



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

MEMORANDO No. PAN-FC-011- 135

PARA: DR. ANDRÉS SEGOVIA S.
Secretario General

DE: ARQ. FERNANDO CORDERO
Presidente

ASUNTO: Difundir proyecto

FECHA: Quito, 13 SET. 2011

Señor Secretario, según lo dispuesto en el Art. 55 de la Ley Orgánica de la Función Legislativa, entrego el "***Proyecto de Ley Reformatoria a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor***", remitido por el asambleísta Enrique Herrería, mediante oficio No. 188-2011-EHB, recibido el 8 de septiembre de 2011; para que sea difundido a las/los asambleístas y a la ciudadanía, a través del portal Web; y, sea remitido al Consejo de Administración Legislativa (CAL), para el trámite correspondiente.

Atentamente,



FERNANDO CORDERO CUEVA
Presidente

Tr: 78547
KL



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL



Oficio No. 188-2011-EHB

Quito, 8 de septiembre de 2011

Señor Arquitecto
Fernando Cordero Cueva
PRESIDENTE DE LA ASAMBLEA NACIONAL
Presente.-

Trámite **78547**
Codigo validación **Z5BPGYD7HT**
Tipo de documento MEMORANDO INTERNO
Fecha recepción 08-sep-2011 11:29
Numeración documento 188-2011-ehb
Fecha oficio 08-sep-2011
Remitente HERRERIA ENRIQUE
Razón social
Revise el estado de su trámite en:
<http://tramites.asambleanacional.gob.ec/gis/estadoTramite.jsf>

Anexo: 31 folios

De mi consideración:

Conforme lo establecido en el artículo 134, numeral 1 de la Constitución de la República del Ecuador, en concordancia con el artículo 54, numeral 1 de la Ley Orgánica de la Función Legislativa, adjunto al presente el **Proyecto de Ley Reformatoria a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor**, a fin de que se sirva dar el correspondiente trámite legislativo.

Atentamente,

Dr. Enrique Herrería Bonnet
ASAMBLEÍSTA POR GUAYAS



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

**PROYECTO DE LEY REFORMATORIA A LA
LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

En los últimos años, ha surgido con preponderancia la necesidad de atender los problemas y demandas de las personas naturales o jurídicas que participan en calidad de consumidores y usuarios de bienes y servicios finales, provistos por organismos, empresas públicas o privadas y, en general, el comercio legal.

La definición y el papel de los consumidores como los partícipes del mercado interno de un país ha cambiado considerablemente en el transcurso de los años. Una primera dimensión económica colocaba a los consumidores como los meros beneficiarios de las actividades del mercado. Esto se modificó con posterioridad, lo que permitió percibir a los consumidores como un elemento que fortalece el mercado interno e incluso, condiciona su desarrollo considerablemente. En tal virtud, se promovió a los consumidores a la posición de sujetos ante la ley. Ante el auge de los derechos de los consumidores, su universo ha empezado a formarse con la participación cada vez más activa de movimientos sociales, organizaciones políticas, medios de comunicación y, en general de la ciudadanía.

El consumo, entendido como el uso, adquisición o disfrute de bienes o servicios finales para la satisfacción directa de una necesidad humana, es una fuente de bienestar social debido a que permite el acceso a bienes y servicios que satisfacen necesidades básicas: alimento, vestido, descanso, seguridad, cultura, etc. A través de la masificación de los medios de comunicación y del cada vez mayor acceso a la información y a la tecnología, el consumo se ha transformado en fuente y origen de nuevas necesidades.

Por esta razón, el consumo en los mercados se convirtió en una nueva esfera social de participación ciudadana. No obstante, esto contribuyó a que el consumo genere desequilibrios sociales en la medida de que grandes mayorías tengan niveles mínimos de consumo y por lo tanto, una participación muy limitada en el desarrollo social. Debido a ello, se ha instalado con fuerza en la agenda política de los países, la importancia de la promoción y defensa de los derechos del consumidor. En efecto, actualmente, la defensa de los consumidores propicia el ejercicio de la ciudadanía y por ende, de la democracia, facilitando la equidad y el equilibrio en las relaciones de consumo. Asimismo, estas políticas deben promover un desarrollo económico y social, justo, equitativo y sostenido.

