

02

Fecha de presentación: agosto, 2023
Fecha de aceptación: noviembre, 2023
Fecha de publicación: diciembre, 2023

ANÁLISIS

DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CONSUMIDORES SOBRE SUS DERECHOS EN BABAHOYO, ECUADOR

ANALYSIS OF CONSUMERS' SATISFACTION ABOUT THEIR RIGHTS IN BABAHOYO, ECUADOR

Esther Maricela Coello Avilés ¹

E-mail: ub.estherca32@uniandes.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-0010-6424>

William Lenin Mazacón Solano ¹

E-mail: ub.williamms86@uniandes.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-5046-4180>

Edisson Paul Cepeda Chimbolema ¹

E-mail: db.edissonpcc89@uniandes.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2301-6251>

¹ Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Babahoyo, Ecuador.

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Iglesias Quintana, J. X., Amaya Tuarez, A. S., Rivera Zaruma, M. A., & Yáñez Usca, M. F. (2023). Análisis de la satisfacción de los consumidores sobre sus derechos en Babahoyo, Ecuador. *Universidad y Sociedad* 15(S3), 19-26.

RESUMEN.

Los derechos del consumidor son fundamentales para garantizar la equidad y la protección en las transacciones comerciales. En este estudio científico, se investigó la percepción de los consumidores ecuatorianos con respecto a la protección de sus derechos en el mercado. Se utilizaron métodos cuantitativos y cualitativos para recopilar y analizar datos de encuestas y entrevistas. Los resultados revelaron que, si bien hay leyes y regulaciones para proteger a los consumidores en Ecuador, existe insatisfacción con el cumplimiento de estas. Algunos consumidores se sienten insatisfechos expresando preocupaciones y desconfianza en el sistema. Estos hallazgos resaltan la necesidad de mejorar la implementación y el monitoreo de las leyes de protección al consumidor en Ecuador. Además, subrayan la importancia de la educación y la concienciación de los consumidores para su garantizar una mayor satisfacción en el ejercicio de sus derechos.

Palabras clave: consumidor, derechos, satisfacción, protección del estado, ladov.

ABSTRACT.

Consumer rights are fundamental to ensuring fairness and protection in commercial transactions. In this scientific study, the perception of Ecuadorian consumers regarding the protection of their rights in the market was investigated. Quantitative and qualitative methods were used to collect and analyze data from surveys and interviews. The results revealed that, although there are laws and regulations to protect consumers in Ecuador, there is dissatisfaction with compliance with them. Some consumers feel dissatisfied, expressing concerns and distrust in the system. These findings highlight the need to improve the implementation and monitoring of consumer protection laws in Ecuador. In addition, they highlight the importance of education and consumer awareness to ensure greater satisfaction in the exercise of their rights.

Keywords: consumer, consumer rights, satisfaction, state protection, ladov.

INTRODUCCIÓN.

El Derecho del Consumidor no se limita a ser un conjunto de normas; más bien, establece una conexión crucial con el comercio. Cuando se adquiere bienes o servicios, se participa en una transacción comercial que ha estado arraigada en la vida desde tiempos ancestrales, formando parte integral de la evolución (Fernández Ortega, 2019). Inicialmente, el concepto de consumidor estaba vinculado a la compra de alimentos y productos farmacéuticos, con un enfoque en la protección de la salud y seguridad de los compradores, como lo reflejaban los Códigos Alimentarios. Con el tiempo, este concepto se expandió para abarcar a todos los participantes en el tráfico económico frente a las empresas organizadas, dando forma a la idea del consumidor final de bienes y servicios para uso personal (De la Maza Gazmuri & López Díaz, 2021).

Hoy, el consumidor puede definirse como cualquier individuo o entidad que adquiere bienes o servicios con la intención de utilizarlos sin reintroducirlos en el mercado, siendo el último eslabón en la cadena de producción y distribución. La protección del consumidor plantea desafíos legales relacionados con la libertad contractual, que se remontan al Código de Napoleón y han ganado relevancia en las últimas tres décadas (Tabares Neyra & Tamayo Pineda, 2019).

