, 24, 26, 30, 34, 66, 313, 318, 326, 345, 362, 375), 2008. *Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales*, (artículo.11), 1966. *Observación General n.º 4*, (literal b), por Comité DESC, 1991. *Ley Sistema Nacional de Infraestructura Vial Transporte Terrestre*, (artículo. 10), 2017.

1.2. Servicios públicos

Conforme la Tabla 1, para el ejercicio de derechos de las personas en Ecuador la Constitución y la normativa nacional e internacional establecen servicios públicos como agua potable, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, seguridad social, educación, salud, distribución de combustibles, entre otros.

El confinamiento y distanciamiento físico obligatorio, impuesto para mitigar el contagio de la covid-19, incrementó la necesidad de los servicios de agua potable, saneamiento, energía eléctrica y telecomunicaciones en los domicilios. Esta necesidad ha evidenciado en mayor grado las desigualdades y las afectaciones a los derechos de las personas usuarias de dichos servicios.

La pandemia no solo afectó a la salud de la población pues las desigualdades se profundizaron y se generaron nuevas formas de convivencia debido al impacto en la reactivación económica y social, y la nueva realidad poscovid-19. Como ejemplo, el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones tomó un rol protagónico en las actividades de teletrabajo, telemedicina, teleeducación, teleseguridad, gobierno electrónico, comercio electrónico, entre otras.

Por lo expuesto, este documento en su conceptualización, en cuanto a servicios públicos, se centrará en agua potable, energía eléctrica y telecomunicaciones.

1.2.1. Agua potable

Agua potable se refiere al servicio de distribución de agua a través de redes de tuberías o medios alternativos a los domicilios. El servicio debe cumplir con los estándares de la autoridad competente y ser prestado por los gobiernos autónomos descentralizados (GAD), empresas públicas o juntas de agua. La regulación y control de este servicio público domiciliario está a cargo de la Agencia de Regulación y Control del Agua (Defensoría del Pueblo de Ecuador, 2016, p. 19).

En los espacios de planificación y de defensa de los derechos de las personas al agua, se ha posicionado el concepto de *agua segura*, su definición además de los parámetros de tipo de suministro y calidad incluye otros factores como la cantidad o suficiencia, la cercanía a la vivienda y la continuidad o disponibilidad. Así, el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) ha establecido el nuevo indicador “Porcentaje de la población que utilizan suministros seguros de agua para beber” con base en lo señalado por el Programa Conjunto OMS/UNICEF de Monitoreo del Abastecimiento de Agua y del Saneamiento para el seguimiento de las metas del objetivo de desarrollo sostenible 6 (OMS, 2017, p. 4).

La Ley Orgánica de Ordenamiento Territorial, Uso y Gestión de Suelo (2016) en el artículo 17, define que para contar con una vivienda adecuada y digna esta debe contar, entre otros servicios, con agua segura (artículo 4).

1.2.2. Energía eléctrica

Se refiere al servicio de distribución de energía eléctrica prestado en los domicilios por el Gobierno central a través de empresas públicas, mixtas y excepcionalmente privadas. La regulación y control de este servicio público domiciliario está a cargo de la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables (Defensoría del Pueblo de Ecuador, 2016, p. 19).

En Ecuador la energía eléctrica representa el 37 % de la energía que se usa en las viviendas, principalmente para la iluminación y adecuación de temperatura, así como para el almacenamiento y la cocción de alimentos. De ahí la importancia de este servicio público para los hogares. Por otro lado, cabe señalar que, del total de la energía eléctrica usada en el país, el 30 % se usa en los hogares (Ministerio de Energía y Recursos Naturales no Renovables, 2019, pp. 29-30).

1.2.3. Telecomunicaciones

Los servicios de telecomunicaciones son aquellos que permiten y facilitan la transmisión y recepción de signos, señales, textos, videos, imágenes, sonidos o información de cualquier naturaleza, para satisfacer las necesidades de telecomunicaciones de las personas abonadas, clientes, usuarias. Dentro de los servicios de telecomunicaciones en forma ejemplificativa y no limitativa, se citan a la telefonía fija y móvil, portadores y de valor agregado (LOT, 2015, artículo 36).

Las telecomunicaciones, la energía, en todas sus formas, y el agua, son reconocidas en la CRE como sectores estratégicos por su decisiva influencia económica, social, política y ambiental.

En la regulación actual del sector de las telecomunicaciones conforme el interés y necesidades de comunicación de los hogares predominan los servicios de telefonía fija, internet fijo, y servicios móviles avanzados. Estos últimos incluyen principalmente paquetes de telefonía móvil e internet móvil. En el contexto de la pandemia por la covid-19 los servicios más demandados son internet fijo y servicios móviles avanzados.

1.3. Servicios privados

1.3.1. Servicios financieros

Aunque pareciera que el sector financiero está distante a las violaciones de los derechos humanos, este sector desempeña una función importante en todas las cadenas de valor del ser humano a través de las prácticas comerciales, empresariales y de supervivencia; puesto que su accesibilidad, las normas y los principios que los regulen repercutirán en el desarrollo económico del país con la inclusión empresarial y de los hogares.

La CRE dispone que las actividades financieras sean un servicio de orden público, estableciendo que es el encargado de fomentar el acceso a los servicios financieros y a la democratización del crédito, prohibiendo las prácticas colusorias, el anatocismo y la usura.

Para entender las características de las finanzas desde un ámbito de derechos es prioritario concertar la labor de los servicios otorgados por las instituciones financieras con los derechos humanos de las personas en calidad de clientes, partiendo de la premisa de que todos los derechos humanos son inalienables, irrenunciables, indivisibles, interdependientes y de igual jerarquía. En este contexto, es necesario examinar la incidencia de las normativas regulatorias en el sector financiero y su compromiso con la promoción de los derechos humanos, por lo que para ello es determinante.

Sin embargo, en muchas ocasiones el marco normativo que regula las prácticas financieras propicia actos discriminativos de accesibilidad para sus habitantes, coartando la aspiración a obtener una vida más digna, interfiriendo y obstaculizando en el disfrute de los derechos humanos y violentando los principios de igualdad y de dignidad. Por ejemplo, las personas adultas mayores, las personas que no cuentan con bienes inmuebles, las personas en movilidad humana enfrentan mayores inconvenientes para ser consideradas como sujetos de crédito, lo que impide que accedan a este servicio financiero.

Siendo que, el propósito fundamental de las regulaciones financieras dispuesto por las autoridades competentes es el de obtener un equilibrio entre los intereses de las personas accionistas y las deudoras/depositantes, la aplicación de la estructura regulatoria y de supervisión en su afán de disminuir los riesgos y mantener el negocio en marcha, generan muchas veces políticas inadecuadas con efectos perjudiciales sobre su capacidad de alcanzar y servir a sus clientes, utilizando una metodología de acceso al crédito cada vez más exigente, diferenciando a un sector primario accesible a la finanza tradicional (bancos) y colocando a un segundo actor que es el de las microfinanzas o de economía popular y solidaria.

Estas dos divisiones están en estrecha relación con los métodos de prestación de servicios financieros empleados y supeditados al nivel del riesgo en sus prestaciones crediticias.

En ese contexto, la CRE (2008) en su artículo 309 estableció que el sistema financiero nacional está compuesto de los sectores público, privado y popular. Este último, surge para facilitar la participación de la población con medianos o bajos ingresos, sector con un nivel de riesgo alto, que tiene la necesidad de acceder a recursos financieros para invertir en desarrollos productivos o de necesidad emergente.

1.4. Productos y bienes

1.4.1. Alimentos

La alimentación es una necesidad básica y por tanto un derecho humano que forma parte de los derechos económicos, sociales y culturales, establecidos y reconocidos en diferentes instrumentos internacionales de protección de los derechos humanos.

La Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNUDH) (2010, p. 3) determina que el derecho a la alimentación es el derecho a todos los elementos nutritivos que una persona necesita para vivir una vida sana y activa, y a los medios para tener acceso a ellos.

El derecho a la alimentación reconoce el acceso a una alimentación adecuada, la cual contempla estándares como la disponibilidad y la accesibilidad de alimentos en cantidad y calidad, considerando además aspectos culturales y fisiológicos de las personas. Factores como la pobreza, la desigualdad y la discriminación, afectan el acceso a los alimentos en países en desarrollo y en países desarrollados, frente a lo cual, los Estados deben facilitar la producción alimentaria sostenible para que exista la garantía de disponer de alimentos para las futuras generaciones, combatiendo el hambre y la malnutrición (ACNUDH, 2010, p. 3).

En Ecuador, de acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) en abril de 2021, el costo de la Canasta Familiar Básica (CFB) se ubicó en USD 711,18, mientras que el ingreso familiar mensual de un hogar tipo fue de USD 746,67, lo cual representa el 104,99 % del costo de la CFB. A diciembre del 2020, la pobreza a escala nacional se ubicó en el 32,4 % y la pobreza extrema en 14,9 % (INEC, 2021).

El derecho a la alimentación es un derecho incluyente, sin él no se asegura la vida, la dignidad humana y peor aún el disfrute de otros derechos humanos como por ejemplo la salud, el trabajo y la educación, razón por la cual es necesaria su garantía.

1.4.2. Artefactos eléctricos y electrodomésticos

La adquisición y utilización de artefactos eléctricos y electrodomésticos cada día se vuelven más imprescindibles dentro de los hogares, por ser artículos que facilitan las tareas cotidianas, además gracias a los avances tecnológicos se ahorra tiempo, energía y se mejoran los resultados en las diferentes actividades.

Las personas consumidoras buscan adquirir aparatos electrónicos y electrodomésticos que sean eficientes, de buena calidad y a costos accesibles. Al respecto, el INEC (2020 p. 20), señala que “al momento de comprar electrodomésticos, los miembros de los hogares se fijan principalmente en el precio (50,73 %) y en la marca (39,09 %)”.

Así también, se evidencia que la industria de los electrodomésticos ha volcado sus esfuerzos en fabricar productos de calidad y eficientes que fomenten un consumo responsable y respetuoso con el medio ambiente, siendo así que actualmente se colocan las etiquetas energéticas en lugares visibles de los productos como una estrategia informativa, mientras que las cadenas comercializadoras aplican prácticas comerciales mediante promociones, facilidades de pago, mayores puntos de venta, entre otros, para ofertar sus productos.

Pese a lo manifestado en el párrafo anterior, la industria de los electrodomésticos es la que mayor número de quejas reporta. Las personas consumidoras denuncian posibles prácticas comerciales que atentan a sus derechos, las más comunes son la falta de información clara, veraz y oportuna de las características del bien, utilización, condiciones contractuales, promociones, ofertas, falta de aplicación de garantía, trato abusivo, entre otros, lo que ocasiona no solo un malestar, sino pérdidas de recursos económicos por la inversión realizada.

En conclusión, se evidencia la falta de acceso y calidad de algunos servicios, bienes y productos, los cuales constituyen un obstáculo para el ejercicio de los derechos y una forma de discriminación, entre ellos están los servicios públicos domiciliarios, servicios financieros, alimentos, artefactos y electrodomésticos.

Bajo este contexto, el Estado a través de las entidades rectoras, así como de regulación y control, debe crear e implementar políticas públicas, regulaciones, entre otros, con la finalidad de que se oferten en el mercado productos y servicios accesibles y de calidad, garantizando de esta manera el acceso universal a los servicios y bienes, su calidad y la calidad de su prestación.



*Marco normativo de
servicios, bienes y productos*

2



2. Marco normativo de servicios, bienes y productos

La evolución de la convivencia de la humanidad ha decantado en la convergencia de los derechos humanos y el desarrollo¹, tal es el caso de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible adoptada el 25 de septiembre de 2015 por todos los Estados miembros de la Asamblea General de las Naciones Unidas, entre ellos Ecuador. Esta Agenda establece 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y 169 metas asociadas. Según la Guía de los Derechos Humanos desarrollada por el Instituto Danés de Derechos Humanos, el 92 % de las 169 metas de los ODS están vinculadas a instrumentos internacionales de derechos humanos (Instituto Danés de Derechos Humanos, 2019, p. 7).

Por otra parte, dentro de la normativa ecuatoriana la Constitución de la República de Ecuador (2008), declaró que Ecuador es un Estado constitucional de derechos y justicia social, estableciendo como su deber primordial “Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales [...]” (artículo 3); de esta manera, es deber del Estado ecuatoriano garantizar el ejercicio de los derechos constitucionales y los establecidos en instrumentos internacionales, velando la coherencia de los instrumentos programáticos internacionales como la Agenda 2030 con instrumentos programáticos nacionales como el Plan Nacional de Desarrollo.

2.1. Servicios públicos

2.1.1. Agua potable

El acceso al agua potable constituye un derecho humano esencial amparado por el derecho internacional. La Observación General n.º 15 del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales establece que “El derecho humano al agua es el derecho de todos a disponer de agua suficiente, salubre, aceptable, accesible y asequible para el uso personal y doméstico” (ONU, 2003, número 2).

En el marco nacional, el derecho humano al agua es fundamental e irrenunciable. Dotar de agua a la población es uno de los deberes primordiales del Estado ecuatoriano (CRE, 2008, artículo 12).

Según la CRE (2008) el agua potable es un elemento esencial para el ejercicio del derecho a una vida digna. Su prestación es competencia exclusiva de los gobiernos municipales y gobiernos metropolitanos. La gestión del agua será exclusivamente pública o comunitaria (artículos 66, 264, 266, 318).

1 “Hasta fines de los años ochenta, desarrollo y derechos humanos eran considerados como dos ámbitos separados, con estrategias y objetivos divergentes” (CEPAL, 2021, p. 112).

2.1.2. Energía eléctrica

El Pacto Internacional de Derechos Económicos Sociales y Culturales establece que los Estados reconocen el derecho de toda persona a un nivel de vida adecuado para sí y su familia, incluso la alimentación, vestido y vivienda adecuados, y a una mejora continua de las condiciones de existencia (ONU, 1966, artículo 11). En este sentido, la Observación General n.º 4, en cuanto a la disponibilidad de servicios, materiales, facilidades e infraestructura en la vivienda señala que todos los beneficiarios del derecho a una vivienda adecuada deberían tener acceso permanente a energía para la cocina, la calefacción y el alumbrado (ACNUDH, 1991, número 8, letra b).

De esta manera, el acceso y uso de la energía para la cocción de alimentos, la calefacción y el alumbrado es parte del derecho a una vivienda adecuada. Cabe recordar que en Ecuador la energía eléctrica es la principal energía usada para la calefacción y el alumbrado, y representa el segundo tipo de energía usada para la cocción de alimentos luego del gas licuado de petróleo.

La administración, regulación, control y gestión del servicio de energía eléctrica le corresponden al Estado que es el encargado de su provisión (CRE, 2008, artículos 313, 314).

2.1.3. Telecomunicaciones

La información y comunicación es un derecho consagrado en la CRE (2008) que determina que todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a “El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación” (artículo 16).

La LOT (2015), entre sus objetivos, busca establecer las condiciones idóneas para garantizar a las personas usuarias el derecho a acceder a los servicios públicos de telecomunicaciones en condiciones de precios y tarifas equitativas, óptima calidad, elegir con libertad, y a recibir información precisa y no engañosa sobre su contenido y características (artículo 3, número 9).

La administración, regulación, control y gestión de los servicios de telecomunicaciones, igual que la energía eléctrica y el agua potable, le corresponden al Estado que es el encargado de su provisión (CRE, 2008, artículos 313, 314).

2.2. Servicios privados

2.2.1. Servicios financieros

La principal modificación de la Constitución de 2008 fue colocar al ser humano como sujeto y fin de la economía, siendo el Estado el garantista de su

bienestar y buen vivir.

El Estado, a través de la norma suprema, confiere a los servicios financieros la categoría jurídica de servicio de orden público, mas no los cataloga como servicio público, señalando que:

Las actividades financieras son un servicio de orden público, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley; tendrán la finalidad fundamental de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. Las actividades financieras intermediarán de forma eficiente los recursos captados para fortalecer la inversión productiva nacional, y el consumo social y ambientalmente responsable.