En consecuencia, puede decirse que las leyes y políticas de protección de los consumidores deben proponer básicamente los siguientes parámetros: aumentar el caudal de información de que disponen éstos cuando adquieren un bien o servicio; mejorar sus



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

destrezas para procesar esta información e influir en un mejor uso del producto; y conseguir compensación o indemnización en las situaciones de disconformidad con el producto o de daño provocado por éste.

El reconocimiento constitucional de los derechos de las personas usuarias y consumidoras no es suficiente. Para poder hacerlos operativos, es necesario contar con una legislación que se adecue con las necesidades de los consumidores en la actualidad, contando con acciones eficaces de protección y uso de nuevos mecanismos de control. De ahí la necesidad de instrumentar reformas a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, para proporcionar en la sociedad un nivel equilibrado de protección a los consumidores frente al consumo.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

**PROYECTO DE LEY REFORMATORIA A LA
LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

LA ASAMBLEA NACIONAL

CONSIDERANDO:

Que la Sección Novena del Capítulo III de la Constitución de la República establece los derechos de las personas usuarias y consumidoras a disponer de bienes y servicios de óptima calidad así como las obligaciones de las empresas, instituciones y organismos que presten servicios, produzcan o comercialicen bienes de consumo, a hacerlo con eficiencia, sin poner en riesgo la vida y la salud de los usuarios; finalmente, esta sección establece el derecho de las personas usuarias y consumidoras a constituir asociaciones que promuevan la información y educación sobre sus derechos y ejerzan acciones en defensa de sus asociados;

Que el Art. 215 de la Constitución establece las funciones de la Defensoría del Pueblo como órgano encargado de la protección y tutela de los derechos de los habitantes del Ecuador;

Que la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor desarrolla estos derechos pero en algunos casos de manera incompleta, por lo que se requiere adecuarla al texto constitucional, ampliando la perspectiva de aplicación de los mismos a fin de que puedan ser ejercidos a cabalidad por parte de los habitantes del Ecuador, así como asegurar que en las instituciones estatales correspondientes tengan la posibilidad efectiva de garantizarlos a través de acciones expeditas y eficaces; y,

En uso de sus atribuciones constitucionales y legales, expide la siguiente

**LEY REFORMATORIA A LA LEY ORGÁNICA DE
DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Art. 1.- En el Art. 2, agréguese un inciso a la definición de la palabra **Consumidor**:

Consumidor.- Toda persona natural o jurídica que como destinatario final adquiera utilice o disfrute bienes o servicios, o bien reciba oferta para ello. Cuando la presente ley mencione al Consumidor, dicha denominación incluirá al Usuario.

Sin constituirse en destinataria final, no tendrá el carácter de consumidora o usuaria aquella persona que adquiera, almacene, utilice o consuma productos o servicios con el fin de integrarlos en procesos de producción, transformación o comercialización.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

Art. 2.- En el Art. 2, refórmase la definición de la palabra **Proveedor**, de la siguiente manera:

***Proveedor.-** Toda persona natural o jurídica de carácter público o privado, nacional o extranjera, que desarrolle actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución, alquiler o comercialización de bienes, así como prestación de servicios a consumidores, por lo que se cobre precio o tarifa. Esta definición incluye a quienes adquieran bienes o servicios para integrarlos a procesos de producción o transformación, así como a quienes presten servicios públicos por delegación o concesión.*

Art. 3.- En el Art. 4, sustitúyense los numerales 4 y 6 por los siguientes:

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, en idioma español sin perjuicio que puedan emplearse además otros idiomas;

6. Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales, como las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión;

Art. 4.- Al Art. 6, agréguese los siguientes incisos:

Se entiende por publicidad engañosa aquella que de cualquier manera, incluida la presentación o en su caso por omisión de información relevante, induzca o pueda inducir a los consumidores a error sobre el origen, la naturaleza, modo de fabricación o distribución, características, aptitud para el uso, calidad, cantidad, precio, condiciones de venta o adquisición y, en general, sobre los atributos, beneficios, limitaciones o condiciones que corresponden a los productos, servicios, establecimientos o transacciones que el agente económico que desarrolla tales actos pone a disposición en el mercado; o que los induzcan a error sobre los atributos que posee dicho agente, incluido todo aquello que representa su actividad empresarial.

Asimismo, está prohibida la publicidad que induzcan a cometer actos ilegales o antisociales o de discriminación.