A nivel mundial, los derechos del consumidor comenzaron a evolucionar en los años 60, reconociendo el estatus de consumidor y destacando las diferencias en las relaciones de consumo en comparación con las relaciones jurídicas tradicionales. Esto se refleja en el hecho de que la ciudadanía solía estar asociada a la capacidad de adquirir bienes según el estatus social o relaciones políticas, nivelando las diferencias con derechos abstractos (Terán, 2019). No obstante, la adquisición de bienes y servicios en la sociedad actual puede resultar en experiencias insatisfactorias, donde la calidad no cumple con las expectativas. En estos casos, el consumidor se ve afectado al ver vulnerados sus derechos como clientes o usuarios (Sandoval Aldana, 2023).

La protección de los derechos del consumidor en Ecuador tiene sus raíces en la promulgación de la Constitución de 1979, que reconoció la importancia de la defensa de los intereses de los consumidores. Sin embargo, no fue hasta 1992 que se estableció una legislación específica para proteger los derechos de los consumidores con la creación de la Ley de Defensa del Consumidor (Gatica Rodríguez & Hernández Paulsen, 2019). A medida que la sociedad ecuatoriana se volvía más consciente de sus derechos como consumidores, se produjo un aumento en

la demanda de una legislación más sólida y eficaz en esta área (González Sinisterra, 2022).

En 2011, el Congreso ecuatoriano aprobó una nueva Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado, que incluyó disposiciones más amplias para la protección del consumidor. Esta ley otorgó a la Superintendencia de Control del Poder de Mercado la responsabilidad de supervisar y regular los asuntos relacionados con la protección del consumidor en Ecuador. Algunos de los derechos más destacados incluyen:

1. Derecho a la Información: los consumidores tienen derecho a recibir información clara y precisa sobre los productos y servicios que desean adquirir. Esto incluye detalles sobre precios, características, garantías y términos y condiciones.
2. Derecho a la Elección: los consumidores tienen la libertad de elegir entre una variedad de productos y servicios sin ser sometidos a prácticas engañosas o coercitivas.
3. Derecho a la Seguridad: los productos y servicios deben ser seguros para su uso, y los consumidores tienen el derecho a la protección contra productos peligrosos o deficientes.
4. Derecho a la Garantía: los consumidores tienen el derecho a recibir garantías adecuadas para los productos y servicios adquiridos, lo que les brinda seguridad en caso de defectos o problemas.
5. Derecho a la Educación: los consumidores tienen derecho a recibir educación sobre sus derechos y responsabilidades, lo que contribuye a empoderarlos en el mercado.
6. Derecho a la Participación: los consumidores pueden participar en la elaboración de políticas y regulaciones relacionadas con la protección del consumidor a través de organizaciones de consumidores y mecanismos de participación ciudadana.

La protección al consumidor consiste en un conjunto de normas que brindan a los consumidores diversas vías legales para reclamar cuando sus derechos se ven infringidos. La Superintendencia de Control del Poder de Mercado (SCPM) desempeña un papel crucial en la supervisión y regulación de asuntos relacionados con la protección del consumidor en Ecuador. La SCPM tiene la responsabilidad de garantizar que las empresas cumplan con las leyes de protección del consumidor y de tomar medidas legales contra aquellas que no lo hagan. También proporciona a los consumidores una vía para presentar quejas y denuncias (Camargo Guevara, 2021).

En la ciudad de Babahoyo en 2022, se ha observado una violación de los derechos de los consumidores. La

falta de conocimiento de los ciudadanos, la escasa información sobre cómo abordar vulneraciones y la falta de conciencia sobre dónde presentar reclamos son factores principales que contribuyen a la violación de estos derechos. Además, se identifica la necesidad de una reforma en la ley de protección del consumidor. Por lo que surge la necesidad de estudiar tal situación, planteando como problema científico: ¿Cómo se ven vulnerados los derechos de los consumidores en la ciudad de Babahoyo en 2022?