El Estado fomentará el acceso a los servicios financieros y a la democratización del crédito. Se prohíben las prácticas colusorias, el anatocismo y la usura. La regulación y el control del sector financiero privado no trasladarán la responsabilidad de la solvencia bancaria ni supondrán garantía alguna del Estado. Las administradoras y administradores de las instituciones financieras y quienes controlen su capital serán responsables de su solvencia. Se prohíbe el congelamiento o la retención arbitraria o generalizada de los fondos o depósitos en las instituciones financieras públicas o privadas. (CRE, 2008, artículo 308)

Por su parte, el Código Orgánico Monetario Financiero (COMYF) (2014) señala que:

Las actividades financieras son un servicio de orden público, reguladas y controladas por el Estado, que pueden ser prestadas por las entidades que conforman el sistema financiero nacional, previa autorización de los organismos de control, en el marco de la normativa que expida la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (Artículo 143)

En este contexto, siendo que, las actividades financieras constituyen un acto de intermediación económica, que reúne a diferentes actores como lo son los depositantes, inversionistas, prestamistas y prestatarios, el acceso a esta actividad se convierte en un servicio de interés colectivo, y dada su trascendencia en el manejo de los recursos monetarios que provienen de la captación del público, se hace necesaria la intervención del Estado para su funcionamiento. La CRE (2008) manifiesta que:

Las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general. Las superintendencias actuarán de oficio o por requerimiento ciudadano. Las facultades específicas de las superintendencias y las áreas que requieran del control, auditoría y vigilancia de cada una de ellas se determinarán de acuerdo con la ley. (Artículo 213)

Si bien la CRE (2008) reconoce y garantiza a las personas, entre otros, los derechos a la igualdad formal, igualdad material y no discriminación; desarrollar actividades económicas, en forma individual o colectiva; a la libertad de contratación; a la protección de datos de carácter personal; a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad (artículos 66, números 4, 15, 16, 19, 25), el cumplimiento estricto a las normas que regulan el sistema financiero, involucra que esta actividad económica funcione con base en restricciones, lo que condiciona y delimita el ejercicio de los derechos y libertades de las personas al someterlas al análisis de riesgos como sujetas de crédito y no califique, coartando así los derechos enunciados.

Las limitaciones incrementadas por la banca, como medida de salvaguarda de su capacidad de endeudamiento, liquidez y solvencia, provocó el crecimiento de los servicios de las microfinanzas a través de las cooperativas de ahorro y crédito en nuestro país. Por tal razón el Estado determina en la Constitución, a este segmento de la actividad financiera, como parte del sector financiero popular y solidario, quienes recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria (CRE, 2008, artículo 311), siendo reguladas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y creada en el artículo 144 del Código Orgánico Monetario y Financiero.

La naturaleza de las microfinanzas es crear cooperación, basada en el principio de solidaridad para facilitar el acceso al crédito a la persona que por su condición económica, se lo considera un cliente de riesgo alto, y que por su complejidad ya sea en la evaluación de su disposición a pagar, historial crediticio, existencia de garantía y prendas reales, etc., la entidad financiera califica el tipo de crédito, el plazo, y tasas de interés; por lo que de igual manera que en la banca, los condicionamientos de acceso a los servicios financieros discriminan a segmentos poblacionales, coartando sus derechos a una mejor calidad de vida.

Por otra parte, es menester considerar lo establecido por las Directrices de Naciones Unidas para la Protección del Consumidor respecto a los servicios financieros:

- a) Políticas para la regulación y la aplicación efectiva de las normas en el ámbito de la protección del consumidor de servicios financieros.
- b) Órganos de supervisión con la autoridad y los recursos necesarios para llevar a cabo su misión.
- c) Controles y mecanismos de seguros adecuados para proteger los activos de los consumidores, incluidos los depósitos.
- d) Mejores estrategias de educación financiera que promuevan la adquisición de conocimientos financieros básicos.
- e) Un trato justo y una divulgación adecuada de la información, velando por que las instituciones financieras también se hagan responsables y rindan cuentas de los actos de sus agentes autorizados. Los proveedores de servicios financieros deben

disponer de políticas por escrito sobre conflictos de intereses, para ayudar a detectarlos cuando aparecen. Cuando se plantee la posibilidad de un conflicto de intereses entre el proveedor y un tercero, se debe comunicar esta información al consumidor, a fin de evitar posibles perjuicios a los consumidores a raíz de esa situación.

- f) La actuación responsable de los proveedores de servicios financieros y sus agentes autorizados, en particular en lo que respecta a la concesión responsable de préstamos y la venta de productos que se ajusten a las necesidades y los medios del consumidor.
- g) Controles apropiados para proteger los datos financieros del consumidor contra el fraude y el abuso, entre otros.
- h) Un marco normativo que promueva la eficiencia en función de los costos y la transparencia de las remesas, a fin de que los consumidores dispongan de información clara sobre el precio y el envío de los fondos que se han de transferir, los tipos de cambio, los cargos y otros costos ligados a las transferencias de dinero, así como la reparación correspondiente si esas operaciones no se completan. (ONU, 2016, pp. 20-21)

En este sentido, es necesario exigir que las políticas monetarias aplicadas por el Estado a través de sus entes regulatorios, leyes y reglamentos estén encaminados al fortalecimiento de las empresas financieras públicas o privadas con una mayor inclusión del ser humano limitado o marginado de la sociedad que por su condición económica ha visto inalcanzable su acceso, así como se proteja a las personas usuarias de estos servicios de posibles abusos que generen desequilibrios socioeconómicos y sean vulnerables de incumplir las obligaciones contraídas.

2.3. Productos y bienes

2.3.1. Alimentos

La Declaración Universal de Derechos Humanos señala que toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure a ella y a su familia, entre otros aspectos la alimentación (ONU, 1948, artículo 25).

Así mismo, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales señala que los Estados Partes reconocen:

El derecho de toda persona a un nivel de vida adecuado para sí y su familia, incluso alimentación, vestido y vivienda apropiados, y a una mejora continua de las condiciones de existencia. Los Estados Partes tomarán medidas convenientes para asegurar la efectividad de este derecho [...].

[...] El derecho fundamental de toda persona a estar protegida contra el hambre [...] (ONU, 1966, artículo 11.1, 11.2).

El derecho a la alimentación también es reconocido en otros instrumentos internacionales como la Convención sobre la eliminación de todas las formas de

discriminación contra la mujer, la Convención sobre los derechos del niño y la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad.

El Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (CDESC) en su Observación General n.º 12 establece que el derecho a la alimentación adecuada es:

La disponibilidad de alimentos en cantidad y calidad suficientes para satisfacer las necesidades alimentarias de los individuos, sin sustancias nocivas, y aceptables para una cultura determinada y la accesibilidad de esos alimentos en formas que sean sostenibles y que no dificulten el goce de otros derechos humanos. (ONU, 1999, p. 3)

Cabe señalar que la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO) expidió en 2004 las *Directrices voluntarias en apoyo de la realización progresiva del derecho a una alimentación adecuada en el contexto de la seguridad alimentaria nacional*.

La Constitución de la República del Ecuador (2008) garantiza los derechos del buen vivir, entre los que se incluye el derecho a la alimentación señalando que “las personas y colectividades tienen derecho al acceso seguro y permanente a alimentos sanos, suficientes y nutritivos; preferentemente producidos a nivel local y en correspondencia con sus diversas identidades y tradiciones culturales” (artículo 13). Además, dispone al Estado ecuatoriano promover la soberanía alimentaria.

La alimentación se considera como un derecho tendiente a coadyuvar el desarrollo integral de todas las personas. Así también determina que el Estado ecuatoriano debe procurar el acceso a una alimentación sana y congrua, y garantizar el derecho a la alimentación para todas las personas (Corte Constitucional del Ecuador, 2015, p. 11).

La CRE (2008, artículo 282) dispone al Estado a normar el uso y acceso a la tierra, cumpliendo una función social y ambiental. Así como la prohibición de latifundios, concentración de tierras y acaparamiento o privatización del agua y sus fuentes.

En relación con la soberanía alimentaria, la Constitución establece que el Estado garantice que las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades alcancen la autosuficiencia de alimentos sanos y culturalmente apropiados de forma permanente. De igual forma, señala como objetivos de la política económica y comercial el asegurar y contribuir a la soberanía alimentaria, disponiendo al Estado a promover el acceso equitativo a los factores de producción a través del desarrollo de políticas de fomento a la producción nacional en todos los sectores, en especial para garantizar la soberanía alimentaria y energética, generar empleo y valor agregado (*ibidem*, artículos 281, 284, 304, 334).

Finalmente, el Estado debe brindar el apoyo a agricultores y comunidades rurales para la conservación y restauración de los suelos, como para el desarrollo de prácticas agrícolas que protejan y promuevan la soberanía alimentaria (*ibidem*, artículo 410).

Ecuador cuenta con extensa normativa relacionada con el control y vigilancia sanitaria tanto para los alimentos primarios como para los alimentos procesados, sin embargo, únicamente se citarán las leyes que regulan el sector: Ley Orgánica de Sanidad Agropecuaria, Ley Orgánica de Salud, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, y Ley Orgánica de Régimen de la Soberanía Alimentaria.

En relación con los parámetros físicos, químicos y microbiológicos de los alimentos, el país cuenta con normativa y reglamentación técnica específica, la cual está amparada en la Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad expedida en 2007.

2.3.2. Artefactos eléctricos y electrodomésticos

Las Directrices de Naciones Unidas para la Protección del Consumidor instituyen que las personas usuarias y consumidoras afrontan desequilibrios en cuanto a su capacidad económica, nivel de educación y poder de negociación y —teniendo en cuenta que las personas consumidoras tienen derecho a acceder a productos no peligrosos, así como la importancia de promover un desarrollo económico y social justo, equitativo y sostenible y la protección del medio ambiente— persiguen dentro de sus objetivos los siguientes:

- c) Alentar a quienes se ocupan de la producción de bienes y servicios y de su distribución a los consumidores a que adopten estrictas normas éticas de conducta;
- d) Ayudar a los países a poner freno a las prácticas comerciales abusivas de todas las empresas, a nivel nacional e internacional, que perjudiquen a los consumidores (ONU, 2016, p. 5).

Así también, dentro de los principios se señala que entre las necesidades que se procuran atender están:

- a) El acceso de los consumidores a bienes y servicios esenciales; c) La protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y su seguridad; e) El acceso de los consumidores a una información adecuada que les permita hacer elecciones bien fundadas conforme a los deseos y necesidades de cada cual. (*Ibidem*, pp. 6-7)

El Estado ecuatoriano consciente de la vulnerabilidad que tienen las personas usuarias y consumidoras, impone la obligación de reconocer y garantizar a las personas usuarias y consumidoras “el derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una informa-

ción precisa y no engañosa sobre su contenido y características” (CRE, 2008, artículo 52), disponiendo a la vez que la ley establecerá mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las personas consumidoras. Así mismo, manifiesta que:

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. (*Ibidem*, artículo 54)


Las relaciones entre personas proveedoras y consumidoras se encuentran normadas en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Su objeto es promover el conocimiento y proteger los derechos de las personas consumidoras, procurando la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones (LODC, 2000, artículo 1).

Por otra parte, la Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad (2007, artículo 1) dentro de sus objetivos garantiza el cumplimiento de los derechos ciudadanos relacionados con la seguridad, la protección de la vida y la salud humana, animal y vegetal, la preservación del medio ambiente, la protección de las personas consumidoras contra prácticas engañosas y la corrección y sanción de estas prácticas. Así también, avala que las normas, reglamentos técnicos y los procedimientos para la evaluación de la conformidad se adecuen a los convenios y tratados internacionales de los que el país es signatario.

Finalmente, para el análisis del sector de artefactos eléctricos y electrodomésticos, es importante indicar que existen normas y reglamentos técnicos específicos que deben cumplir los diferentes productos contribuyendo al mejoramiento de la competitividad, seguridad y salud de las personas usuarias y consumidoras, la conservación del medio ambiente y la promoción de una cultura de la calidad para alcanzar el buen vivir.

Bajo este contexto, se concluye que el ejercicio de los derechos de las personas usuarias y consumidoras se enmarcan en instrumentos internacionales, directrices, normas específicas y conexas, las mismas que buscan proteger y garantizar sus derechos.

Por lo que es necesario, que el Estado a través de los entes rectores y de regulación y control, debe enfocarse en monitorear, revisar y reformar leyes, normas y reglamentos nacionales, considerando las circunstancias económicas, sociales, ambientales, que están constantemente sujeta a cambios, con la finalidad de garantizar la protección de los derechos de las personas usuarias y consumidoras.



*Derechos, estándares y
mecanismos de medición*

| 3



3. Derechos, estándares y mecanismos de medición

Se ha mencionado en párrafos anteriores que el marco normativo nacional, así como los instrumentos normativos internacionales vigentes, establecen los derechos de las personas usuarias y consumidoras en cuanto a la tutela de estos derechos. Por lo cual, en este capítulo, se determinará los diferentes estándares de accesibilidad, asequibilidad, intensidad de uso, calidad del servicio y la calidad de la prestación del servicio o bien, de los servicios, bienes y productos analizados en este documento.

3.1. Servicios públicos

3.1.1. Accesibilidad

La accesibilidad física se refiere a que los servicios deben encontrarse al alcance de todos los sectores de la población. “Un servicio público de interés general debe prestarse u ofrecerse de manera accesible para todas y todos. El Estado deberá garantizar su cumplimiento, señalando mecanismos de control para la prestación eficiente” (Defensoría del Pueblo de Ecuador, 2016, p. 14).

En Ecuador las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad, a elegirlos con libertad, y a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características (CRE, 2008, artículo 52). En este mismo sentido, en el país el acceso a los servicios básicos es un derecho fundamental de las personas (LODC, 2000, artículo 4.1).

Agua potable

La Observación General n.º 15 del CDESC señala que el derecho humano al agua es el derecho de todas las personas a disponer de agua suficiente, salubre, aceptable, accesible y asequible para el uso personal y doméstico (ONU, 2003, número 2).

En Ecuador se reconoce y garantiza a las personas y colectividades el derecho al *acceso equitativo*, permanente y de calidad al agua, y a una vida digna que asegure entre otros, alimentación, *agua potable*, y otros servicios sociales necesarios (CRE, 2008, artículos 66 y 276).

El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, (COOTAD) (2010) dispone a los GAD municipales y metropolitanos prestar los servicios públicos de competencia exclusiva reconocida en la Constitución como agua potable, con criterios de calidad, eficacia y eficiencia, observando principios de *universalidad y accesibilidad*, entre otros (artículos 54, 84). En concordia con esta disposición, la Ley Orgánica de Recursos Hídricos Usos y Aprovechamiento del Agua (LORHUAA) (2014), dentro de los principios de la gestión de los recursos

hídricos declara que la prestación de los servicios de agua potable deberá regirse por los principios de *universalidad y accesibilidad*, entre otros (artículo 35).

Energía eléctrica

La Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica (LOSPEE) (2015) dispone que la distribución y comercialización de energía eléctrica en el país deben observar los principios de transparencia, eficiencia, continuidad, calidad y accesibilidad (artículo 43).

Telecomunicaciones

La prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones responde a los principios constitucionales de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad; así como a los principios de solidaridad, no discriminación, privacidad, *acceso universal*, transparencia, objetividad, proporcionalidad, uso prioritario para impulsar y fomentar la sociedad de la información y el conocimiento, innovación, precios y tarifas equitativos orientados a costos, uso eficiente de la infraestructura y recursos escasos, neutralidad tecnológica, neutralidad de red y convergencia (LOT, 2015, artículo 4).

Mecanismo de medición

El grado de acceso a un servicio se mide a través del indicador de densidad del servicio, esto es, la cantidad de personas u hogares que disponen del servicio respecto del total de personas u hogares respectivamente (Defensoría del Pueblo de Ecuador, 2016, p. 32).

3.1.2. Precios y tarifas equitativas (asequibilidad)

La asequibilidad, conocida también como la accesibilidad económica, se refiere a que el precio o tarifa final² no debe impedir que una persona tenga acceso al servicio público ni debe representar una amenaza a su capacidad para el disfrute de otros derechos, tales como alimentación, vivienda, salud o educación (ACNUDH, 2007, p. 16).

2 El precio o tarifa final es el valor final a pagar por la persona usuaria del servicio, y que incluye además del precio total, los montos adicionales correspondientes a impuestos y otros recargos (LODC, 2000, artículo 9).