Las precisiones formuladas en la publicidad o en anuncios, prospectos, circulares u otros medios de difusión obligan al anunciante.

Art. 5.- Agréguese, después del Art. 6, los siguientes artículos:



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

Art. ... - Publicidad de promociones.- La publicidad de promociones deberá sujetarse a las siguientes condiciones:

a. Los anuncios que conforman la publicidad de promociones de ventas, contendrán la indicación clara de su duración; y,

b. Cuando existan condiciones y restricciones de acceso a las promociones de ventas, éstas deben ser informadas en forma clara, destacada y de manera que sea fácilmente advertible por el consumidor en cada uno de los anuncios o en una fuente de información distinta; en este último caso, las referencias de localización de dicha fuente serán claramente informadas, y consistirán en un servicio gratuito de fácil acceso para los consumidores e idóneo en relación con el producto o servicio y el público al que van dirigidos los anuncios, a través de páginas web o servicios de llamadas gratuitas, entre otros medios.

La información complementaria no consignada en los anuncios y puesta a disposición a través de una fuente de información distinta debe ser consistente y no contradictoria con el mensaje publicitario. La carga de la prueba de la idoneidad de dicho servicio y de la información proporcionada por éste recae sobre el anunciante.

Art. ... - Publicidad dirigida a menores de edad.- La publicidad dirigida a los menores de edad no debe inducirlos a conclusiones equívocas sobre las características reales de los productos anunciados. La creación de este tipo de publicidad tendrá en cuenta la ingenuidad, la credulidad, la inexperiencia y el sentimiento de lealtad de los menores a fin de evitar la afectación de estas características. Asimismo, dicha publicidad no debe conducir a la generación de sentimientos de inferioridad para quienes no consuman el producto ofrecido.

Art. 6.- Agréguese al Art. 7 el siguiente numeral:

5. La publicidad dirigida a menores de edad.

Art. 7.- En el Art. 8, réformase el inciso primero de la siguiente manera:

Art. 8.- Controversias Derivadas de la Publicidad.- En las controversias que pudieren surgir como consecuencia del incumplimiento de lo dispuesto en los artículos precedentes, el anunciante deberá justificar adecuadamente la causa de dicho incumplimiento. Cuando se compruebe la realización de una infracción publicitaria, sin perjuicio de las sanciones establecidas en la presente ley, la autoridad competente podrá demandar judicialmente la



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

suspensión de la publicidad de que se trate.

Art. 8.- Después del Art. 10, agréguese el siguiente artículo:

Art. ... - Idoneidad de los productos y servicios.- *Se entiende por idoneidad lo que un consumidor efectivamente recibe, en función de lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.*

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

El proveedor responderá por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

Art. 9.- Refórmase el Art. 11 de la siguiente manera:

Art. 11.- Garantía.- *Los productos de naturaleza durable tales como vehículos, artefactos eléctricos, mecánicos, electrodomésticos, y electrónicos, así como los repuestos y componentes para este tipo de bienes, deberán ser obligatoriamente garantizados por el proveedor para cubrir deficiencias de la fabricación y de funcionamiento. Las leyendas "garantizado", "garantía" o cualquier otra equivalente sólo podrán emplearse cuando indiquen claramente en qué consiste tal garantía.*

Todo certificado de garantía deberá identificar al fabricante, importador o distribuidor del producto o del proveedor del servicio; los establecimientos en los que operan; la cosa con las especificaciones técnicas necesarias para su correcta individualización; las condiciones de validez de la garantía; y, las condiciones de reparación del producto o servicio con especificación del lugar donde se efectivará la garantía.

Art. 10.- Después del Art. 11, agréguese los siguientes artículos:

Art. ... - Tipos de garantías.- *Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas:*



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

a. Una garantía es legal cuando por mandato de la ley no se permite la comercialización de un producto o de la prestación de un servicio sin cumplir con la referida garantía. No se puede pactar en contrario respecto de una garantía legal y la misma se entiende incluida en los contratos de consumo, así no se señale expresamente. Una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una implícita.

b. Una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o en cualquier otro medio por el que se pruebe específicamente lo ofrecido al consumidor. Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita.

c. Una garantía es implícita cuando, ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumplen con los fines y usos previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor, considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado.