Para dar respuesta a la interrogante anterior, se plantea el siguiente Objetivo general: Analizar el cumplimiento de los derechos del consumidor en la ciudad de Babahoyo. El cual se analizará a través de los siguientes Objetivos específicos:

- Analizar teórica y doctrinariamente, las principales conceptualizaciones referentes al derecho del consumidor.
- Evaluar el grado de conocimientos de los ciudadanos en el cumplimiento de sus derechos como consumidores.
- Analizar a través del método ladov el índice de satisfacción de los consumidores sobre el respeto y el cumplimiento a sus derechos como consumidor

MATERIALES Y MÉTODOS.

La investigación tiene un enfoque mixto, se realizó la recolección de datos de manera directa mediante la observación al comportamiento de los ciudadanos. Se realizaron encuestas que se podrán cuantificar. Lo que va a permitir conocer el grado de conocimiento o no, que poseen los ciudadanos acerca de sus derechos como consumidores. El presente trabajo tiene un alcance explicativo- descriptivo porque se pretende describir los diferentes problemas que acarrearán la vulneración de los derechos de los usuarios en la compra o adquisición de un bien o servicio en la ciudad de Babahoyo. Su diseño es no-experimental-transversal, ya que no se va a experimentar con la variable y se enfocará en la observación directa para la recolección de datos.

Método de nivel empírico:

- Observación: se realizará la observación en diferentes locales comerciales del casco comercial para recabar información.
- Sistémico estructural: se busca identificar y establecer un repertorio de tipos en los hechos sociales, analizar sus partes constituyentes y establecer entre ellas un conjunto de correlaciones.

- Comparativo: se trata de investigar las relaciones causales e intenta aislar factores que puedan considerarse como causa.

Método de nivel teórico:

- Análisis: el análisis porque se va a influir en la observación de la cotidianidad de los ciudadanos para poder comprender las razones de la falta de conocimiento de sus derechos y poder dividir las diferentes causas.
- Inducción-deducción: puede definir como una forma de razonamiento por medio de la cual se pasa del conocimiento de cosas particulares en este caso los ciudadanos entrevistados a un conocimiento más general que refleja lo que hay de común en los fenómenos individuales.

Método de nivel estadístico: se empleará un nivel estadístico que permita procesar de manera ágil y oportuna la información obtenida y a su vez la cuantificará de manera que ayudará a la problemática.

Técnicas:

- Entrevista: permitirá recaudar datos de manera directa con ayuda de los cuestionarios realizados.
- Encuesta: con la ayuda de un banco de preguntas se tomará las encuestas a los clientes de diferentes locales comerciales.
- Observación: permitirá determinar el comportamiento de los usuarios ante una posible vulneración de sus derechos.
- Método ladov para el procesamiento de la información.

Descripción del método: esta técnica fue utilizada para evaluar la satisfacción por la profesión en la formación profesional pedagógica. Está conformada por cinco preguntas: tres cerradas y dos abiertas. Constituye una vía indirecta para el estudio de la satisfacción, ya que los criterios que se utilizan se fundamentan en las relaciones que se establecen entre tres preguntas cerradas que se intercalan dentro de un cuestionario cuya relación el sujeto desconoce. Estas tres preguntas se relacionan a través de lo que se denomina el "Cuadro Lógico de ladov" (Falcón, Espinoza, et al. 2021; Guerrero Morales, et al. 2019; Cacpata Calle, et al. 2019).

Las preguntas no relacionadas o complementarias sirven de introducción y sustento de objetividad al encuestado que las utiliza para ubicarse y contrastar las respuestas. El número resultante de la interrelación de las tres preguntas indica la posición de cada sujeto en la escala de satisfacción. (Falcón et al., 2021; Guerrero Morales et al., 2019; Cacpata Calle et al., 2019).