[La] asequibilidad no es incompatible con la necesidad de recuperar los costos de la prestación ni significa que los servicios deban prestarse de modo gratuito. Por lo tanto, exigir que el servicio público sea accesible para todas las personas implica que las autoridades determinen qué personas se encuentran en condiciones de pagar y cuáles no, arbitrando las soluciones para estas últimas mediante el suministro gratuito de una cantidad mínima, subsidios o mecanismos similares. (CEPAL, 2021, p. 147)

En Ecuador el Estado debe disponer que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos (CRE, 2008, artículo 314). Cabe recordar que el concepto de equidad se refiere a dos dimensiones: la equidad horizontal (trato igual a las y los iguales), la cual consiste en cobrar tarifas conmensurables a las personas usuarias comparables, en tanto la noción de equidad vertical (trato desigual a las y los desiguales) se vincula con hacer asequible el servicio a las personas de escasos recursos económicos (Defensoría del Pueblo de Ecuador, 2016, p. 14).

En nuestro país las personas tienen 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 (LODC, 2000, artículo 4.5).

La universalidad implica que el servicio público puede ser exigido y usado por todas y todos los habitantes y el Estado optará por medidas que garanticen la equidad real en su prestación. Importante notar que para usar un servicio se requiere no solo el acceso a la infraestructura del prestador del servicio (accesibilidad), sino también que el servicio sea asequible para todas las personas en el país (asequibilidad). (Defensoría del Pueblo de Ecuador, 2016, p. 33)

Un principio constitucional relacionado a la asequibilidad es el de obligatoriedad; pues el Estado tiene el deber de asegurar la prestación de un servicio público, mientras subsista la necesidad de la colectividad, a la que está destinado a satisfacer (Defensoría del Pueblo de Ecuador, 2016, p. 33).

Agua potable

La Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua (2014) define que “El derecho humano al agua es el derecho de todas las personas a disponer de agua limpia, suficiente, salubre, aceptable, accesible y asequible para el uso personal y doméstico en cantidad, calidad, continuidad y cobertura” (artículo 57).

Entre las competencias de la Agencia de Regulación y Control del Agua (ARCA) se encuentran (LORHUA, 2014, artículo 23):

f) Normar los destinos, usos y aprovechamientos del agua y controlar su aplicación,

g) Regular para estandarizar y optimizar sistemas relacionados a los servicios públicos vinculados al agua, y

h) Regular y controlar la aplicación de criterios técnicos y actuariales para la fijación de las tarifas para los usos y aprovechamiento productivo del agua por parte de la Autoridad Única del Agua y para la prestación de los servicios vinculados al agua.

Energía eléctrica

Las personas usuarias finales del servicio de energía eléctrica tienen el derecho a “Recibir el servicio público de energía eléctrica acorde con los principios constitucionales de eficiencia, responsabilidad, continuidad, calidad y *precio equitativo*” (LOSPEE, 2015, artículo 4.1).

Entre las atribuciones del Directorio de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad se encuentran: “1. Aprobar los pliegos tarifarios para el servicio público de energía eléctrica y para el servicio de alumbrado público general” y “2. Expedir las regulaciones para el funcionamiento y desarrollo del sector eléctrico” (*ibidem*, artículo 17).

Telecomunicaciones

Cabe recordar que la CRE (2008) establece que el Estado debe disponer que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos (artículo 314). En concordancia con este mandato constitucional, la LOT (2015) dispone que la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones responde al principio de precios y tarifas equitativas orientadas a costos y tiene entre sus objetivos establecer las condiciones idóneas para garantizar a las personas el derecho a acceder a servicios públicos de telecomunicaciones con precios y tarifas equitativas (artículos 3.9, 4).

Entre las competencias de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) se encuentran: “10. Regular y controlar las tarifas por la prestación de los servicios de telecomunicaciones de conformidad con esta Ley” y “12. Establecer regulaciones generales o particulares cuando existan distorsiones a la competencia en los servicios de telecomunicaciones o afectación a los derechos de los abonados o usuarios” (LOT, 2015, artículo 144).

Las empresas, públicas o privadas, que prestan los servicios de telecomunicaciones en Ecuador deben cumplir las obligaciones establecidas en la LOT, su reglamento general y las normas emitidas por la ARCOTEL para garantizar la calidad, continuidad, eficacia, *precios y tarifas equitativas* y eficiencia de los servicios públicos (LOT, 2015, artículo 20).

Complementariamente a lo expuesto:

El Servicio Universal constituye la obligación de extender un conjunto definido de servicios de telecomunicaciones, a todos los habitantes del territorio nacional, con condiciones mínimas de accesibilidad, calidad y a *precios equitativos*, con independencia de las condiciones económicas, sociales o la ubicación geográfica de la población. El Estado tiene la responsabilidad de promover la prestación del Servicio Universal para la reducción de las desigualdades y la accesibilidad de la población a los servicios y a las tecnologías de la información y las comunicaciones, de conformidad con lo dispuesto en esta LOT, sus reglamentos y el Plan de Servicio Universal (LOT, 2015, artículo 89).

Mecanismo de medición

La asequibilidad se mide a través del porcentaje que representa el gasto promedio mensual por el servicio público en relación con los ingresos totales promedio de los hogares (Defensoría del Pueblo de Ecuador, 2016, p. 33).

Para el servicio de agua potable, como referencia cabe mencionar que el Decenio Internacional para la Acción ‘El agua fuente de vida’ 2005-2015³, señala que: “El agua y los servicios e instalaciones de acceso al agua deben ser asequibles para todos. El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo sugiere que el coste del agua no debería superar el 3 % de los ingresos del hogar”.

3.1.3. Intensidad de uso

Agua potable

La intensidad de uso para el caso del servicio público de agua potable tiene dos ámbitos de análisis. Por un lado, el ejercicio del derecho a la cantidad mínima de agua necesaria por persona para suplir sus necesidades básicas, y por otro lado, el uso eficiente y solidario ligado al ejercicio del derecho de acceso al agua de las futuras generaciones y al ejercicio de otros derechos como hábitat seguro y saludable.

Cantidad mínima o cantidad vital de agua potable

El Decenio Internacional para la Acción ‘El agua fuente de vida’ 2005-2015 (s.f.), señala que:

El abastecimiento de agua por persona debe ser suficiente y continuo para el uso personal y doméstico. Estos usos incluyen de forma general el agua de beber, el saneamiento personal, el agua para realizar la colada, la preparación de alimentos, la limpieza del hogar y la higiene personal. De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), son necesarios entre 50 y 100 litros de agua por persona y día

3 https://www.un.org/spanish/waterforlifedecade/human_right_to_water.shtml

para garantizar que se cubren las necesidades más básicas y surgen pocas preocupaciones en materia de salud.

En Ecuador la Autoridad Única del Agua debe establecer de conformidad con las normas y directrices nacionales e internacionales, la cantidad vital de agua por persona, para satisfacer sus necesidades básicas y de uso doméstico, cuyo acceso configura el contenido esencial del derecho humano al agua (LORHUA, 2014, artículo 59).

Uso eficiente, responsable y solidario del agua potable

La producción de los servicios públicos para ser usados en la vivienda está vinculada al aprovechamiento de los recursos naturales. De este modo, por un lado, estos servicios son insuficientes o limitados en zonas geográficas donde son escasos los recursos naturales que sirven de insumo para su producción; y por otro lado, amerita un uso responsable y solidario, debido a su impacto en el agotamiento de los recursos naturales, el impacto ambiental por su producción y uso, y porque se requiere proveer dichos servicios a las presentes y futuras generaciones (Defensoría del Pueblo de Ecuador, 2016, p. 33).

Análisis aislados de algunos servicios públicos en la vivienda muestran un incremento progresivo en su acceso. Este hecho sumado al incremento en la intensidad de su uso, evidencian la necesidad de impulsar una gestión de esta demanda a través de mecanismos como uso eficiente, responsable y solidario. Así también, en el cambio de patrones de consumo. Estos conceptos tienen estrecha relación con el comportamiento de la sociedad ecuatoriana, que, a su vez, es la evidencia de su cultura de uso, que tiene impacto directo en la sostenibilidad micro y macroeconómica del país, además de la conservación del ambiente, que repercute en la calidad del hábitat que acoge a la sociedad (*ibidem*, p. 34).

Cabe recordar que una de las competencias y atribuciones de la Autoridad Única del Agua es “Concienciar a usuarios y consumidores sobre el uso responsable del agua para el consumo humano” (LORHUA, 2014, artículo 18).

Energía eléctrica

La Constitución y el marco normativo de Ecuador disponen acciones tendientes a cubrir las necesidades fundamentales de la población en un marco de desarrollo sustentable y sostenible, a través de orientaciones como mejorar la calidad de vida de las personas, aprovechar los recursos naturales con responsabilidad intergeneracional, producir y usar fuentes renovables; entre otra. En concordancia con lo establecido por Naciones Unidas en los ODS en cuanto a garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles, la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento, y el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todas las personas (Defensoría del Pueblo de Ecuador, 2016, p. 29).

Los servicios públicos en la vivienda como la energía eléctrica aprovechan recursos naturales para su provisión a la sociedad. De este modo, además de acatar los principios constitucionales para su provisión, es indispensable promover y cuantificar el uso responsable y solidario de los servicios, lo cual a su vez se relaciona con conceptos de gestión de la demanda como eficiencia energética, ahorro energético y cambio de patrones de consumo energético.

De este modo, en el caso de energía eléctrica, la intensidad de uso se relaciona con el uso eficiente, responsable y solidario del servicio; en este sentido, la LOSPEE (2015) al referirse a los objetivos de la eficiencia energética menciona “3. Propiciar la utilización racional de la energía eléctrica por parte de los consumidores o usuarios finales” (artículo 74).

Telecomunicaciones

Alcanzar un uso adecuado de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), en lo mínimo implica, su acceso mediante la infraestructura tecnológica de información y comunicaciones, además de los conocimientos y habilidades de las personas usuarias para su uso efectivo (Defensoría del Pueblo de Ecuador, 2016, p. 42).

El uso adecuado de los servicios de telecomunicaciones permite eficiencia en otros sectores como el energético mediante el ahorro de energía en desplazamientos innecesarios de personas, en agua potable mediante sistemas eficientes de administración del servicio, etc.

Mecanismo de medición

Para los servicios públicos de agua potable y energía eléctrica, en la intensidad de uso se compara la cantidad promedio utilizada del servicio en el hogar con umbrales preestablecidos para determinar el estado respecto del abastecimiento de la cantidad mínima o del uso eficiente, responsable y solidario. Cuando no se dispone de estándares de volúmenes de uso, sean internacionales o nacionales, se compara con el promedio nacional correspondiente (*ibidem*, 2016, p. 34).

En el caso de agua potable para conocer si los hogares se encuentran ejerciendo su derecho se compara la cantidad de agua mínima necesaria para las personas y hogares establecida por Naciones Unidas con el promedio de agua usada por los hogares en un asentamiento humano específico.

De igual forma, se puede establecer aquellos asentamientos humanos que usan una mayor cantidad de agua potable o de energía eléctrica que el promedio nacional o que usan proporciones elevadas respecto de lo mínimo recomendado por Naciones Unidas.

Para medir la intensidad de uso de las tecnologías de la información y comunicación se usan principalmente los siguientes mecanismos:

Índice de digitalización: Mide el nivel de adopción y uso de las TIC del país y sus múltiples impactos en el ámbito socioeconómico (crecimiento económico, creación de empleo, reducción de la pobreza, innovación, entre otros (Defensoría del Pueblo de Ecuador, 2016, p. 164).

Índice de desarrollo de tecnologías de la información y comunicación: Es un indicador compuesto que fue puesto en marcha por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) en 2009 para monitorear el avance en el uso de las TIC en los países. En Ecuador este indicador está incluido en el Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 como parte del “Objetivo 5: Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria” (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017, p. 80).

3.1.4. Calidad del servicio

Cabe recordar que en el país las personas tienen *derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad* (CRE, 2008, artículo 52). Así mismo, tienen derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad (LODC, 2000, artículo 4. 3).

De igual manera, las personas usuarias y consumidoras tienen derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios (LODC, 2000, artículo 4. 8).

Agua potable

En Ecuador se reconoce y garantiza a las personas y colectividades *el derecho al acceso equitativo, permanente y de calidad al agua*, y a una vida digna que asegure entre otros, alimentación, *agua potable*, y otros servicios sociales necesarios (CRE, 2008, artículos 66, 276). En este sentido, el marco legal y regulatorio del país contempla condiciones específicas de calidad de los servicios públicos como agua potable.

Energía eléctrica

Importante recordar que en Ecuador las personas usuarias finales del servicio público de energía eléctrica tienen el derecho a recibir este servicio acorde con el principio constitucional de calidad (LOSPEE, 2015, artículo 4. 1).

La Regulación N.º ARCONEL 005/18 (2018): Calidad del servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica, establece los indicadores, índices y

límites de calidad del servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica; y, definir los procedimientos de medición, registro y evaluación a ser cumplidos por las empresas eléctricas de distribución y las personas usuarias del servicio.

En este sentido, las personas usuarias del servicio de energía eléctrica, tienen derecho a ser indemnizadas por los daños ocasionados por causas imputables a la calidad del servicio público de energía eléctrica suministrado por parte de la empresa eléctrica de distribución y comercialización (*ibidem*, artículo 4.9).

Telecomunicaciones

La LOT (2015) establece que los abonados, clientes y usuarios de servicios de telecomunicaciones tienen derecho a disponer y recibir los servicios de telecomunicaciones contratados de forma continua, regular, eficiente, con calidad y eficacia, en coherencia con esta disposición señala que las empresas prestadoras de los servicios de telecomunicaciones deben cumplir las obligaciones establecidas en la LOT, su reglamento general y las normas emitidas por la ARCOTEL para garantizar la calidad de dichos servicios públicos (artículos 20, 22).

En este sentido, ARCOTEL ha establecido las siguientes regulaciones de cumplimiento obligatorio para las empresas poseedoras de títulos habilitantes para la prestación de los servicios de telecomunicaciones en la Resolución 03-03-ARCOTEL-2018: Norma de calidad para la prestación del servicio móvil avanzado, y la Resolución del CONATEL 216-2009: Parámetros de calidad para la provisión del servicio de valor agregado de internet.

Cabe mencionar que las personas usuarias de los servicios de telecomunicaciones tienen derecho a exigir a los prestadores de los servicios contratados, el cumplimiento de los parámetros de calidad aplicables (LOT, artículo 22.14).

Mecanismo de medición

Por disponibilidad de datos, en cuanto a la calidad del servicio puede usar la condición de continuidad o disponibilidad del servicio. La continuidad del servicio público en la vivienda se mide a través de la cantidad del tiempo interrumpido, con relación a la cantidad del tiempo total del período medido. Otra forma de medición de la continuidad del servicio es la cantidad de interrupciones del servicio en un período determinado.

3.1.5. Calidad de la prestación

De igual forma que el estándar de calidad de los servicios públicos, el marco legal del país contempla condiciones mínimas para el ejercicio de los derechos de las

personas usuarias de servicios públicos en cuanto a la relación comercial entre las personas usuarias y las empresas prestadoras de dichos servicios. Entre los instrumentos normativos principales a considerar está la CRE, LODC, LOT, LOSPEE, Ley Orgánica de Discapacidades (LOD) y la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores (LOPAM).

Por otro lado, de acuerdo con el análisis de casos registrados en la Defensoría del Pueblo de Ecuador sobre las afectaciones a derechos de las personas usuarias y consumidoras, se menciona las siguientes situaciones o problemáticas recurrentes asociadas a vulneraciones de derechos en cuanto a calidad de la prestación en servicios públicos:

1. Publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos y desleales
2. Falta de información adecuada, clara, oportuna y completa
3. Falta de trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de servicios y bienes
4. Cobros indebidos
5. Presunta suplantación de identidad
6. Valor elevado en la planilla
7. Cobro por servicio no recibido
8. Barrera de salida en servicios de telecomunicaciones y TV pagada
9. Procedimiento coactivo
10. Corte o suspensión del servicio por falta de pago o sin previo aviso
11. Falta de aplicación de facturación real y oportuna
12. Falta de aplicación tarifa diferenciada de grupo de atención prioritaria
13. Indebida prestación de servicio (no respuesta, respuesta no satisfactoria)
14. Mala calidad del servicio
15. Negación a prestar el servicio requerido
16. Negación a mejorar las condiciones de pago por el servicio

A continuación, las relaciones principales de las disposiciones normativas y las problemáticas o situaciones recurrentes que afectan los derechos de las personas usuarias y consumidoras en cuanto a la calidad de la prestación. Cabe mencionar que, en el análisis de casos específicos, se debe determinar la causa de la problemática para aplicar el derecho correspondiente.