Art.- Reglas a las que se someten las garantías.- Las garantías se someten a las siguientes reglas:

- 1. A falta de garantía explícita, la garantía implícita vincula al proveedor.*
- 2. Para determinar qué prestaciones y características se incorporan a los términos y condiciones de una operación, en caso de silencio de las partes o en caso de que no existan otros elementos de prueba que demuestren qué es lo que las partes acordaron realmente, se estará a las costumbres y usos comerciales o a las circunstancias que rodean la adquisición.*
- 3. En lo no previsto, se considera que las partes acordaron que el producto o servicio resulta idóneo para los fines ordinarios para los cuales éstos suelen ser adquiridos o contratados.*
- 4. El proveedor que consigne la leyenda "GARANTIZADO" en las diferentes formas de presentación de un producto, debe informar su alcance, duración y condiciones, así como la individualización de las personas que las extienden y los establecimientos en los que puede hacerse efectiva.*
- 5. La indicación de exclusiones o limitaciones al otorgamiento de una garantía no puede conllevar a limitaciones que no sean justificadas o que la desnaturalicen.*
- 6. El tiempo que duren las reparaciones efectuadas al amparo de la garantía no es computable dentro del plazo de la misma. En el caso de reposición del producto, debe renovarse el plazo de la garantía. En caso en que la cosa a reparar deba trasladarse a la fábrica o taller habilitado para su reparación, el transporte será realizado por el*



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

responsable de la garantía y serán a su cargo los gastos de flete y seguros y cualquier otro que deba realizarse para la ejecución de la misma.

Art. 11.- Después del Art. 13, agréguese el siguiente artículo:

Art. ... - Inocuidad de los alimentos.- *Los consumidores tienen derecho a consumir alimentos inocuos. Los proveedores son responsables de la inocuidad de los alimentos que ofrecen en el mercado, de conformidad con la legislación sanitaria.*

Los proveedores tendrán la obligación de probar ante las autoridades competentes, la calidad de los productos alimenticios que ofrecen, cuando éstas lo requieran.

Art. 12.- Agréguese al final del Art. 14 el siguiente inciso:

En todos los casos en que el proveedor brinde información complementaria mediante sitios en Internet u otras formas de difusión, la misma debe ser clara, comprensible, veraz y fácilmente accesible, observando lo dispuesto en la legislación vigente.

Art. 13.- Agréguese al final del Art. 15 el siguiente inciso:

En todos los casos en que el proveedor brinde información complementaria mediante sitios en Internet u otras formas de difusión, la misma debe ser clara, comprensible, veraz y fácilmente accesible, observando lo dispuesto en la legislación vigente.

Art. 14.- En el Art. 19, agréguese un inciso final que diga:

En el caso de que los establecimientos soliciten donativos para obras de beneficencia, deberán colocar carteles que informen el destino de dichos donativos o la institución beneficiaria y tendrán la obligación de extender el correspondiente comprobante que acredite la donación al consumidor, el mismo que contendrá todo lo necesario para poder ser utilizado por el consumidor para fines tributarios.

Art. 15.- En el Art. 20, agréguese un inciso final en el siguiente sentido:

En ningún caso será permitido que el proveedor obligue al consumidor a renunciar a este derecho, ni que se establezca previamente esa renuncia por parte de un proveedor en casos de otorgamiento de financiamiento para la compra de un bien determinado.

Art. 16.- Sustitúyese el inciso primero del Art. 22 por el siguiente:

Art. 22.- Reparación Defectuosa.- *Cuando un bien objeto de reparación presente defectos relacionados con el servicio realizado e imputables al prestador del mismo, el consumidor*



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

tendrá derecho, dentro de los noventa días contados a partir de la recepción del bien, a que se le repare sin costo adicional, se le sustituya por otro nuevo de idénticas características o se le restituya el importe pagado al momento de devolver el bien en el estado en que se encuentre, sin perjuicio a exigir la indemnización que corresponda.

Art. 17.- Después del Art. 25, agréguese el siguiente artículo:

Art. ... - Constancia de la reparación.- Cuando la cosa hubiese sido reparada bajo los términos de una garantía otorgada, el proveedor estará obligado a entregar al consumidor una constancia de reparación en donde se indique:

- a. la naturaleza de la reparación;*
- b. las piezas reemplazadas o reparadas;*
- c. la fecha en que el consumidor le hizo entrega de la cosa;*
- d. la fecha de devolución de la cosa al consumidor.*

Art. 18.- Luego del Art. 27, agréguese el siguiente artículo:

Art. ... - Servicio de atención de reclamos.- Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor de treinta (30) días calendarios. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que será puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.