Tabla 1. Sistema de evaluación para los expertos

Categoría		Puntuación	
A	Claramente satisfecho(a)	3	(+1)
B	Más satisfecho(a) que insatisfecho(a)	2,3	(+0,5)
C	No definido	1,5	(0)
D	Más insatisfecho(a) que satisfecho(a)	1	(-0,5)
E	Claramente insatisfecho(a)	0	(-1)
C	Contradictorio(a)	2	(0)

Fuente: Escala de satisfacción. (Guerrero Morales et al., 2019)

Tabla 2. Cuadro Lógico de IADOV

	1ª pregunta								
	Si			No sé			No		
	2ª pregunta								
	Si- No sé-No			Si- No sé-No			Si- No sé-No		
3ª pregunta									
Me gusta mucho	1	2	6	2	2	6	6	6	6
Me gusta más de lo que me disgusta	2	3	3	2	3	3	6	3	6
Me es indiferente	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Me disgusta más de lo que me gusta	6	3	6	3	4	4	3	4	4
No me gusta	6	6	6	6	4	4	6	4	5
No sé decir	2	3	6	3	3	3	6	3	4

Fuente: (Guerrero Morales et al., 2019)

El índice de satisfacción grupal (ISG) se obtiene utilizando la ecuación 1

$$ISG = \frac{A(+1) + B(+0.5) + C(0) + D(-0.5) + E(-1)}{N} \quad (1)$$

Dónde: N es la cantidad total de encuestados y las letras corresponden a la cantidad de encuestados en las categorías que se indican en la tabla 1. El índice de satisfacción grupal puede oscilar entre [-1; 1], dividido en las categorías siguientes:

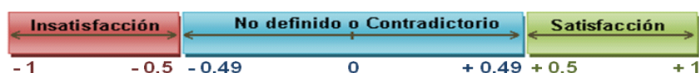


Figura 1. Categorías de satisfacción. Fuente: (Guerrero Morales et al., 2019).

RESULTADOS.

En el marco legal ecuatoriano existen normas y leyes que regulan la calidad, promulgación y demás actos que deben cumplir los servicios o artículos que se comercialicen dentro del territorio, de forma que al no cumplirse o irrespetarse, se está provocando la vulneración de los derechos de los usuario o consumidores, siendo estos, actos de reclamos tal como lo menciona y lo ampara la Constitución de la República del Ecuador en su Art.-52 “La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores” (Ecuador. Asamblea Nacional Constituyente, 2008). En el estado ecuatoriano existe la ley orgánica del consumidor que protege y cuida los derechos de los consumidores como los menciona en el Art.- 4.

1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos;
2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad;
3. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad;
4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar;
5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida. Son varios derechos los que el marco legal ecuatoriano garantiza a las personas como consumidores;

El marco legal ecuatoriano establece regulaciones y derechos fundamentales para proteger a los consumidores. El análisis jurídico de las disposiciones legales ecuatorianas en su Artículo 52, la obligación de regular la calidad y los procedimientos de defensa del consumidor. La Ley Orgánica del Consumidor, en su Artículo 4, detalla cinco derechos fundamentales para los consumidores, incluyendo la protección de la vida y la salud, el acceso a bienes y servicios de calidad, información transparente y veraz, y un trato justo por parte de los proveedores. Estas normativas garantizan que los consumidores ecuatorianos estén amparados por la ley y promueven la equidad en las transacciones comerciales, ofreciendo un marco legal sólido para la protección de sus derechos.

Análisis de los resultados obtenidos con la aplicación de la encuesta.

1. ¿Conoce usted que tenía derechos como consumidor?