Tabla 2. Relación entre problemáticas recurrentes y marco normativo

Problemática recurrente	Marco normativo general	Marco normativo específico
Publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos y desleales	Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales (LODC, artículo 4.6).	Telecomunicaciones A obtener información precisa, gratuita y no engañosa sobre las características de los servicios y sus tarifas. La información también se proveerá en el idioma de relación intercultural predominante del abonado, cliente o usuario, de conformidad con las regulaciones que para el efecto emita la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (LOT, artículo 22.5).
Falta de información adecuada, clara, oportuna y completa	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 (LODC, artículo 4.4).	
Falta de trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes	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 (LODC, artículo 4.5).	Energía eléctrica Recibir un trato equitativo, no discriminatorio o abusivo, en la prestación del servicio público de energía eléctrica (LOSPEE, artículo 4.6).
Valor elevado en la planilla	En las planillas emitidas por las empresas proveedoras de los servicios públicos domiciliarios, deberá constar exclusivamente el valor del consumo respectivo, más los recargos legales pertinentes y cobros adicionales establecidos expresamente por leyes. Queda prohibido incluir en dichas planillas rubros adicionales a los señalados (LODC, artículo 40).	Energía eléctrica Ser oportunamente informado sobre las tarifas a aplicarse a sus consumos (LOSPEE, artículo 4.5). Telecomunicaciones Facturación y tasación correcta, oportuna, clara y precisa, de acuerdo con las normas aplicables (LOT, artículo 22.8).

Problemática recurrente	Marco normativo general	Marco normativo específico
Cobro por servicio no recibido	<p>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 (LODC, artículo 4.10).</p> <p>Cobro durante la Suspensión del Servicio.- El proveedor no podrá efectuar cobro por la suspensión de servicios públicos o privados, durante el tiempo en que se encuentre interrumpido y, en todo caso, estará obligado a descontar o reembolsar al consumidor el valor del servicio pagado y no devengado (LODC, artículo 78).</p>	<p>Telecomunicaciones A obtener de su prestador la compensación por los servicios contratados y no recibidos, por deficiencias, o el reintegro de valores indebidamente cobrados (LOT, artículo 22.11).</p>
Procedimiento coactivo	Derechos de las personas usuarias y consumidoras al debido proceso, a la seguridad jurídica.	
Corte o suspensión del servicio sin previo aviso	<p>Interrupción de la prestación del servicio. - Cuando la prestación del servicio público domiciliario se interrumpa o sufra alteraciones, por causas imputables al proveedor, este deberá reintegrar los valores cobrados por servicios no prestados, dentro del plazo de 30 días, contados desde la fecha en que se realice el reclamo. Sin perjuicio de lo señalado, el proveedor reconocerá los daños y perjuicios ocasionados al consumidor por la alteración o interrupción culposa del servicio (LODC, artículo 38).</p>	<p>Energía eléctrica Ser oportunamente informado por cualquier medio idóneo sobre los trabajos o acciones que puedan conducir a una suspensión del servicio eléctrico (LOSPEE, artículo 4.4).</p> <p>Telecomunicaciones A que su prestador le informe oportunamente sobre la interrupción, suspensión o averías de los servicios contratados y sus causas (LOT, artículo 22.10).</p>

Problemática recurrente	Marco normativo general	Marco normativo específico
<p>Falta de aplicación tarifa diferenciada de grupo de atención prioritaria (persona adulta mayor)</p>		<p>Energía eléctrica Las personas adultas mayores gozarán de la exoneración del 50 % del valor del consumo que causare el uso de los servicios de un medidor de energía eléctrica, cuyo consumo mensual sea de hasta 138 KW/hora (LOPAM, artículo 13).</p>
<p>Falta de aplicación tarifa diferenciada de grupo de atención prioritaria (persona adulta mayor)</p>		<p>Telecomunicaciones Las personas adultas mayores gozarán de la exoneración del 50 % de la tarifa básica del teléfono fijo residencial de propiedad del beneficiario en su domicilio. Además, la exoneración del 50 % del valor de consumo en un plan básico de telefonía celular e internet, cuyo titular sea la persona adulta mayor (LOPAM, artículo 13).</p> <p>Agua potable Las personas adultas mayores, gozarán de la exoneración del 50 % del valor del consumo que causare el uso de los servicios de un medidor de agua potable cuyo consumo mensual sea de hasta de 34 metros cúbicos (LOPAM, artículo 13).</p>

Problemática recurrente	Marco normativo general	Marco normativo específico
<p>Falta de aplicación tarifa diferenciada de grupo de atención prioritaria (persona con discapacidad)</p>		<p>Energía eléctrica El servicio de energía eléctrica tendrá una rebaja del cincuenta por ciento (50 %) del valor del consumo mensual hasta en un cincuenta por ciento (50 %) del salario básico unificado del trabajador privado en general (LOD, artículo 79).</p> <p>Telecomunicaciones El servicio de telefonía fija estará considerado dentro de las tarifas populares y de conformidad con la regulación vigente. El servicio de telefonía móvil tendrá una rebaja del cincuenta por ciento (50 %) del valor del consumo mensual de hasta trescientos (300) minutos en red que podrán ser equivalentes de manera proporcional total o parcial a mensajes de texto. El servicio de valor agregado de internet fijo de banda ancha tendrá una rebaja del cincuenta por ciento (50 %) del valor del consumo mensual en los planes comerciales (LOD, artículo 79).</p>
<p>Falta de aplicación tarifa diferenciada de grupo de atención prioritaria (persona con discapacidad)</p>		<p>Agua potable El servicio de agua potable y alcantarillado sanitario tendrá una rebaja del cincuenta por ciento (50%) del valor del consumo mensual hasta por diez (10) metros cúbicos (LOD, artículo 79).</p>

Problemática recurrente	Marco normativo general	Marco normativo específico
<p>Indebida prestación de servicio (no respuesta, respuesta no satisfactoria)</p>	<p>El derecho a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades y a recibir atención o respuestas motivadas (CRE, artículo 66.23)</p>	<p>Energía eléctrica Reclamar a la empresa eléctrica en caso de inconformidad con el servicio público recibido, o los valores facturados; y, recibir una respuesta oportuna (LOSPEE, artículo 4.3).</p> <p>Telecomunicaciones A la atención y resolución oportuna de las solicitudes y reclamos relacionados con la prestación de los servicios contratados de conformidad con las regulaciones aplicables (LOT, artículo 22.13). A no recibir mensajes masivos o individuales o llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, que no haya sido previa y expresamente autorizados por el cliente, abonado o usuario (LOT, artículo 22.24).</p>
<p>Falta de aplicación de facturación real y oportuna</p>	<p>Es un derecho del consumidor el conocer el valor exacto que debe cancelar por concepto de consumo y recargos legales adicionales, por tanto, queda prohibido el planillaje en base de sistemas diferentes a la medición directa, tales como valores presuntivos o estimativos, con excepción del sector rural que no disponga de instrumentos de medición. Por excepción, en caso de pérdida, daño o imposibilidad física de acceder al sistema de medición, la planilla correspondiente al período inmediatamente posterior al momento del daño, podrá ser emitida por un valor equivalente al promedio mensual de los 6 períodos inmediatamente anteriores (LODC, artículo 40).</p>	<p>Energía eléctrica Recibir la factura comercial de acuerdo con su consumo (LOSPEE, artículo 4. 2).</p> <p>Telecomunicaciones A pagar tarifas de acuerdo con las regulaciones correspondientes y los planes contratados, de ser el caso (LOT, artículo 22. 9).</p>

Problemática recurrente	Marco normativo general	Marco normativo específico
Negación a mejorar las condiciones de pago por el servicio	Todas las empresas de servicios básicos de agua potable, energía eléctrica, telecomunicaciones e internet, en el plazo de 30 días después de la vigencia de la LOAH iniciarán el cobro de los valores generados por concepto de estos servicios, divididos en 12 cuotas iguales y sin intereses, multas ni recargos, a cobrarse mensualmente (LOAH, artículo 5).	<p>Telecomunicaciones A que se le proporcione adecuada y oportuna protección por parte de los órganos competentes, contra los incumplimientos legales, contractuales o reglamentarios cometidos por los prestadores de servicios de telecomunicaciones o por cualquier otra persona que vulnere los derechos establecidos en esta ley y la normativa que resulte aplicable (LOT, artículo 22.17).</p>
Cobros indebidos	En las planillas emitidas por las empresas proveedoras de los servicios públicos domiciliarios, deberá constar exclusivamente el valor del consumo respectivo, más los recargos legales pertinentes y cobros adicionales establecidos expresamente por leyes. Queda prohibido incluir en dichas planillas rubros adicionales a los señalados (LODC, artículo 40).	<p>Telecomunicaciones A que se mantengan las condiciones de prestación de los servicios contratados, los cambios unilaterales en los contratos de prestación de servicios se considerarán como nulos y no tendrán ningún valor (LOT, artículo 22.19).</p>
Presunta suplantación de identidad	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 (LODC, artículo 4.10).	
Barrera de salida en servicios de telecomunicaciones y TV pagada		<p>Telecomunicaciones A escoger con libertad al prestador del servicio, el plan de servicio, así como a la modalidad de contratación y el equipo terminal en el que recibirá los servicios contratados (LOT, artículo 22.2).</p>

Problemática recurrente	Marco normativo general	Marco normativo específico
Barrera de salida en servicios de telecomunicaciones y TV pagada		A terminar unilateralmente el contrato de adhesión suscrito con el prestador del servicio en cualquier tiempo, previa notificación, con por lo menos 15 días de anticipación, conforme lo dispuesto en la LODC y sin que para ello esté obligado a cancelar multas o recargos de valores de ninguna naturaleza, salvo saldos pendientes por servicios o bienes solicitados y recibidos (LOT, artículo 22.20).

Nota. CRE, LODC, LOT, LOSPEE, Ley Orgánica de Discapacidades, Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores

Mecanismo de medición

Uno de los indicadores a considerar para medir la calidad de la prestación de los servicios públicos es la percepción de satisfacción de las personas usuarias respecto del servicio recibido. Este indicador es controlado periódicamente por las agencias de regulación y control.

Considerando el universo de reclamos gestionados en la Defensoría del Pueblo de Ecuador, se puede establecer indicadores de porcentaje de reclamos por cada una de las problemáticas recurrentes, respecto del total de reclamos de las personas usuarias de un determinado servicio público.

3.2. Servicios financieros

Con la crisis financiera suscitada en el país en los años 90, se desencadenó el colapso de la economía nacional, y consigo trajo la desconfianza y falta de credibilidad de los ciudadanos hacia los servicios financieros. La gran mayoría de las personas usuarias fueron víctimas de la mala administración financiera, muchos de ellos perdieron sus inversiones en los bancos, y con el cambio de moneda, el valor de sus ahorros disminuyó. En el caso de los préstamos los valores adeudados incrementaron, menoscabándose así los derechos humanos de las víctimas depositantes y deudores en mantener u aspirar a una vida digna, de protección a la ley y a la propiedad privada, entre otros.

La Constitución del 2008 incorporó el nuevo sistema de economía popular y solidaria. La mala experiencia del pasado ocasionó que el Gobierno considere que la banca dejó de ser un simple negocio o sencilla empresa captadora de recursos públicos, para convertirse en un sector protagónico de la economía del país, además de social y político, razón por la que vio la necesidad de que este sector, dedicado a los servicios financieros, sea controlado y regulado por el Estado.

Con base en lo señalado y a fin de preservar los depósitos y los requerimientos de financiamiento del país, la Constitución incorporó que el Estado autorice las actividades financieras, fortaleciendo la inversión, producción y consumo nacional con responsabilidad ambiental, basado en un marco normativo regulatorio. Dándole a las actividades financieras la categoría de *servicio de orden público* mas no servicio público (CRE, 2008, artículo 308).

En este contexto, es imprescindible precisar la diferencia entre estas dos categorías:

Servicio público

La Constitución de la República del Ecuador menciona como servicios públicos al agua potable, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras y demás servicios establecidos en la ley. El Estado se constituye en un sujeto garantista en la provisión de estos servicios bajo los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad (CRE, 2008).

Existen diferentes corrientes y posturas que definen a los servicios públicos, e inclusive sus definiciones son otorgadas conforme a clasificaciones dadas en el Derecho Administrativo.

Tabla 3. Clasificaciones del servicio público

N.º	Servicio público	Concepto
1	Servicios públicos esenciales u obligatorios	Son los llamados a satisfacer urgentemente a la población por el Estado.
2	Servicios públicos no esenciales o facultativos	Son aquellos servicios en los que el Estado puede o no prestar y no por eso peligran los derechos y garantías de la población.
3	Servicios públicos propios	Son los servicios que se hallan designados <i>para que su prestación sea regulada por el Estado</i> o por alguna entidad administrada por él.

N.º	Servicio público	Concepto
4	Servicios públicos improprios	Son aquellos servicios brindados por empresas privadas vía concesión, licencia, permiso a fin de satisfacer las necesidades colectivas.

Por tal motivo, con base en la literatura respecto al servicio público y considerando la tipología garantista del Estado, expresado en la Constitución, la definición de servicio público se enmarca como los servicios que provee el Estado, ya sea él o a través de las concesiones, licencias o permisos otorgadas, pero siempre encaminadas a satisfacer las necesidades de la población garantizando de esta manera un Estado de derechos y justicia.

Servicio de orden público

El servicio de orden público constituye una expresión que la doctrina jurídica los denomina como conceptos jurídicos indeterminados. Melissa Núñez (2013) define: “los conceptos jurídicos indeterminados no son sino términos jurídicos abiertos que han de ser precisados en los actos de aplicación del derecho que los contiene y, por consiguiente, perfilados por un operador jurídico que es distinto al de su creación” (p. 21).

En este contexto, comparando la legislación ecuatoriana con la colombiana, se observa que, si bien en ambas naciones prima el interés del ser humano sobre el capital, en Colombia la actividad bancaria está calificada como un servicio público esencial (Corte Constitucional de Colombia, 1995). Conforme a la Constitución colombiana para que un servicio público sea esencial requiere estar previamente estipulado en una norma pertinente, razón por la cual, se estableció a la banca como un servicio público esencial en la Ley 31/92. En otras palabras, Colombia clasifica como servicio público a las actividades financieras reconociéndolas, desde su conceptualización, de satisfacción urgente para su población, tomando en cuenta además de su importancia en la economía nacional.

En este punto, vale mencionar al tratadista en Derecho Público Rafael Bielsa, quien considera a los servicios públicos como:

Aquel servicio que consiste en toda actividad directa o indirecta de la administración pública, regulado por la ley cuyo objeto esencial es la satisfacción continua de la necesidad a favor de la colectividad (Nicolás Granja, 2006, p. 121).

Por lo expuesto, si bien el denominado término “servicio de orden público” otorgado a los servicios financieros en nuestra Constitución es una categorización jurídica, es innegable que es un servicio demandado por las personas. Esta necesidad evidencia en mayor grado las desigualdades en los limitantes a su accesibilidad y las afectaciones a los derechos de las personas usuarias de los servicios ya que constituyen un medio de subsistencia y de mejoramiento de su calidad de vida.

Por consiguiente, tener acceso a la inclusión financiera es un derecho humano basado en los principios de igualdad y dignidad. Toda persona tiene derecho a usar los servicios financieros, y que el Estado promueva un marco normativo de crédito accesible, de incentivos a la inversión hacia todas las familias como un justo y reconocido derecho a lograr una vida más digna, y que a través del servicio otorgado se disminuyan las brechas de oportunidades hasta hoy limitadas para sus habitantes.