En caso de que el proveedor cuente con una línea de atención de reclamos o con algún medio electrónico u otros similares para dicha finalidad, debe asegurarse que la atención sea oportuna y que no se convierta en un obstáculo al reclamo ante la empresa.

No puede condicionarse la atención de reclamos de consumidores o usuarios al pago previo del producto o servicio materia de dicho reclamo o del monto que hubiera motivado ello; o, de cualquier otro pago.

Art. 19.- Después del Art. 31, agréguese los siguientes artículos:

Art. ... - Obligación de informar sobre restricciones de acceso a establecimientos.- Los establecimientos abiertos al público que establezcan restricciones objetivas y justificadas de acceso a sus instalaciones, tienen la obligación de informar dichas restricciones a los consumidores de manera directa, clara y oportuna, en forma previa al acto de consumo,



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

mediante la ubicación de carteles o avisos, de manera visible y accesible en el exterior del establecimiento; y, complementariamente, a través de otros medios de información.

Art.- Trato preferente a mujeres embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adultos mayores y personas con discapacidad.- *El proveedor está en la obligación de garantizar trato preferente a mujeres embarazadas, niños niñas, adolescentes, adultos mayores y personas con discapacidad, en todos los sistemas de atención con que cuente. Los consumidores contarán con los mecanismos necesarios para denunciar el incumplimiento de esta norma, los cuales no podrán ser obstaculizados por el proveedor.*

Respecto de los beneficiarios de trato preferente, el proveedor debe:

- a. Consignar en un lugar visible, de fácil acceso y con caracteres legibles su derecho a la atención preferente.*
- b. Adecuar su infraestructura en lo que corresponda e implementar medidas garantizando su acceso y seguridad.*
- c. Exonerarlos de turnos o cualquier otro mecanismo de espera.*
- d. Implementar un mecanismo de presentación de quejas contra quienes incumplan con esta disposición.*

El incumplimiento de esta norma es considerado como infracción, y será sancionado conforme a lo establecido en el Capítulo XIII de esta Ley.

Art. 20.- En el título y los artículos del Capítulo VI, elimínese la palabra “domiciliarios”.

Art. 21.- Sustitúyese el Art. 35 por el siguiente:

Art. 35.- Registro de Reclamos.- *Las empresas proveedoras de servicios públicos contarán con una oficina de registro de reclamaciones a fin de que los consumidores puedan presentar sus quejas; también podrán implementar este registro a través de medios electrónicos como correos o páginas web. Dichos reclamos deberán ser subsanados en el plazo perentorio de 30 días. En ningún caso la atención del reclamo estará sujeta al pago previo del servicio.*

Registrada una reclamación, la empresa proveedora del servicio público, de forma inmediata, informará al usuario respecto del número o código de registro de la misma.

Art. 22.- Después del Art. 35, agréguese los siguientes artículos:



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

Art. ... - Principios generales aplicables a los procedimientos de reclamaciones en materia de servicios públicos.- En la tramitación de los procedimientos de reclamaciones interpuestas por los usuarios de los servicios públicos, se aplicarán los siguientes principios:

a. Principio de celeridad: Las reclamaciones de los usuarios deben ser atendidas y solucionadas sin exceder el plazo fijado para las mismas. En caso de que el reclamo no sea resuelto por el proveedor dentro del plazo fijado, operará el silencio administrativo positivo y se le dará la razón al reclamante.

b. Principio de concentración procesal: Las reclamaciones de los usuarios serán atendidas y solucionadas tendiendo a una reducción de los actos procesales, sin afectar el derecho al debido procedimiento.

c. Principio de simplicidad: Los procedimientos de reclamaciones de usuarios deben ser atendidos y solucionados con las formalidades mínimas asegurando la adecuada protección a los derechos del usuario.

d. Principio de transparencia: Las reclamaciones de los usuarios deben ser atendidas y solucionadas garantizando el acceso de éstos al expediente y a la información sobre el procedimiento, en todas sus etapas.