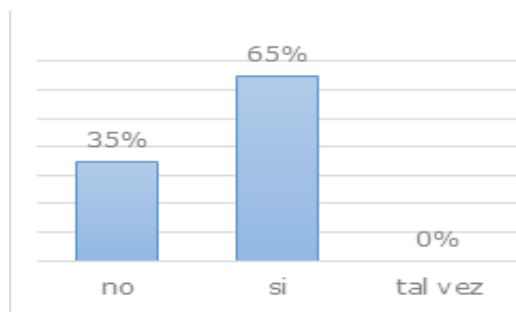


Figura 2. Respuesta a la encuesta.

Fuente: elaboración propia.

2. ¿Sabe usted que puede denunciar actos que violen sus derechos como consumidor?

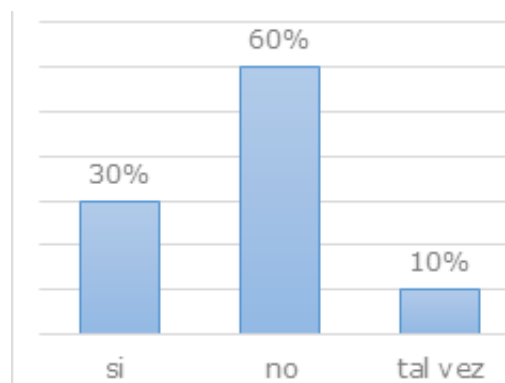


Figura 3. Respuesta a la encuesta.

Fuente: elaboración propia

3. ¿Sabe dónde denunciar estos actos de violación a sus derechos?

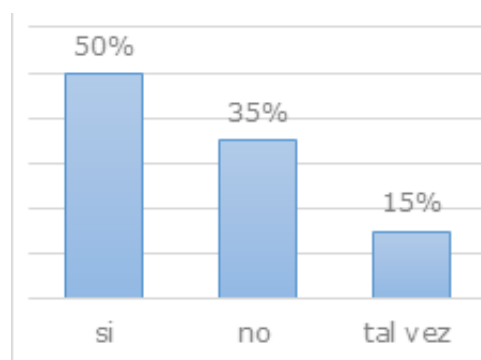


Figura 4. Respuesta a la encuesta.

Fuente: elaboración propia

4. ¿Usted ha sido víctima de violación a sus derechos como consumidor?

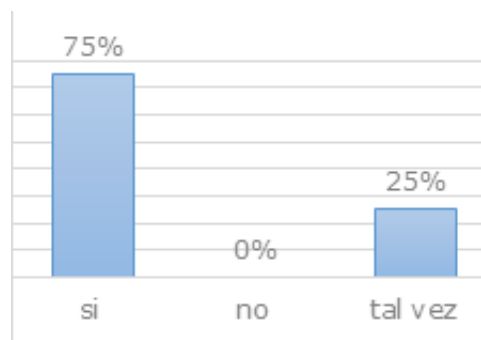


Figura 5. Respuesta a la encuesta.

Fuente: elaboración propia

5. ¿Considera que es necesario promover el conocimiento de estos derechos?

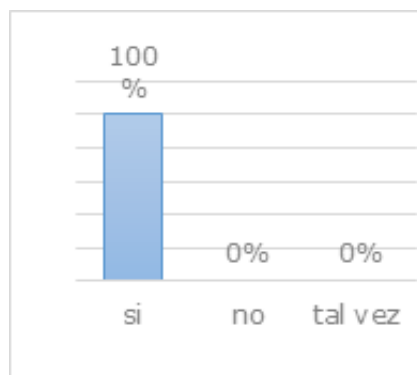


Figura 6. Respuesta a la encuesta.

Fuente: elaboración propia

Tabla 3. Análisis del nivel de satisfacción de los encuestados. (Método ladov)

Escala de satisfacción	Población encuestada	%
Clara satisfacción	0	0%
Más satisfecho que insatisfecho	21	11%
No definido	8	4%
Más insatisfecho que satisfecho	68	34%
Clara insatisfacción	103	51%
Contradictorio	0	0
Total	200	

Fuente: encuesta. Nota: elaboración propia.