3.2.1. Accesibilidad

La accesibilidad al sistema financiero no es otra cosa que la inclusión de la persona a los productos financieros de calidad, seguros y oportunos que ofertan todas las entidades que conforman el sector financiero. Permitiendo satisfacer las necesidades de las personas usuarias a alcanzar los objetivos planificados a largo, mediano y corto plazo, ya sean con sus servicios transacciones de pago, inversión, seguros y sobre todo con el otorgamiento de préstamos y/o créditos que les permiten solventar las crisis económicas, cubrir emergencias imprevistas, acrecentar necesidades patrimoniales de negocio, vivienda u otros, y la inserción de nuevos emprendimientos que favorecerán en la disminución del desempleo y por ende de la miseria, contribuyendo con su accesibilidad a mejorar la calidad de vida de la persona y del entorno familiar que le rodea. Implica entonces que las personas sean vistas como sujetos de derechos y no como un medio de enriquecimiento de las entidades financieras.

Las actividades financieras en Ecuador, al igual que en el resto del mundo, son ejercidas por las instituciones autorizadas por el Estado para su funcionamiento. Las actividades financieras son un servicio de orden público; siendo el Estado el responsable de fomentar el acceso a los servicios financieros y a la democratización del crédito; prohibiéndose las prácticas colusorias, el anatocismo y la usura, estableciendo a las Superintendencias como los organismos técnicos de vigilancia, auditoria, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, a fin de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general (CRE, 2008, artículos 213, 308).

Por su parte, el Código Orgánico Monetario Financiero señala al Estado como el controlador y regulador de las actividades que conforman el sistema financiero nacional a través de sus organismos creados para el efecto y de acuerdo al marco regulatorio expedido por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (COMYF, 2014, artículo 143).

De igual forma, señala que es responsabilidad del Estado facilitar el acceso a las actividades financieras promoviendo su democratización a través de la formulación de políticas y regulaciones. Y dispone a las Superintendencia de Bancos y a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria como entidades autorizadas de la personería jurídica para aquellas actividades financieras que conformarán parte del sistema financiero nacional, quienes en el marco de sus competencias determinarán las operaciones activas, pasivas, contingentes y demás servicios segmentados de acuerdo con su objeto social, línea de negocio, especialidades, capacidades y demás requisitos y condiciones que para el efecto establezca la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (COMYF, 2014, artículos 144, 147).

El Código de Derechos del Usuario del Sistema Financiero (2010) señala que “Se consagra la libertad e igualdad de acceso del usuario a los productos y servicios financieros, de conformidad con la ley y más normas pertinentes” (artículo 2).

De igual forma establece que las personas tienen el derecho al acceso a los productos y servicios financieros:

El usuario tendrá derecho a acceder a los productos y servicios financieros, en las siguientes condiciones:

11.1 Suscribir contratos y recibir servicios electrónicos cuya validez será igual a la de los contratos celebrados de manera escrita o verbal;

11.2 Acceder a los sistemas de ahorro ofertados por las instituciones financieras, respetando los requisitos legales, las políticas de la institución financiera y acorde con las sanas prácticas;

11.3 Obtener créditos de las instituciones financieras siempre que se cumplan los requisitos legales, las políticas de la institución financiera y acorde con las sanas prácticas; y,

11.4 Disponer de su dinero entregado a las instituciones financieras de forma oportuna de acuerdo con las condiciones pactadas para su colocación. (*Ibidem*, artículo 11)

El grado de acceso a los productos y servicios financieros se encuentran limitadas por edad, sexo, estado civil, si es jefe o jefa de hogar, número de integrantes en el hogar, nivel de educación, situación socioeconómica considerando el tipo de empleo, estabilidad en el empleo o si trabaja como independiente con el aval de los ingresos y egresos declarados ante el fisco, si está afiliado o afiliada al Instituto

Ecuatoriano de Seguridad Social, y si tiene acceso a la bancarización, es decir, si posee una cuenta de ahorros, corriente o ambas. Siendo esta última un factor determinante en la posibilidad de acceder a un crédito por parte de la entidad financiera a la que aplica ya que de esta manera las entidades financieras promueven y fomentan el ahorro en las y los clientes, como principal fuente de recursos para financiar el otorgamiento de los créditos, así como evalúan su comportamiento histórico crediticio.

Mecanismo de medición

La accesibilidad a los servicios financieros se mide por el porcentaje del servicio financiero otorgado por créditos al público con relación al total de la población económicamente activa.

Este indicador también permitirá conocer el porcentaje de los montos otorgados por sectores, actividades y por regiones respecto al total del número de operaciones de los créditos concedidos por el sistema financiero controlado por la Superintendencia de Bancos y Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

3.2.2. Asequibilidad

Los servicios financieros están categorizados como “de orden público” en la Constitución, la asequibilidad en su prestación está condicionada por el marco regulatorio establecido por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, acorde a los sectores que conforman el sistema financiero nacional (COMYF, 2014, artículos 150, 151).

El COMYF determina los sectores que integran el sistema financiero nacional, resumiéndose así:

1. Sector Financiero Público (Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, BAN Ecuador, Corporación Financiera Nacional)
2. Sector Financiero Privado (Bancos, Corporaciones)
3. Sector Financiero de la Economía Popular y Solidario (Mutualistas, Cooperativas y Asociaciones legalmente constituidas) (*ibidem*, artículos 160-164).

Por su parte, el Código de Derechos del Usuario del Sistema Financiero (CDUSF, 2010) señala que es derecho de las personas usuarias:

Conocer en forma expresa, oportuna y suficiente cualquier modificación de los plazos, tasas de interés pactadas, gastos y demás condiciones del contrato, así como la forma de su aplicación, y los efectos de dichos cambios cuando éstos afecten sus derechos (artículo 9.3).

Conocer, por cualquier medio accesible de manera previa a la ejecución y en el lugar en el cual se adquirió la obligación, la identificación de la institución a la cual se transferirían los documentos y la transferencia que respalda la operación de la cual el usuario es garante directo o indirecto; (artículo 9.4)

Conocer oportunamente y de forma detallada todos los costos financieros y gastos asociados al producto o servicio ofertado, de conformidad con la ley y normativa pertinente, información que deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al usuario ejercer su derecho a elegir antes de formalizar o perfeccionar la prestación del mismo. (artículo 9.5)

Y “Ser informado sobre los costos fiscales reales de los productos y servicios financieros” (artículo 9.6).

Mecanismo de medición

La asequibilidad a los servicios financieros se debe medir en función del porcentaje de incumplimiento o morosidad de las y los clientes y sus posibles cambios de calificación respecto al total del volumen de créditos otorgados controlados por la Superintendencia de Bancos y de Economía Popular y Solidaria.

3.2.3. Calidad de los servicios financieros

El COMYF (2014) menciona la calidad de los servicios financieros y establece que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera será la convocada a regular los estándares de calidad de los sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y clientes de los sistemas de atención y reparación (artículo 153).

El Código de Derechos del Usuario Financiero (2010) establece el derecho a obtener productos y servicios financieros de calidad:

El usuario tendrá derecho a recibir productos y servicios financieros de calidad en las siguientes condiciones:

12.1 Recibir productos y servicios financieros de forma oportuna, eficaz, eficiente y buen trato;

12.2 Rechazar y no pagar los productos que no hayan sido expresamente solicitados por el usuario del sistema financiero, salvo que hayan sido utilizados;

12.3 Rechazar y no pagar tarifas por servicios financieros que no han sido expresamente solicitados por el usuario financiero;

12.4 Obtener oportunamente de las instituciones financieras, los documentos que respalden la negociación y celebración de contratos; así como la ejecución o prestación directa de servicios financieros;

12.5 Exigir un trato no discriminatorio, transparente, equitativo y adecuado de las instituciones financieras, que considere la dignidad personal del usuario, el respeto de sus derechos, y que evite vulnerar su intimidad y descanso; y,

12.6 Prepagar las obligaciones contraídas sin que se le pueda exigir el pago de comisiones, intereses no devengados, penalización y/o sanción alguna para el usuario. (Artículo 12)

También establece el derecho a la información en los siguientes términos:

El usuario tendrá derecho a:

13.1 Exigir información y documentación de todos los actos que respalden la negociación, contratación, ejecución y terminación del contrato, y/o de la prestación de productos y servicios financieros ya sea al obligado directo o indirecto;

13.2 Derecho a obtener los documentos que han sido debidamente cancelados o endosados por haberse subrogado en la obligación en calidad de garante; y,

13.3 Conocer si en las bases de datos de las instituciones del sistema financiero existe información sobre sí mismo y acceder a ella sin restricción alguna; a conocer la fuente de dicha información; y, a exigir de la misma la rectificación de los datos personales cuando dicha información sea inexacta o errónea. (*Ibidem*, artículo 13)

Mecanismo de medición

El indicador en la calidad de los servicios financieros está en función a la calificación de riesgo que les otorga la Junta de Política y Regulación Monetaria Financiera a las Instituciones Financieras y que tiene que ver con la confianza y capacidad de estas en enfrentar las obligaciones de las personas usuarias en el corto, mediano y largo plazo, de tal manera que sientan seguridad al elegir convenientemente la entidad financiera en dónde depositar sus ahorros y contraer las deudas crediticias. Teniendo presente siempre los derechos de las personas y brindando protección a los intereses del público usuario.

3.2.4. Calidad de la prestación de los servicios financieros

El marco legal del país contempla condiciones mínimas para el ejercicio de los derechos de las personas usuarias de los servicios financieros en cuanto a la relación comercial entre las personas usuarias y las entidades financieras. Entre los instrumentos normativos principales a considerar está la CRE, LODC, COMYF y CDUSF.

Conforme el análisis de casos presentados en la Defensoría del Pueblo de Ecuador sobre las afectaciones a derechos de personas usuarias del servicio financiero se puede mencionar las siguientes situaciones o problemáticas recurrentes asociadas a vulneraciones de derechos en cuanto a calidad de la prestación.

1. Publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos y desleales
2. Falta de información adecuada, clara, oportuna y completa
3. Falta de trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes.
4. Valor elevado en los pagos periódicos
5. Cobro por servicio no recibido
6. Cobros indebidos
7. Procedimiento coactivo
8. Incumplimiento de condiciones contractuales
9. Indebida prestación de servicio (mala calidad de la prestación)

A continuación, las relaciones principales de las disposiciones normativas y las problemáticas o situaciones recurrentes que afectan los derechos de las personas usuarias y consumidoras en cuanto a la calidad de la prestación. Cabe mencionar que, en el análisis de casos específicos, se debe determinar la causa de la problemática para aplicar el derecho correspondiente.

Tabla 4. *Relación entre problemáticas recurrentes y marco normativo*

Problemática recurrente	Marco normativo general	Marco normativo específico del sector
Publicidad engañosa o abusiva, métodos comerciales coercitivos y desleales	Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales (LODC, artículo 4.6)	Derecho de las personas usuarias a disponer los servicios financieros de calidad, información precisa y no engañosa, siendo las instituciones financieras las llamadas a informar a sus clientes de las operaciones y servicios que les oferten, así como revelar los conflictos de intereses en las actividades en caso de suscitarse, siendo la Junta Monetaria la que deberá intervenir con las regulaciones de reparación en caso de ser necesario (COMYF, 2014, artículo 152).

Problemática recurrente	Marco normativo general	Marco normativo específico del sector
Falta de información adecuada, clara, oportuna y completa	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, incluyendo los riesgos que pudieren presentar (LODC, artículo 4.4).	
Falta de trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes	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 (LODC, artículo 4.5)	El usuario tiene derecho a reclamar por la existencia de cláusulas y/o prácticas abusivas o prohibidas que incluyan y ejecuten las instituciones financieras, y en general de todas aquellas acciones u omisiones que vayan en desmedro de sus derechos, para lo cual podrá ejercer ante las instituciones competentes las acciones que correspondan de acuerdo con la ley. Igualmente, para exigir las indemnizaciones y reparaciones del caso (CDUSF, 2010, artículo 15).
Procedimiento coactivo	Derechos de las personas usuarias y consumidoras al debido proceso, a la seguridad jurídica	
<ul style="list-style-type: none"> • Valor elevado en los pagos periódicos • Cobro por servicio no recibido • Cobros indebidos • Incumplimiento de condiciones contractuales 	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 (LODC, artículo 4.10).	

Problemática recurrente	Marco normativo general	Marco normativo específico del sector
<p>Indebida prestación de servicio (No respuesta, respuesta no satisfactoria)</p>	<p>El derecho a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades y a recibir atención o respuestas motivadas (CRE, artículo 66.23)</p>	<p>Los usuarios financieros podrán interponer quejas o reclamos ante la propia entidad, organismo de control o al Defensor del Cliente o plantear cualquier acción administrativa, judicial o constitucional reconocida en la ley para exigir la restitución de sus derechos vulnerados y la debida compensación por los daños y perjuicios ocasionados (COMYF, 2014, Art.157).</p> <p>El usuario tiene derecho a que su reclamo o queja sea recibido en la institución financiera, a que sea atendido en forma diligente; a que las respuestas que reciba sean escritas, motivadas, oportunas y que tengan firma de responsabilidad (CDUSF, 2010, artículo 16).</p> <p>El usuario tiene derecho a presentar sus quejas y reclamos ante el defensor del cliente, ante la Superintendencia de Bancos y Seguros y las demás instancias que determine la ley, cuando sus derechos han sido vulnerados y/o han recibido productos o servicios indebidos o un trato inapropiado por parte de las instituciones financieras; y, particularmente cuando no estén de acuerdo con lo resuelto por la institución financiera ante la que han presentado sus reclamaciones (CDUSF, 2010, artículo 17).</p>

Nota. CRE, LODC, COMYF Y CDUSF.

El COMYF, 2014, describe al defensor del cliente y señala: “Cada entidad integrante del sistema financiero nacional tendrá un defensor del cliente, que será independiente de la institución y designado de acuerdo con la regulación que expida la Junta” (artículo 158).

De otro lado, el Código de Derechos del Usuario Financiero establece el derecho al reclamo por parte de las personas usuarias de los servicios financieros (artículos 15, 16, 17). Así mismo, expone la tramitación de los reclamos de las personas usuarias de los servicios financieros:

La Superintendencia de Bancos y Seguros en el ejercicio de sus funciones constitucionales y legales de regulación y supervisión, preventiva y correctiva, tendrá como principio fundamental la protección de los derechos del usuario del sistema financiero.

Los reclamos que se presentaren ante la Superintendencia de Bancos y Seguros por parte de los usuarios del sistema financiero, se tramitarán de acuerdo a las disposiciones legales y reglamentarias aplicables. (Artículos 18, 19)

Igualmente, el Código de Derechos del Usuario Financiero, dispone el derecho a la protección:

El usuario tendrá derecho a recibir protección y a demandar la adopción de medidas efectivas que garanticen la seguridad de las operaciones financieras, del defensor del cliente, de la Superintendencia de Bancos y Seguros o de otras instancias administrativas o judiciales pertinentes, especialmente en los siguientes casos:

14.1 Recibir protección ante la existencia de cláusulas prohibidas que vayan en contra de sus derechos e intereses;

14.2 Recibir protección de los datos personales que las entidades financieras obtengan del usuario para la prestación de productos o servicios financieros. La información sobre dichos datos personales solo podrá ser otorgada por la institución del sistema financiero, en caso de consentimiento libre y expreso, específico, inequívoco e informado, por parte del usuario, de disposición judicial o del mandato de la ley;

14.3 Recibir protección de los datos personales que las entidades financieras obtengan del usuario para la prestación de productos y servicios financieros prestados por vía electrónica. Las instituciones financieras adoptarán específicamente las medidas de seguridad necesarias para este tipo de operaciones financieras;

14.4 Obtener protección de los datos personales sobre su solvencia patrimonial y crediticia, y a que las instituciones financieras respeten las normas relativas a la reserva y sigilo bancario;

14.5 Exigir rectificación de la información de los datos personales en las bases de datos cuando ésta sea inexacta o errónea;

14.6 Demandar protección cuando las instituciones financieras empleen métodos de cobranza extrajudicial que atenten contra su privacidad, dignidad personal y/o familiar;

14.7 Exigir que se mantenga la validez de las ofertas financieras. Las condiciones incluidas en los contratos tendrán fuerza vinculante si llegan a efectuarse con base en ellas;

14.8 Formar y participar en asociaciones para la defensa de los derechos del usuario del sistema financiero, y acudir al defensor del cliente en defensa de sus derechos; y,

14.9 Demandar la cobertura del Fondo de Garantía de Depósitos, de acuerdo con la ley. (Artículo 14)

Mecanismo de medición

La calidad de la prestación del servicio se debe definir de manera general como una evaluación desde la percepción de los clientes usuarios de los servicios financieros, comparando el servicio esperado respecto del recibido, a través de indicadores como pueden ser:

- Cumplimiento de las condiciones pactadas
- Volumen de errores cometidos y su rectificación
- Asistencia oportuna de los gestores o ejecutivos bancarios.