e. Principio de no discriminación: En los procedimientos de reclamaciones, no se discriminará entre usuarios de servicios de naturaleza equivalente.

f. Principio de responsabilidad: Los órganos competentes a cargo de la tramitación de las reclamaciones presentadas por los usuarios son responsables de los actos procesales que ejecuten.

g. Principio de gratuidad: La interposición de reclamaciones de los usuarios de servicios públicos es gratuita.

h. Principio de presunción de veracidad: Se presumirá que, en la interposición de sus reclamaciones, los usuarios expresan la verdad sobre su identidad y condición de usuario del servicio, sin perjuicio de las verificaciones posteriores pertinentes.

i. Principio de eliminación de exigencias costosas: No se exigirá la presentación de documentos que contengan información que la propia entidad que los solicita posea o deba poseer por haber sido generada en cumplimiento de sus funciones.

j. Principio de subsanación: En los procedimientos de reclamaciones de usuarios, los órganos establecidos para atender las mismas, que adviertan errores u omisiones en el



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

procedimiento, deberán solucionarlos de oficio.

k. Principio de la buena fe en los procedimientos: *Las partes intervinientes en un procedimiento de reclamación realizarán sus respectivos actos procedimentales, guiados por el respeto mutuo, la consideración y la buena fe. Ninguna actuación en el procedimiento puede realizarse de modo tal que ampare alguna conducta contra la buena fe procesal.*

Los escritos presentados en el procedimiento de reclamaciones no requerirán firma de abogado.

Art. ... - Atención de reclamaciones.- *Los usuarios tienen derecho a que sus reclamaciones vinculadas a la prestación de servicios públicos sean resueltas en última instancia administrativa por el organismo regulador respectivo.*

Las instancias competentes, sus facultades y los procedimientos que rigen su actuación son los establecidos en las respectivas disposiciones emitidas por los organismos reguladores.

La empresa proveedora del servicio público debe remitir al organismo regulador correspondiente, periódicamente, un reporte de las reclamaciones presentadas, de acuerdo a su respectiva regulación sectorial.

Art. 23.- Agréguese el siguiente inciso a continuación del inciso segundo del Art. 39:

Si el consumidor no presentare esta documentación respaldatoria dentro del plazo establecido, se entenderá que desiste del reclamo y se allana al monto facturado. En ese supuesto, deberá abonar el total adeudado con más los intereses por el tiempo transcurrido.

Art. 24.- Agréguese el siguiente artículo, después del Art. 40:

Art. ... - Garantías de protección a los usuarios de servicios públicos.- *El Estado garantizará a los usuarios de los servicios públicos lo siguiente:*

1. *La empresa proveedora del servicio público no puede suspender la prestación del servicio basándose en la falta de pago de los montos objeto de reclamación en tanto ésta no haya sido resuelta, ni puede efectuar gestiones de cobranzas por dichos montos mientras la reclamación efectuada se encuentre en trámite.*

2. *Los usuarios tienen derecho a recibir el servicio público de acuerdo con los parámetros de calidad y condiciones establecidos por la normativa legal correspondiente. Para tal fin, los usuarios deberán realizar el pago oportuno de la contraprestación respectiva y hacer uso del servicio de acuerdo con los fines para los cuales fue contratado.*



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

3. Los usuarios de servicios públicos tienen derecho a la continuidad del servicio y los proveedores son responsables por el incumplimiento de esta obligación, de acuerdo con la legislación vigente.

4. Los usuarios de servicios de telefonía móvil tienen derecho a la acumulación del saldo de minutos o segundos no consumidos en los planes de postpago o en las recargas virtuales o similares, conforme a las normas reglamentarias que rijan para dicho efecto.

5. Los consumidores o usuarios del servicio de transporte público interprovincial, intraregional, intraprovincial e internacional, pueden endosar o transferir la titularidad del servicio adquirido a través de boletos a su nombre, a favor de otro consumidor plenamente identificado o postergar la realización del servicio en las mismas condiciones pactadas, debiendo comunicar ello de manera previa y directamente al proveedor del servicio con una anticipación no menor de veinticuatro (24) horas a la fecha y hora prevista para la prestación del servicio, asumiendo los gastos únicamente relacionados con la emisión del nuevo boleto, los cuales no deben ser superiores al costo efectivo de dicha emisión.