Análisis de los resultados obtenidos por preguntas:

Pregunta 1: el 65% de las personas encuestadas han confirmado que no conocían que tenían derechos como consumidores, sólo el 35 % ha confirmado que sí. Este resultado demanda la necesidad de instruir a la población en este sentido. Figura 2

Pregunta 2: el 60% de las personas encuestadas no sabían que podían denunciar la violación de sus derechos como consumidores mientras el 30% si tenía conocimiento y un 10% estaba en duda. Figura 3

Pregunta 3: el 50% de las personas encuestadas si sabían o tenían conocimiento de donde podían denunciar estos actos de violación mientras un 35% no y un 15% estaba en dudas. Figura 4

Pregunta 4: un 75% de la población encuestada manifestó que ha sido víctima de violación de sus

derechos como consumidores mientras un 25% se mantiene en duda. Figura 5

Pregunta 5: el 100% de la población encuestada manifiesta que si es necesario promover el conocimiento de estos derechos a los consumidores. Figura 6

De acuerdo con la evaluación del nivel de satisfacción de la población encuestada, Tabla 3, se pudo conocer que el 34% de los encuestados se encuentra más insatisfecho que satisfecho, el 51%, equivalente a 103 personas, manifestaron clara insatisfacción. Entre las principales causas se pudieron determinar las siguientes:

1. Calidad deficiente de productos y servicios: la falta de estándares de calidad y la comercialización de productos y servicios de baja calidad
2. Publicidad engañosa: las prácticas publicitarias engañosas que exageran los beneficios de un producto o servicio pueden llevar a la decepción del consumidor.
3. Falta de información transparente: la falta de información completa y transparente sobre productos, precios y políticas de devolución es un aspecto que perjudica a la mayoría de los consumidores.
4. Prácticas de precios abusivos: los precios injustos o el aumento repentino de precios en productos esenciales afectan negativamente a los consumidores.
5. Servicio al cliente deficiente: la atención al cliente es inadecuada, no existe atención a las quejas y no se dan respuestas adecuadas, y la dificultad para ejercer los derechos del consumidor son obstáculos para la satisfacción del cliente.

Las personas encuestadas reflejaron desconocimiento de sus derechos como consumidor, por lo que esto atenta a que se vean afectados. Resulta necesario instruir a la población para que dominen sus derechos y hagan valerlos de manera adecuada, basados en los estatutos y leyes establecidas para el respeto de su bienestar ciudadano.

DISCUSIÓN.

El derecho del consumidor a pesar de estar amparado en la legislación ecuatoriana es un tema que muy pocas conocen tal. Como se pudo conocer mediante los resultados obtenidos de la presente investigación, donde se manifestó que es elevado el grado de insatisfacción y desconocimiento de este derecho. Lo que es motivo por el cual son víctimas y empresas o servicios aprovechan y vulneran de manera fácil los derechos de sus consumidores.

(Hidalgo Moya, 2021) en la tesis Doctoral: "Libre circulación de productos y protección del consumidor en el ámbito de la seguridad alimentaria". En el presente trabajo relaciona a los derechos de los consumidores en el área de la salud en el estado de emergencia de la COVID-19

en donde los medicamentos deben llegar a los consumidores finales en excelentes estados bajo normas estrictas que protejan y salvaguarden los derechos de los consumidores.

En el trabajo titulado, “Cómo opera la Ley Orgánica de Defensa al consumidor en el almacén La Ganga de la Ciudad de Babahoyo” (Franco Jimenez, 2019). En el presente trabajo menciona la publicidad engañosa. Referente a eso se plantea que, toda modalidad de información o comunicación de carácter comercial, cuyo contenido sea total o parcialmente contrario a las condiciones reales o de adquisición de los bienes y servicios ofrecidos o que utilice textos, diálogos, sonidos, imágenes o descripciones que directa o indirectamente, e incluso por omisión de datos esenciales del producto, induzca a engaño, error o confusión al consumidor (Ecuador. Congreso Nacional, 2014).