3.3. Alimentos

El CDESC en cuanto al derecho a la alimentación adecuada entiende como necesidades alimentarias, que el régimen de alimentación aporta una combinación de productos nutritivos para el crecimiento físico y mental, el desarrollo y el mantenimiento, y la actividad física que sea suficiente para satisfacer las necesidades fisiológicas humanas en todas las etapas del ciclo vital, y según el sexo y la ocupación. (ONU, 1999, p. 3)

Respecto a las sustancias nocivas el CDESC señala que:

Se fijan los requisitos de la inocuidad de los alimentos y una gama de medidas de protección tanto por medios públicos como privados para evitar la contaminación de los productos alimenticios debido a la adulteración y/o la mala higiene ambiental o la manipulación incorrecta en distintas etapas de la cadena alimentaria [...]. (*Ibidem*, p. 3)

De otra parte, respecto a que los alimentos sean aceptables para una cultura determinada, señala que deben considerar valores no relacionados con la nutrición asociados a los alimentos y su consumo; así como preocupaciones de los consumidores acerca de la naturaleza de los alimentos (*ibidem*, p. 4).

Así mismo, el CDESC señala que el problema del hambre y la malnutrición no radica en la falta de alimentos sino en la falta de acceso a alimentos disponibles por parte de grandes segmentos poblacionales debido a la pobreza (*ibidem*, p. 2).

Es así que, una vez consideradas las puntualizaciones realizadas por el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales referentes a la definición

del derecho a una alimentación adecuada, se desarrollarán los criterios para la identificación y la evaluación de la realización progresiva de este derecho:

3.3.1. Accesibilidad

En términos generales, la accesibilidad implica el asegurar que los medios por los cuales se materializa un derecho se encuentren al alcance de los titulares de derechos (Ruth Navarrete, 2014, p. 15).

Al hablar del derecho a la alimentación es necesario definir el criterio de accesibilidad, el cual comprende la accesibilidad económica y física. Sin embargo, se desarrollará únicamente la accesibilidad física, debido a que la accesibilidad económica se la tratará más adelante como asequibilidad.

En la accesibilidad física se debe tomar en cuenta una alimentación accesible para todos incluidos los grupos vulnerables (ACNUDH, 2010), a fin de que no exista discriminación alguna y toda la población goce o ejerza su derecho. Esta disponibilidad, conlleva a considerar las posibilidades que tiene el individuo de alimentarse directamente a través del cultivo de alimentos o mediante los sistemas de distribución alimentaria.

Con el fin de aumentar la accesibilidad de los alimentos, los Estados deben garantizarla a través de la formulación e implementación de políticas públicas para el incremento de la producción alimentaria.

Así también dentro de este criterio es importante señalar a la aceptabilidad, debido a que es vital que la población tenga acceso a alimentos que no contravenzan con sus preferencias, gustos o cultura.

Además, es necesario considerar a la sustentabilidad, lo cual se refiere a la posibilidad de acceso y disponibilidad de alimentos para actuales y futuras generaciones (Ruth Navarrete, 2014, p. 33).

Mecanismo de medición

Como indicadores propuestos para este criterio deben tomar en cuenta el acceso a recursos productivos y el acceso a los alimentos, pudiéndose citar lo siguiente:

- Acceso a la tierra: mide el acceso a la tierra agrícola productiva por forma de tenencia

El Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) señala en la Encuesta de Superficie y Producción Agropecuaria Continua (ESPAC) de mayo 2021 que el acceso a la tierra se calcula como el cociente de la sumatoria de los terrenos por forma de tenencia (numerador), considerando para el cálculo las categorías “propio y comunero”; dividido para la superficie total con labor agropecuaria (denominador).

La superficie con labor agropecuaria se calcula como la sumatoria de la superficie con cultivos permanentes, transitorios, pastos naturales y cultivados.

- **Participación de alimentos:** mide la participación de la producción en el consumo de alimentos

De acuerdo con la ESPAC la participación de alimentos se calcula como la sumatoria de las ventas más autoconsumo menos las exportaciones de productos agrícolas (numerador) dividido para la oferta agregada (denominador). La oferta agregada se calcula como la sumatoria de las ventas más autoconsumo menos las exportaciones, sumadas las importaciones de productos agrícolas y la variación de stock la cual es cero (INEC, 2021).

3.3.2. Asequibilidad

La asequibilidad en el derecho a la alimentación se considera como la accesibilidad económica, la cual implica que el aprovisionamiento de los alimentos necesarios para un régimen de alimentación adecuada debe estar al alcance de las personas desde el punto de vista económico sin comprometer otras necesidades básicas.

Según el INEC (2021) en agosto del 2021, se registró un ingreso familiar mensual de un hogar tipo que representa el 104,77 % del costo de la CFB (p. 6). Así también en diciembre del 2020 la tasa de desempleo a nivel nacional fue del 5,0 % y la tasa de subempleo a nivel nacional fue de 22,7 %. Por lo que, con la finalidad de asegurar el acceso económico de la población, el Estado debe priorizar la creación de empleos mejor remunerados.

Mecanismo de medición

Dentro de este criterio se analizará la relación entre el gasto en la compra de alimentos con el ingreso, lo cual medirá de forma indirecta la satisfacción de las necesidades básicas por la insuficiencia de recursos.

Este indicador se lo mide como porcentaje del costo de la CFB en relación con el ingreso familiar mensual de un hogar tipo.

3.3.3. Intensidad de uso

En el derecho a la alimentación, la intensidad de uso se entenderá como el uso racional de los alimentos y el análisis de su consecuente pérdida y desperdicio de alimentos.

La pérdida y desperdicio de alimento están relacionadas con todo el ciclo producción-consumo, por lo que se debe cambiar las prácticas de gestión, tecnologías y comportamiento para minimizar su impacto.

La pérdida de alimentos se da en las etapas del ciclo previo a la comercialización y consumo, mientras que el desperdicio de alimentos se genera durante estas etapas finales.

El Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) (2021) sostiene que en el 2019 hubo 931 millones de toneladas de alimentos desperdiciados, lo cual equivale al 17 % de la producción total de alimentos en el mundo, lo cual genera un gran impacto económico, social y ambiental. Así también se señala que la mayor parte del desperdicio de alimentos proviene de los hogares con un 61 %, mientras que el 26 % corresponde a los servicios de alimentaciones y el 13 % es generado en el comercio (pp. 8, 70).

De acuerdo con el *Informe de índice de desperdicio de alimentos 2021* cada consumidor desperdicia en promedio 121 kg de comida al año; al mismo tiempo de acuerdo a reportes de FAO se calcula que durante el 2019 alrededor de 690 millones de personas pasaron hambre (*ibidem*, p. 20).

Para Ecuador en el *Informe de índice de desperdicio de alimentos 2021*, existen estimaciones del desperdicio de alimentos en el hogar, siendo la estimación 72 (kg/cápita/año) el desperdicio de alimentos domésticos y 1 258 415 (toneladas/año) el desperdicio de alimentos domésticos estimado (*ibidem*, p. 62).

En este contexto es importante trabajar en acciones como: mejora de la planificación de la producción, promoción de prácticas de producción y de procesamiento eficientes en el uso de recursos, mejora de las tecnologías de conservación y envasado, mejora del transporte y la gestión logística, aumento de la sensibilización en los hábitos de compra y consumo.

Mecanismo de medición

La intensidad de uso puede ser medida conforme a indicadores como la pérdida de alimentos y el desperdicio de alimentos, sin embargo, Ecuador no cuenta con estadísticas relacionadas a esta temática, únicamente se tiene una estimación en el *Informe de índice de desperdicio de alimentos 2021* del PNUMA.

3.3.4. Calidad del producto

En el derecho a la alimentación, el criterio de calidad incluye elementos como nutrición, inocuidad de los alimentos y protección a las personas consumidoras (Ruth Navarrete, 2014, p. 41).

La protección al consumidor se la tratará en la calidad de la prestación.

La calidad del producto está relacionada al cumplimiento de la satisfacción de las necesidades específicas de los individuos; mientras que la inocuidad alimen-

taria es la garantía que los alimentos no hagan daño y por ende estén libres de contaminantes evitando afectar la salud de quien los consume.

En el país, conforme a la Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad existe normativa y reglamentación técnica ecuatoriana, las cuales están bajo la responsabilidad del Servicio Ecuatoriano de Normalización (INEN). Las normas técnicas son de carácter voluntario y se clasifican en cuatro tipos: muestreo, requisitos, definiciones y métodos. Dentro de las normas técnicas de requisitos para alimentos se establecen parámetros organolépticos, físicos, químicos y microbiológicos.

En el caso de los reglamentos técnicos estos son obligatorios, siendo su objetivo legítimo la protección de la salud y seguridad de las personas y el medio ambiente.

A continuación, se señalan reglamentos técnicos relacionados con los productos alimenticios de la canasta básica:

Tabla 5. *Reglamentación técnica ecuatoriana INEN*

No. RTE INEN	Título	Objeto
RTE INEN 022 (2R)	Rotulado de productos alimenticios procesados, envasados y empaquetados	Establece los requisitos que debe cumplir el rotulado de productos alimenticios procesados envasados y empaquetados con el objeto de proteger la salud de las personas y para prevenir prácticas que puedan inducir a error a los consumidores.
RTE INEN 055 (2R)	Aguas minerales y aguas purificadas	Establece los requisitos que deben cumplir las aguas minerales y las aguas purificadas, previamente a la comercialización de productos nacionales e importados, con el propósito de proteger la salud de las personas, así como prevenir prácticas que puedan inducir a error.
RTE INEN 056 (3R)	Productos cárnicos	Establece los requisitos que deben cumplir los productos cárnicos previamente a la comercialización de productos nacionales e importados, con el propósito de proteger la salud de las personas, así como prevenir prácticas que puedan inducir a error.
RTE INEN 058 (1R)	Huevos y ovoproductos	Establece los requisitos que deben cumplir los huevos y ovoproductos para consumo humano, con la finalidad de prevenir los riesgos para la salud y la vida de las personas y evitar prácticas que puedan inducir a confusión o engaño a los consumidores.

No. RTE INEN	Título	Objeto
RTE INEN 064 (2R)	Grasas y aceites comestibles	Establece los requisitos que deben cumplir las grasas y aceites comestibles, previamente a la comercialización de productos nacionales e importados, con el propósito de proteger la salud de las personas, así como prevenir prácticas que puedan inducir a error.
RTE INEN 068 (2R)	Café, hierbas aromáticas y bebidas aromáticas	Establece los requisitos que deben cumplir el café en grano o molido, café soluble, hierbas aromáticas y bebidas energéticas, previamente a la comercialización de productos nacionales e importados, con el propósito de proteger la salud de las personas, así como prevenir prácticas que puedan inducir a error.
RTE INEN 076 (1R)	Leche y productos lácteos	Establece los requisitos que debe cumplir la leche y los productos lácteos de animales bovinos y caprinos, con la finalidad de asegurar su inocuidad, proteger la salud de los consumidores, y evitar prácticas que puedan inducir a error, confusión o engaño.
RTE INEN 079 (2R)	Espicias y condimentos	Establece los requisitos que deben cumplir las especias y condimentos, previamente a la comercialización de productos nacionales e importados, con el propósito de proteger la salud de las personas, así como prevenir prácticas que puedan inducir a error.
RTE INEN 151	Galletas	Establece los requisitos que deben cumplir las galletas, con la finalidad de proteger la salud de las personas, y evitar prácticas que puedan inducir a error a los consumidores.
RTE INEN 183	Gelatinas y mezclas en polvo para preparar refrescos y bebidas instantáneas	Establece los requisitos que deben cumplir las gelatinas y mezclas en polvo para preparar refrescos o bebidas instantáneas, con la finalidad de proteger la salud de las personas, y evitar prácticas que puedan inducir a error.
RTE INEN 184	Jugos, concentrados, néctares, bebidas de frutas y vegetales y refrescos	Establece los requisitos que deben cumplir los refrescos, jugos, concentrados, néctares, bebidas de frutas y vegetales, con la finalidad de proteger la salud de las personas y evitar prácticas que puedan inducir a error a las personas consumidoras.

Nota. Adaptada de *Reglamentos técnicos ecuatorianos vigentes*, por INEN, 2021, <https://bit.ly/32BVH7Y>

Al hablar de nutrición se deben tomar en cuenta a la desnutrición, sobrealimentación y deficiencias de micronutrientes que son parte de la

malnutrición, considera por FAO como una condición fisiológica anómala causada por una ingestión alimentaria inadecuada, desequilibrada o excesiva de micronutrientes (Ruth Navarrete, 2014, p. 30).

Para determinar los indicadores de este criterio es necesario considerar indicadores antropométricos y de salud relacionados al consumo inadecuado de nutrientes e indicadores de salud sobre enfermedades transmitidas por los alimentos.

Es importante señalar que el Estado debe controlar el cumplimiento de las normas higiénico-sanitarias en los sistemas alimentarios protegiendo a las personas consumidoras de prácticas comerciales fraudulentas, información errónea y alimentos nocivos. Así como la implementación de programas de promoción de la salud.

Mecanismo de medición

En el criterio de calidad del producto se puede establecer los siguientes indicadores basados en inocuidad y nutrición:

- Prevalencia de desnutrición crónica en niños/as menores de cinco años

De acuerdo con la Encuesta Nacional de Salud y Nutrición 2018, el indicador representa el número de niños y niñas menores de 5 años de edad que presentan un retraso en la longitud/talla, con relación a los estándares esperados para su edad de acuerdo con los Patrones de Crecimiento Infantil establecidos por la Organización Mundial de la Salud; expresado como porcentaje de niños y niñas menores de 5 años. El cual se lo obtiene de dividir el número de personas menores a 5 años de edad que tienen desnutrición crónica en un año o período determinado entre la población del mismo grupo de edad en un año o período determinado, multiplicado por 100.

- Porcentaje de enfermedades transmitidas por agua y alimentos

El indicador se lo medirá comparando el número de casos de enfermedades transmitidas por agua y alimentos del año actual y el año anterior y multiplicado por 100, con base en la información que genera el Subsistema de Vigilancia SIVE-ALERTA del Ministerio de Salud Pública.

3.3.5. Calidad de la prestación

Dentro de la calidad de la prestación, es necesario considerar como elemento esencial a la información, debido a que dicho conocimiento es importante para que los consumidores hagan elecciones adecuadas.

Debe promoverse el establecimiento de mercados locales y regionales y el comercio transfronterizo, dando prioridad a zonas rurales o urbanas pobres, a fin de que diversifique el comercio y exista una mejor conexión dentro del mercado.

La garantía al acceso no discriminatorio y el evitar las prácticas contrarias a la competencia en los mercados es un deber del Estado, a través del establecimiento de normas, políticas, procedimientos e institucionalización.

Al hablar de la calidad de la prestación en los alimentos se puede realizar la siguiente puntualización:

Tabla 6. *Calidad en la prestación en los alimentos*

Problemática recurrente	Derecho
<ul style="list-style-type: none"> • Información falsa de sus características, costos, entre otros. • Condicionamiento en la venta. 	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad.
<ul style="list-style-type: none"> • Productos peligrosos que atenten contra la vida y salud de las personas. 	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
<ul style="list-style-type: none"> • Ocultación de información respecto a riesgos que puedan presentar, características, calidad, precios, entre otros, al momento de ofertarlos. 	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
<ul style="list-style-type: none"> • Cobros abusivos de los pactados al momento de realizar la compra. 	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecimientos falsos en cuanto a costos, condiciones, características, costos, entre otros al momento de venderlos 	<ul style="list-style-type: none"> • Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos y desleales.

Problemática recurrente	Derecho
<ul style="list-style-type: none"> Negación a devolver un bien de buena calidad o el dinero invertido en ella. Negación a pagar los daños causados. 	<ul style="list-style-type: none"> Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios.
<ul style="list-style-type: none"> No disponer de un libro de reclamo en el establecimiento para que la persona consumidora coloque su queja. No permitirle colocar su reclamo. 	<ul style="list-style-type: none"> 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.

Nota. Adaptado de *Ley Orgánica de Defensa del Consumidor*, artículos 4.2, 4.4, 4.1, 4.5, 4.6, 4.8, 2000; *Constitución de la República del Ecuador*, artículo 52, 2008.

Se debe fomentar la responsabilidad social de las empresas y el compromiso de todos los actores del mercado y de la sociedad civil para que exista una realización progresiva del derecho a una alimentación adecuada.

Mecanismo de medición

A fin de medir la calidad en la prestación del servicio, es necesario analizar si las empresas proveedoras del bien o prestadoras del servicio cuenta con mecanismos de reclamación eficaces establecidos en la normativa como es el libro de reclamos.

El indicador de medida será el nivel de satisfacción del cliente, ya que se analizará el número de reclamos gestionados en la herramienta con el número de reclamos ingresados.

3.4. Artefactos eléctricos y electrodomésticos

3.4.1. Accesibilidad

A pesar de la múltiple gama de artefactos eléctricos y electrodomésticos que se ofertan en el mercado y puntos de venta establecidos para que las personas consumidoras puedan adquirirlos, especialmente los electrodomésticos de línea

blanca como cocina, refrigeradora, licuadora, entre otros, por ser considerados de gran utilidad dentro las actividades del hogar, todavía existen lugares especialmente en el área rural que no consideran a este grupo de bienes como indispensables ya que siguen utilizando otros medios para preparar, cocinar y almacenar sus alimentos.

Así también es importante indicar que muchas veces la decisión de las personas consumidoras en utilizar otros medios, en vez de artefactos eléctricos y electrodomésticos, obedece a la falta de recursos económicos para su adquisición, ya que su costo por ser de naturaleza durable, se ha convertido inaccesible para algunos hogares, debido a diferentes variables.

Desde otra mirada y considerando los enfoques propuestos por los mecanismos de derechos humanos, se indica que los bienes deben ser accesibles sin discriminación, por lo cual sus criterios incluyen el acceso físico, la asequibilidad, el acceso a la información y la no discriminación.

Bajo esta premisa, se concluye que los fabricantes de artefactos eléctricos y electrodomésticos, todavía tienen una gran tarea y productos innovadores por producir y ofertar en el mercado mismos que estén enfocados para un fácil acceso y manejo para las personas con discapacidad, quienes por su condición presentan grandes dificultades al utilizar artefactos eléctricos y electrodomésticos que carecen de este enfoque.

Igualmente, un papel primordial es el rol que deben cumplir los Estados, quienes deberán emitir políticas comerciales con un enfoque inclusivo y no discriminatorio. Así también, la Resolución transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible señala dentro de los medios de implementación y alianza mundial que:

El comercio internacional impulsa el crecimiento económico inclusivo y la reducción de la pobreza y contribuye a fomentar el desarrollo sostenible. Seguiremos promoviendo un sistema multilateral de comercio universal, basado en normas, abierto, transparente, predecible, inclusivo, no discriminatorio y equitativo en el marco de la Organización Mundial del Comercio, así como una verdadera liberación del comercio. (ONU, 2015, número 68)

Finalmente, y conscientes de las necesidades que tienen las personas con discapacidad para su desarrollo habitual, en Ecuador ya se establece dentro de la norma 2313, los requisitos que deben cumplir los espacios mínimos en cocinas accesibles para personas con discapacidad o movilidad reducida en los edificios públicos y privados, así como los criterios de selección y ubicación de los artefactos y electrodomésticos, para facilitar el acceso y operatividad (INEN, 2017).

Mecanismo de medición

Para considerar la accesibilidad de los artefactos eléctricos y electrodomésticos, es necesario evidenciar algunos factores dentro de la comercialización, entre ellos podrían ser los siguientes:

- a) Oferta de productos que suplan las necesidades primordiales de las personas consumidoras, incluyendo a las necesidades de las personas con discapacidad.
- b) Existencia de puntos de venta a nivel nacional o estrategias de ventas que permitan llegar inclusive a las zonas rurales más alejadas.

3.4.2. Precios y tarifas equitativas (asequibilidad)

En Ecuador no existe una política de fijación de precios para la comercialización de artefactos eléctricos y electrodomésticos, por lo cual sus precios son establecidos de acuerdo con su costo y el margen de utilidad interpuesta en la cadena de comercialización hasta que llegue a la persona consumidora, por lo cual, al existir una multiplicidad de artefactos eléctricos y electrodomésticos que se expenden en el mercado, la variación del precio corresponderá a las diferentes características que se ofrecen en cada uno de los bienes (calidad, tamaño, funcionalidades, manejo, marcas, entre otros).

Sin embargo al ser los artefactos eléctricos y electrodomésticos bienes de naturaleza durable, que se las adquiere para algunos años de duración según su vida útil y su inversión no está siempre al alcance de las personas consumidoras, se visualiza en el mercado que las cadenas comercializadoras optan por aplicar diferentes estrategias dentro de su marketing a través de la apertura de puntos de ventas físicas, móviles, precios promocionales, facilidades de pago, garantías extras, descuentos por fechas especiales, entre otros, a fin de brindar descuentos y facilidades atractivas para que las personas consumidoras inviertan en la adquisición de los mismos.

Es importante mencionar, que de acuerdo con lo establecido en la legislación ecuatoriana las personas tienen 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 (LODC, 2000, artículo 4.5), por el cual el proveedor está en la obligación de dar a conocer a las personas consumidoras al momento de ofertar su bien, el precio final, es decir además del precio total, los montos adicionales correspondientes a impuestos u otros.

Por otra parte, la Organización de Naciones Unidas (2016, p. 8) a través de las *Directrices para la Protección del Consumidor* dentro de los Principios para unas buenas prácticas comerciales señala entre otros los siguientes:

Trato justo y equitativo. Las empresas deben tratar de manera justa y honesta a los consumidores en todas las etapas de su relación, como parte esencial de la cultura empresarial. Las empresas deben evitar prácticas que perjudiquen a los consumidores, en particular a los consumidores en situación vulnerable y de desventaja.

Conducta comercial. Las empresas no deben someter a los consumidores a prácticas ilegales, poco éticas, discriminatorias o engañosas, como las tácticas de comercialización abusivas, el cobro abusivo de deudas u otra conducta inadecuada que pueda entrañar riesgos innecesarios o perjudicar a los consumidores. Las empresas y sus agentes autorizados deben tener debidamente en cuenta los intereses de los consumidores y la responsabilidad de respetar el objetivo de la protección del consumidor.

Mecanismo de medición

Debido a que el costo de adquisición de los artefactos eléctricos y electrodomésticos, representa una inversión considerable al momento de adquirirlos dentro de los hogares, los proveedores de este sector han optado por establecer estrategias comerciales y brindar facilidades para que las personas consumidoras puedan adquirirlas, entre otras estrategias las siguientes:

- a) Sistemas de crédito de las empresas comercializadoras (cuotas accesibles, sin garantes).
- b) Promociones periódicas, etc.

Por lo cual se podría considerar el porcentaje de ventas realizadas utilizando estas estrategias frente al total de ventas realizadas en un determinado período.

3.4.3. Intensidad de uso

Los artefactos eléctricos y electrodomésticos por su naturaleza necesitan ser alimentados por corriente eléctrica para su funcionamiento, por lo cual la industria consciente de estar preparada para el futuro ha volcado sus esfuerzos por crear productos ecológicos que aporten desde el punto de vista económico, social y ambiental, entre ellos se encuentran los electrodomésticos con eficiencia energética, cuya función es un factor más que incluye en la decisión de compra de las personas consumidoras, ya que permite ahorrar la energía eléctrica, recursos económicos y sobre todo brindar un aporte con los recursos del planeta.

En Ecuador, dentro de la Constitución, en la sección segunda se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, señalándose a la vez que el Estado promoverá, en el sector público y privado, el uso

de tecnologías ambientalmente limpias y de energías alternativas no contaminantes y de bajo impacto (CRE, 2008, artículo 15).

Dentro de las Directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor, en principios generales, también se señala que: “Corresponde a los Estados Miembros formular, fortalecer o mantener una política enérgica de protección del consumidor, teniendo en cuenta las directrices que figuran más adelante y los acuerdos internacionales pertinentes” (ONU, 2016, p. 6), así también en el punto h respecto a las “Medidas relativas a esferas concretas” en lo pertinente dice: “Deben adoptarse o mantenerse políticas para asegurar el control de calidad de los productos, medios de distribución adecuados y seguros, sistemas internacionales normalizados de rotulado e información [...]” (*ibidem*, p. 22).

Bajo esta premisa, en estos últimos años, se ha implementado requisitos mínimos de calidad para aumentar la eficiencia y ahorro de energía en los bienes y equipos comercializados en el Ecuador en guarda de la seguridad energética, y mitigando los efectos del cambio climático, siendo así que los electrodomésticos con eficiencia energética cuentan con un etiquetado energético, que sirve como herramienta de información para las personas consumidoras.

Dentro de la referida etiqueta de eficiencia energética, se señala la calificación energética de un electrodoméstico según una escala que evalúa su consumo, es importante manifestar, que, en el caso de algunos productos, la etiqueta también indica el consumo de agua, el nivel de ruido y de calor.

Por lo expuesto, la funcionalidad, beneficios e información que se proporciona a las personas consumidoras en las etiquetas de algunos de estos electrodomésticos o directamente por parte de los comercializadores, podría jugar un rol importante dentro de la decisión de compra. Sin embargo, revisando la información proporcionada por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censo (2016) se evidencia a través del Informe Ambiental en Hogares, que en el Ecuador solo 2 de cada 10 hogares afirmaron tener un electrodoméstico ahorrador de energía (p. 25).

Mecanismo de medición

Para el caso de los electrodomésticos, la intensidad de uso se reflejaría en el número de electrodomésticos adquiridos en los hogares con eficiencia energética frente al número total de ventas de electrodomésticos.

3.4.4. Calidad del bien

Los artefactos eléctricos y electrodomésticos, al estar diseñados para durar largos períodos de forma eficiente, se los ha catalogado como bienes de naturaleza durable, por lo cual es indispensable que los mismos cumplan con estándares de

calidad y sean garantizados, tal como lo indica la normativa ecuatoriana, “todos los productos de naturaleza durable deberán ser obligatoriamente garantizados por el proveedor para cubrir deficiencias de la fabricación y funcionamiento” (LODC, 2000, artículo 11).

Así también, determina que los bienes de naturaleza durable deben contar con el respaldo de la evaluación de la conformidad, es decir los artefactos eléctricos y electrodomésticos, tienen que cumplir con los requisitos y especificaciones definidas tanto en las normas y reglamentos técnicos emitidos por el INEN.

Considerando lo expuesto, el Estado dentro de la estructura del Sistema Nacional de la Calidad establece el rol de cada una de las instituciones públicas a efectos de que se ejecuten los principios y mecanismos de la calidad y la evaluación de la conformidad de los bienes.

Mecanismo de medición

En cuanto a la calidad del bien, se considera que esta puede ser medida a parte del número de bienes que cuentan con el respaldo de la evaluación de la conformidad, desde otras variables, entre ellas las más importantes, podrían ser *seguridad y funcionalidad eficiente del bien*.

Finalmente es importante mencionar que, en el sector al no existir un ente regulador, actualmente no existen datos a nivel nacional donde se pueda evidenciar el número de productos adquiridos por las personas consumidoras que han sido seguros y no han presentado problemas con su funcionalidad.

3.4.5. Calidad de la prestación

A fin de determinar la calidad de la prestación es necesario puntualizar los derechos que tienen las personas consumidoras que adquieren y utilizan artefactos eléctricos y electrodomésticos, según lo establecido en la Constitución y la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor frente a situaciones recurrentes presentadas en el sector:

A continuación, las relaciones principales de las disposiciones normativas y las situaciones recurrentes que afectan los derechos de las personas consumidoras en cuanto a la calidad de la prestación. Cabe mencionar que, en el análisis de casos específicos, se debe determinar la causa para aplicar el derecho correspondiente.

Tabla 7. *Relación entre situaciones recurrentes y marco normativo*

Situaciones recurrentes	Marco normativo
<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecimientos falsos en cuanto a costos, condiciones, características, costos, entre otros al momento de vender artefactos eléctricos y electrodomésticos. • Contratos de adhesión sin control en las ventas a crédito 	<ul style="list-style-type: none"> • Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales
<ul style="list-style-type: none"> • Ocultación de información respecto a riesgos que puedan presentar, características, calidad, precios, entre otros, al momento de ofertar los artefactos eléctricos y electrodomésticos 	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • 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
<ul style="list-style-type: none"> • Negación de venta por estereotipos. • Cobros abusivos de los pactados al momento de realizar la compra. • Entrega de artefactos eléctricos y electrodomésticos en diferentes condiciones a lo pactado. 	<ul style="list-style-type: none"> • 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
<ul style="list-style-type: none"> • Artefactos eléctricos y electrodomésticos sin garantía. • Condicionamiento en la venta de estos productos 	<ul style="list-style-type: none"> • Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad
<ul style="list-style-type: none"> • Artefactos eléctricos y electrodomésticos peligrosos que atenten contra la vida y salud de las personas. 	<ul style="list-style-type: none"> • 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
<ul style="list-style-type: none"> • Negación a devolver un bien de buena calidad o el dinero invertido en ella. • Negación a pagar los daños causados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios

Situaciones recurrentes	Marco normativo
<ul style="list-style-type: none"> • No disponer de un libro de reclamo en el establecimiento para que la persona consumidora coloque su queja. • No permitirle colocar su reclamo. 	<ul style="list-style-type: none"> • 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.

Nota. Adaptado de *Ley Orgánica de Defensa del Consumidor*, (artículos 4.1, 4.2, 4.4, 4.5, 4.6, 4.8, 4.12), 2000; *Constitución de la República del Ecuador*, (artículo 52), 2008.

Por otra parte, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor indica que los proveedores de bienes están en la obligación de entregar los bienes de calidad con garantía y de conformidad con las condiciones establecidas por mutuo acuerdo con las personas consumidoras, entregar factura, asegurar el suministro permanente de componentes, repuestos y servicio técnico, durante el lapso en que sean producidos, fabricados, ensamblados, importados o distribuidos posteriormente, durante un período razonable de tiempo en función a la vida útil de los bienes.

Además, se indica que las personas consumidoras podrán optar por la reposición del artefacto o electrodoméstico, cuando el bien tenga defectos o vicios ocultos que la hagan inadecuada o disminuyan su calidad o la posibilidad de uso al que habitualmente se le destine (LODC, 2000, artículo 20).

Así mismo, señala que es una obligación solidaria entre fabricante, distribuidor y proveedor por las indemnizaciones civiles derivadas de los daños ocasionados por vicio o defecto de los bienes.

Adicionalmente y toda vez que, en la venta de artefactos eléctricos y electrodomésticos por sus costos, las empresas comercializadoras ofrecen sistemas de crédito fáciles para que las personas consumidoras puedan acceder a la compra, en este sentido, el proveedor está en la obligación de informar en forma previa, clara y precisa:

1. El precio al contado del bien o servicio materia de la transacción;
2. El monto total correspondiente a intereses, la tasa a la que serán calculados; así como la tasa de interés moratoria y todos los demás recargos adicionales;
3. El número, monto y periodicidad de los pagos a efectuar; y,
4. La suma total a pagar por el referido bien o servicio. (LODC, 2000, artículo 47)

Así también, está prohibido que en el marco de estos sistemas de crédito se cobre interés sobre intereses y no se entregue recibos por cada pago parcial.

Por otro lado dentro de este servicio de crédito, es importante considerar que los métodos de cobranza no deben atentar con lo establecido en la Ley Orgánica

ca de Defensa del Consumidor (2000) la cual señala que la persona consumidora, *no deberá ser expuesta al ridículo o a la difamación, ni a cualquier tipo de coacción ilícita ni amenaza de cualquier naturaleza, dirigida a su persona, por el proveedor o quien actúe en su nombre* (artículo 49), por lo cual el Estado está en la obligación de regular, controlar e intervenir, cuando sea necesario.

Con estos antecedentes y dando cumplimiento a lo estipulado en la Ley de la Defensoría del Pueblo de Ecuador (2019), es competencia de la institución entre otras el patrocinar, de oficio o a petición de parte, las garantías jurisdiccionales, acción ciudadana y *los reclamos por mala calidad o indebida prestación de los servicios públicos o privados*, con especial énfasis en casos generalizados, sistemáticos o de relevancia social.