En su investigación Vela Santamaría (2019) titulada: “Tutela jurídica efectiva de los derechos del consumidor en la legislación ecuatoriana” analiza la tutela jurídica efectiva de los derechos reconocidos en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Con relación a las herramientas que brinda el mismo para solucionar controversias que se encuentren inmiscuidos los consumidores o usuarios con los proveedores.

La defensa de los derechos al consumidor es una problemática que afecta al 100% de los ecuatorianos. Su importancia y relevancia trastoca muchos aspectos relacionado con el buen vivir de las personas, pues afecta se relaciona con las esferas de salud, seguridad, económicas y sociales, su defensa debe tener un carácter prioritario dentro de las políticas nacionales (Núñez Grijalva, et al. 2021).

Siendo destacada su importancia, es necesario educar a la comunidad y promover la participación ciudadana en la protección y defensa de sus derechos de consumidor, pues de otra manera todos los esfuerzos serán en vano poniendo en peligro a todos sin importar su ubicación social o geográfica. Incluir en las mallas curriculares de los centros de educación superior y básica programas de capacitación, es una forma eficaz de desarrollar una cultura de consumidor responsable. Generar espacios en la comunidad para ejercer un efectivo control de los bienes y servicios agilizarían el proceso de reclamo y permitiría mejorar los tiempos de reparación de los daños generados por las prácticas comerciales desleales.

CONCLUSIONES.

Los derechos de los consumidores están plenamente garantizados por la Constitución, los tratados internacionales,

la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, el Código Orgánico Integral Penal y la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo. Las causales de la vulneración de derechos son: el desconocimiento de la Ley orgánica de Defensa del Consumidor y sus reglamentos, los lugares donde deben hacer prevalecer su derecho, la mayor parte considera que el Estado no garantiza y vela por los Derechos y la clase de productos que se ofertan en el mercado en la actualidad. La población encuestada manifestó clara insatisfacción respecto al ejercicio de sus derechos como consumidor. En algunos casos por desconocimiento de estos, y en otros, por falta de atención y seguimiento a las quejas por parte de las instancias encargadas. Cumplir con los derechos del consumidor es esencial para proteger a los grupos más vulnerables en la sociedad y prevenir prácticas comerciales desleales. La regulación efectiva garantiza que los consumidores más vulnerables no sean explotados y que las empresas operen de manera ética en el mercado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Cacpata Calle, WA., Gil Betancourt, AS., Enríquez Guanga, NJ., & Castillo Núñez, KT. (2019). Validación de la inversión de la carga de la prueba sobre la inexistencia de despido intempestivo mediante la técnica neutrosófica IADOV. *Conjuntos y sistemas neutrosóficos*, 26, 35-40. Obtenido de <https://fs.unm.edu/NSS2/index.php/111/article/view/138>
- Camargo Guevara, S. F. (2021). Los derechos del consumidor desde una perspectiva constitucional y de Derechos Humanos. *CES Derecho*, 12(2), 146–161. <https://doi.org/10.21615/cesder.6377>
- Campaña Terán, P. V. (2019). La defensa del consumidor en el Ecuador. De espaldas a los principios internacionales de protección. *Iuris Dictio*, 24(24), 16. <https://doi.org/10.18272/iu.v24i24.1454>
- De la Maza Gazmuri, I., & López Díaz, P. V. (2021). La publicidad engañosa en la Ley 19.496 sobre Protección de los derechos de los consumidores: un intento de sistematización desde el moderno derecho de contratos. *Revista chilena de derecho*, 48(2), 27-51. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-34372021000200027
- Ecuador. Asamblea Nacional Constituyente. (2008). Constitución de la República del Ecuador. *Registro Oficial No. 449*. República del Ecuador. https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf.
- Ecuador. Congreso Nacional. (2015). Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, *Registro Oficial Suplemento 263*. República del Ecuador. <https://www.lexis.com.ec/biblioteca/ley-organica-defensa-consumidor>