Por lo expuesto la Defensoría del Pueblo de Ecuador, una vez que las personas consumidoras han agotado su reclamación ante la empresa comercializadora de los artefactos eléctricos y electrodomésticos y no han recibido una respuesta favorable, la institución califica los casos donde se presume una vulneración de derechos a efectos de tramitarlos bajo una gestión oficiosa, investigación defensorial, o mediante el trámite de usuarios y consumidores.

Mecanismo de medición

Considerando los casos que ingresan en la Defensoría del Pueblo de Ecuador, se podría establecer indicadores sobre el porcentaje de reclamos en contra de las comercializadoras de artefactos eléctricos y electrodomésticos frente al total de reclamos presentados por las personas consumidoras, así como identificar número de casos con determinadas situaciones generalizadas y recurrentes respecto al total de casos ingresados en contra de las citadas comercializadoras.

Adicionalmente, otro factor para reflejar la calidad de la prestación en la adquisición de artefactos electrónicos y electrodomésticos podría ser la percepción de satisfacción de las personas consumidoras respecto del bien adquirido, el cual estaría plasmado por el número de casos registrados en el libro de reclamos que estas empresas deben tener a disposición de las personas consumidoras.

Una vez que se ha reflejado los estándares y mecanismos de medición de los servicios, bienes y productos centrados en el presente documento, se determina algunas falencias dentro del proceso de comercialización de bienes y servicios que se ofertan en el mercado, producto de la falta de control y regulación, falta de acceso a la información, entre otros factores, que no permiten determinar con exactitud los estándares así como los mecanismos de medición, a fin de contar con información precisa para el monitoreo y toma decisiones.

En este contexto, es importante que el Estado fomente la creación de mesas técnicas entre las diferentes instituciones según sus competencias, para analizar el cumplimiento o posibles vulneraciones a los derechos primordiales, orientadas a levantar estudios y mejorar las condiciones de comercialización, asequibilidad, calidad, entre otros de los servicios y bienes a fin de que se asegure el acceso a los mismos independientemente de la condición económica o social de las familias ecuatorianas.



Conclusiones



Conclusiones

El análisis realizado permite establecer las siguientes conclusiones principales:

- Los estándares descritos en el presente documento se basaron en instrumentos de derechos humanos, lo que permitirá contar con una herramienta útil para medir el grado del ejercicio de los derechos de las personas usuarias de servicios y consumidoras de productos y bienes en Ecuador para su protección, promoción y tutela.
- El Estado ecuatoriano a fin de mitigar el contagio de la covid-19, ha establecido diferentes medidas de bioseguridad como el lavado de manos frecuente, el uso obligatorio de mascarilla, el distanciamiento físico y el aislamiento; lo cual ha ocasionado un mayor consumo de bienes y de los servicios públicos de agua potable, energía eléctrica y telecomunicaciones, impactando de sobremanera en la economía familiar ecuatoriana que ya estaba debilitada antes de la pandemia.
- La falta de acceso y calidad de algunos servicios, bienes y productos, constituyen un obstáculo para el ejercicio de los derechos y una forma de discriminación, entre ellos están los servicios públicos domiciliarios, servicios financieros, alimentos, artefactos y electrodomésticos.
- El ejercicio de los derechos de las personas usuarias y consumidoras se enmarca en los instrumentos internacionales, directrices, normas específicas y conexas que buscan proteger y garantizar sus derechos.
- El proceso de comercialización de bienes y servicios que se ofertan en el mercado refleja falencias, producto de la presunta falta de control y regulación, falta de acceso a la información, escasez de datos estadísticos, entre otros factores, lo que no permite determinar con exactitud los estándares y mecanismos de medición, para contar con información precisa para el monitoreo y toma de decisiones.



Recomendaciones



Recomendaciones

De igual forma, se puede recomendar la ejecución de las acciones correspondientes para generar las estrategias defensoriales tendientes a conseguir lo siguiente:

- El Estado, a través de las entidades rectoras, así como de regulación y control, debe crear e implementar políticas públicas, regulaciones, estudios, entre otros, con la finalidad de que se oferten en el mercado productos y servicios accesibles y de calidad, garantizando de esta manera el acceso universal a los servicios y bienes, su calidad y la calidad de su prestación.
- El Estado, a través de los entes rectores y de regulación y control, debe enfocarse en monitorear, revisar y reformar leyes, normas y reglamentos nacionales, considerando las circunstancias económicas, sociales, ambientales, que están constantemente sujetas a cambios, con la finalidad de garantizar la protección de los derechos de las personas usuarias y consumidoras.
- El Estado debe encaminar sus esfuerzos a la creación de mesas técnicas interinstitucionales acorde con sus competencias, para analizar el cumplimiento o posibles vulneraciones a los derechos primordiales. Otro objetivo de las mesas sería levantar estudios y mejorar las condiciones de comercialización, asequibilidad, calidad, de los servicios y bienes a fin de asegurar su acceso independientemente de la condición económica o social de las familias que habitan en el territorio ecuatoriano.



Glosario



Glosario

Abonado o suscriptor: es el usuario que haya suscrito un contrato de adhesión con el prestador del servicio (LOT, 2015, artículo 21).

Calidad: el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos (NC/ISO 9000 2005).

Canasta Familiar Básica (CFB): es un conjunto de bienes y servicios que son imprescindibles para satisfacer las necesidades básicas del hogar tipo compuesto por 4 miembros con 1,6 perceptores de ingresos, que ganan la remuneración básica unificada (INEC, 2022).

Cliente (Telecomunicaciones): es el usuario que haya negociado las cláusulas con el prestador del servicio (LOT, 2015, artículo 21). Para efecto de estas directrices el cliente será entendido como la persona usuaria de servicios públicos domiciliarios (Defensoría del Pueblo de Ecuador, 2016, p. 15).

Crédito bancario: es un contrato por el cual una entidad financiera pone a disposición del cliente cierta cantidad de dinero, el cual deberá de devolver con intereses y comisiones según los plazos pactados (Superintendencia de Bancos, s.f.).

Economía Popular y Solidaria: constituye la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios (LOEPS, 2011, artículo 1).

Eficiencia: implica que la prestación de los servicios públicos debe ser efectiva y alcanzar los objetivos y metas planteados de la mejor forma posible para una adecuada dotación de servicios (Defensoría del Pueblo de Ecuador, 2016, p. 14).

Generalidad: todas y todos los usuarios tienen derecho a acceder a los servicios públicos, dentro de las modalidades establecidas, sin que se pueda negar a unas personas, sin causas justificadas, lo que se concede a otras (Defensoría del Pueblo de Ecuador, 2016, p. 14).

Indicador: variable cuantitativa cuyos valores son susceptibles de interpretación en un campo de conocimiento, respecto a determinados valores de referencia, establecidos en forma teórica o empírica (INEGI, 2012, p. 12).

Inocuidad: la inocuidad es la característica intrínseca de un alimento de no causar daño al ser ingerido como está indicado (OIRSA, 2018, p.6).

Obligatoriedad: el Estado tiene el deber de asegurar la prestación del servicio público, mientras subsista la necesidad de la colectividad a la que está destinado a satisfacer (Defensoría del Pueblo de Ecuador, 2016, p. 15).

Oferta: práctica comercial consistente en el ofrecimiento de bienes o servicios que efectúa el proveedor al consumidor (LODC, 2000, artículo 2).

Persona consumidora o usuaria: toda persona natural o jurídica que como destinatario final adquiriera utilice o disfrute bienes o servicios, o bien reciba oferta para ello (LODC, 2000, artículo 2).

Proveedor: toda persona natural o jurídica de carácter público o privado que desarrolle actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución, alquiler o comercialización de bienes, así como prestación de servicios a consumidores (LODC, 2000, artículo 2).

Regularidad: el servicio debe ser provisto de manera uniforme y constante; además las y los proveedores deben cumplir las reglas, normas y condiciones que hayan sido preestablecidas para ese servicio. Este principio determina la forma de prestación del mismo (Defensoría del Pueblo de Ecuador, 2016, p. 15).

Responsabilidad: hace referencia a las obligaciones específicas impuestas a las y los prestadores de los servicios, con el fin de garantizar la provisión de dichos servicios para satisfacer las necesidades de la población (Defensoría del Pueblo de Ecuador, 2016, p. 15).

Riesgo de crédito: es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas (Superintendencia de Bancos, s.f., p. 575).

Uniformidad: implica que todas y todos los posibles usuarios de un servicio público tienen derecho a exigir y recibir el servicio en igualdad de condiciones (Defensoría del Pueblo de Ecuador, 2016, p. 15).

Sector Financiero Privado: es el sector que ejecuta actividades financieras, preservando los depósitos y atendiendo las demandas de intermediación financiera de la ciudadanía. Está conformado por entidades financieras que no pertenecen al Estado, es decir que son privados o de propiedad de sus accionistas, sin embargo, necesitan la autorización del Estado para su funcionamiento. (CFN, s.f., p. 1).

Servicios públicos domiciliarios: se entienden por servicios públicos domiciliarios los prestados directamente en los domicilios de los consumidores, ya sea por proveedores públicos o privados tales como servicio de energía eléctrica, telefonía convencional, agua potable u otros similares (LODC, 2000, artículo 2).

Universalidad: todas y todos los habitantes tienen derecho a usar los servicios públicos de acuerdo con las normas que los regulan. La universalidad implica que el servicio público puede ser exigido y usado por todas y todos los habitantes y el Estado optará por medidas que garanticen la igualdad real en su prestación y servicio (Defensoría del Pueblo de Ecuador, 2016, p. 15).

Lista de referencias

- Corporación Financiera Nacional, CFN. (s.f.). *Programa de educación financiera (PEF)*. <https://bit.ly/3lq1GDc>.
- Código de Derechos del Usuario del Sistema Financiero, CDUSF*. (20 de octubre de 2008). Registro Oficial n.º 449.
- Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización*. (19 de octubre de 2010). Registro Oficial Suplemento n.º 303.
- Código Orgánico Monetario y Financiero, COMYF*. (12 de septiembre 2014). Segundo Suplemento del Registro Oficial n.º 332.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe, CEPAL. (2021). *Reflexiones sobre la gestión del agua en América Latina y el Caribe*. <https://bit.ly/3kXR12X>.
- Constitución de la República del Ecuador*. (20 de octubre de 2008). Registro Oficial n.º 449.
- Corte Constitucional de Colombia. (04 de octubre de 1995). *Sentencia C-450*. [Juez Hernández Galindo José Gregorio]. <https://bit.ly/3B5sqir>.
- Corte Constitucional del Ecuador. (16 de noviembre de 2015). *Sentencia N.º 334-15-SEP-CC*. [Jueza Wendy Molina Andrade]. <https://bit.ly/3B49hNP>.
- Defensoría del Pueblo de Ecuador. (2016). *Ejercicio de los Derechos sobre servicios públicos domiciliarios en el Ecuador*. <https://servicios.dpe.gob.ec/>.
- Granja, Nicolás. (2006). *Fundamentos de Derecho Administrativo*. Quito: Editorial Jurídica del Ecuador.
- Instituto Danés de Derechos Humanos. (2019). *Los derechos humanos y la Agenda 2030*. <https://bit.ly/3lWK575>.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2016). *Información ambiental en hogares*. <https://bit.ly/3D77Pe3>.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2020). *Información ambiental en hogares ESPND 2019*. <https://bit.ly/3D10TiM>.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2021). *Encuesta de Superficie y Producción Agropecuaria Continua – ESPAC*. <https://bit.ly/2Y9kGhj>.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2022). *Índices de Precios al Consumidor (IPC) Canastas*. <https://bit.ly/3Nm53a8>.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2012). *Glosario de estadística básica / Instituto Nacional de Estadística y Geografía*. <https://bit.ly/3B2FB3M>.
- Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad*. (22 de febrero de 2007). Registro Oficial, Suplemento n.º 26.

- Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, LODC.* (10 de julio de 2000). Registro Oficial, Suplemento n.º 116.
- Ley Orgánica de Discapacidades, LOD.* (25 de septiembre del 2012). Registro Oficial, Suplemento n.º 796.
- Ley Orgánica de Ordenamiento Territorial, Uso y Gestión de Suelo, LOOTUGS.* (5 de julio de 2016). Registro Oficial Suplemento n.º 790
- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, LOEPS.* (10 de mayo de 2011). Segundo Suplemento del Registro Oficial 29, 25-III-2022
- Ley Orgánica de Recursos Hídricos Usos y Aprovechamiento del Agua, LORHUAA.* (6 de agosto de 2014). Registro Oficial, Suplemento n.º 305.
- Ley Orgánica de Telecomunicaciones, LOT.* (18 de febrero de 2015). Registro Oficial, Suplemento n.º 439.
- Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica, LOSPEE.* (16 de enero de 2015). Registro Oficial, Suplemento n.º 418.
- Ministerio de Energía y Recursos Naturales no Renovables. (2019). Balance Energético 2019. <https://bit.ly/3Fd9AZo>.
- Navarrete, Ruth. (2014). *Indicadores para medir el ejercicio de los Derechos Humanos: el caso del Derecho a una Alimentación Adecuada*. [Tesis de maestría, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, México]. <https://bit.ly/3mflvNA>.
- Núñez, Melissa. (2013). *Los conceptos jurídicos indeterminados: la mercadería, Controversias y Soluciones*. Quito, Ecuador: Corporación Editora Nacional. <https://bit.ly/39WA5E0>.
- Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos. (16 de agosto de 2007). *Informe sobre el alcance y el contenido de las obligaciones pertinentes en materia de derechos humanos relacionadas con el acceso equitativo al agua potable y el saneamiento que imponen los instrumentos internacionales*. A/HRC/6/3. <https://bit.ly/3l26f7o>.
- Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, ACNUDH. (junio de 2010). *El derecho a la alimentación adecuada*. Folleto informativo No. 34, 3. <https://bit.ly/3kZZLWz>.
- Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, ACNUDH. (1991). *Observación General n.º 4. El derecho a una vivienda adecuada*. <https://bit.ly/3zYFZij>.
- Organismo Internacional Regional de Sanidad Agropecuaria, OIRSA. (2018). *Manual de Introducción a la Inocuidad de los Alimentos*. <https://bit.ly/3lrLK3h>.

- Organización de las Naciones Unidas, Asamblea General de las Naciones Unidas. (21 de octubre de 2015). *Resolución aprobada por la Asamblea General el 25 de septiembre de 2015. Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. A/RES/70/1. <https://bit.ly/3Fc0hsD>.
- Organización de las Naciones Unidas, Asamblea General de las Naciones Unidas. (16 de diciembre de 1966). *Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales*. <https://bit.ly/3mfeXhU>.
- Organización de las Naciones Unidas, Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. (20 de enero de 2003). *Observación general n.º 15. El derecho al agua (artículos 11 y 12 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales)*. <https://bit.ly/3B889ZO>.
- Organización de las Naciones Unidas, Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. (12 de mayo de 1999). *Observación General n.º 12: El derecho a una alimentación adecuada (artículo 11 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales)*. E/C.12/1999/5.
- Organización de las Naciones Unidas. (10 de diciembre de 1948). *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. <https://bit.ly/2Yht7qL>.
- Organización de las Naciones Unidas. (2016). *Directrices para la Protección del Consumidor*. <https://bit.ly/2Ya2V1q>.
- Organización Mundial de la Salud. (2017). *WASH en la Agenda 2030 Nuevos indicadores a nivel mundial para agua para consumo, saneamiento e higiene*. <https://bit.ly/3D0iAPq>.
- Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente. (2021). *Food Waste Index Report 2021*. <https://bit.ly/3melTMD>.
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021*. <https://bit.ly/3zYsT4L>.
- Servicio Ecuatoriano de Normalización, INEN. (2017). *NTE INEN 2313. Accesibilidad de las personas con discapacidad o movilidad reducida al medio físico, espacios, cocina*. <https://bit.ly/39X94jG>.
- Superintendencia de Bancos. (s.f.). *Glosario de Términos*. <https://bit.ly/3wuImen>.
- Superintendencia de Bancos. (s.f.). *LIBRO I.- NORMAS GENERALES PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO*. <https://bit.ly/3wGZxYQ>.



Síguenos en:



www.dpe.gob.ec