- Falcón, V. V., Espinoza, J. L. T., Yacelga, A. R. L., & Zambrano, L. O. A. (2021). Managing Contradictions in Software Engineering Investigations using the Neutrosophic IADOV Method. *Neutrosophic Sets and Systems*, 44(special issue),100-107. https://digitalrepository.unm.edu/nss_journal/vol44/iss1/12
- Fernández Ortega, F. (2019). La comprensión del mensaje publicitario y la protección de la voluntad del consumidor desde el derecho a la información (Corte de Apelaciones de Santiago). *Revista De Derecho*, 32(2), 339–345. <https://doi.org/10.4067/S0718-09502019000200339>
- Franco Jiménez, A. R. (2019). Cómo opera la Ley Orgánica de Defensa al consumidor en el almacén La Ganga de la Ciudad de Babahoyo. [Tesis en opción al Título de abogada de los tribunales de la República]. Universidad Regional Autónoma de los Andes “Uniandes” Babahoyo, Babahoyo, Ecuador
- Gatica Rodríguez, M. P., & Hernández Paulsen, G. (2019). Protección del consumidor y responsabilidad civil por producto o servicio defectuoso. *Revista De Estudios De La Justicia*, (31), 17–43. <https://doi.org/10.5354/0718-4735.2019.51413>
- González Sinisterra, S. V. (2022). La protección reforzada del consumidor en contratos de consumo. *Novum Jus*, 16(2), 187–215. <https://doi.org/10.14718/NovumJus.2022.16.2.8>
- Guerrero Morales, . L. ., Proenza Ventura, R. W. ., & Hernández González, A. . (2019). Iadov Neutrosófico para medir la satisfacción de los docentes con la aplicación del Solver de excel en la programación lineal. *Revista Asociación Latinoamericana De Ciencias Neutrosóficas. ISSN 2574-1101*, 5(1), 19-28. Recuperado a partir de <https://fs.unm.edu/NCML2/index.php/112/article/view/35>
- Hidalgo Moya, J. R. (2021). Libre circulación de productos y protección del consumidor en el ámbito de la seguridad alimentaria.(Antecedentes del control de la seguridad alimentaria respecto al derecho de protección de los consumidores). (Tesis Doctoral, Universidad Autónoma de Barcelona, Barcelona. España). <https://portalrecerca.uab.cat/es/studentTheses/libre-circulaci%C3%B3n-de-productos-y-proteccion-del-consumidor-en-el->
- Núñez Grijalva, J. V., Núñez Viera, M. D., Pérez, O., y Geraci, M. (2021). Derechos del consumidor afectados por el acto de competencia desleal de acoso e influencia indebida, ejecutado a través de telemarketing y mailing digital: el caso de Ecuador. *Revista La Propiedad Inmaterial*, (31), 35–64. <https://doi.org/10.18601/16571959.n31.02>
- Sandoval Aldana , S. F. . (2023). La eficiencia de la conciliación en el derecho de consumo colombiano: reflexiones a partir de lo previsto en la Ley 1480 de 2011 (Estatuto de Protección al Consumidor) y en el Código General del Proceso. *Estudios Socio-Jurídicos*, 25(2). <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/sociojuridicos/a.13002>
- Tabares Neyra, L. M., & Tamayo Pineda, N. (2019). Protección de los derechos de los consumidores y la responsabilidad social. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 7(2), 98-110. <https://revistas.uh.cu/revflacso/article/view/5922/4985>
- Vela Santamaría, A. S. (2019). Tutela jurídica efectiva de los derechos del consumidor en la legislación ecuatoriana. (Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato, Ecuador). <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2749>