Art. 25.- Sustitúyese el Art. 43 por el siguiente:

Art. 43.- Cláusulas Prohibidas.- Son prohibidas por su contenido o por su forma las cláusulas que determinen claros e injustificados desequilibrios entre los derechos y obligaciones de los contratantes en perjuicio de los consumidores, así como aquellas que violen la obligación de actuar de buena fe.

Son nulas de pleno derecho y no producirán efecto alguno las cláusulas o estipulaciones contractuales que:

1. Eximan, atenúen o limiten la responsabilidad de los proveedores por vicios de cualquier naturaleza de los bienes o servicios prestados;

2. Impliquen renuncia a los derechos que esta ley reconoce a los consumidores o de alguna manera limiten su ejercicio;

3. Impliquen renuncia del consumidor al derecho a ser resarcido o reembolsado de cualquier erogación que sea legalmente de cargo del proveedor;

4. Establezcan que el silencio del consumidor se tendrá por aceptación de cualquier modificación, restricción o ampliación de lo pactado en el contrato;

5. Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;

6. Impongan la utilización obligatoria de un arbitraje o mediación, salvo que el consumidor



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

manifieste de manera expresa su consentimiento;

7. Permitan al proveedor la variación unilateral del precio o de cualquier condición del contrato;

8. Autoricen exclusivamente al proveedor a rescindir unilateralmente el contrato, suspender su ejecución o revocar cualquier derecho del consumidor nacido del contrato, excepto cuando tal rescisión o modificación esté condicionada a incumplimiento imputable al consumidor;

9. Incluyan espacios en blanco, que no hayan sido llenados o utilizados antes de que se suscriba el contrato, o sean ilegibles;

10. Impliquen renuncia por parte del consumidor, de los derechos procesales consagrados en esta Ley, sin perjuicio de los casos especiales previstos en el Código de Procedimiento Civil, Código de Comercio, Ley de Arbitraje y Mediación y demás leyes conexas; y,

11. Cualesquiera otra cláusula o estipulación que cause indefensión al consumidor o sean contrarias al orden público y a las buenas costumbres.

Art. 26.- En el artículo 44, Terminación Anticipada, agréguese, en el primer inciso, después de la palabra "telefonía", la frase "fija y"

Art. 27.- Sustitúyese el Art. 46 por el siguiente:

Art. 46.- Promociones y ofertas.- *La oferta está vinculada con la promoción y publicidad de los productos o servicios, según su naturaleza, características, condiciones, utilidad o finalidad, sin perjuicio de lo establecido en las disposiciones sobre publicidad.*

El contenido de las ofertas, promoción o publicidad, las características y funciones propias del producto o servicio; y, las condiciones y garantías ofrecidas, obligan a los proveedores y son exigibles por los consumidores, aun cuando no figuren en el contrato celebrado o en el documento o comprobante recibido.

Toda promoción u oferta especial deberá señalar, además del tiempo de duración de la misma, el precio anterior del bien o servicio y el nuevo precio o, en su defecto, el beneficio que obtendría el consumidor, en caso de aceptarla.

Cuando se trate de promociones en que el incentivo consista en la participación en concursos o sorteos, el anunciante deberá informar al público sobre el monto o número de premios de aquellos, el plazo y el lugar donde se podrán reclamar. El anunciante estará obligado a difundir adecuadamente el resultado de los concursos o sorteos.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

Art. 28.- Agréguese después del Art. 46 los siguientes artículos:

*Art. ... - **Publicidad de créditos.-** En la publicidad de productos o servicios financieros de créditos para pagar bajo el sistema de cuotas mensuales, el proveedor informará de manera clara y destacada la tasa de interés anual calculada por un año de trescientos sesenta días, con el monto y detalle de cualquier cargo adicional aplicable, ya sea en la misma publicidad o remitiéndose a una fuente de información distinta fácilmente accesible y gratuita.*

Las tasas de interés se ajustarán a la legislación vigente, quedando expresamente prohibido fijar otro tipo de tasas.

Esta disposición rige también en la venta de cualquier tipo de bien que, por su costo, requiera de mecanismos de financiamiento.

Los proveedores que financian a los consumidores la adquisición de sus productos o servicios a través de una institución del sistema financiero u otro proveedor de servicios de crédito, quedan obligados a difundir de manera destacada el hecho de que la empresa prestadora del servicio financiero es distinta de aquella que comercializa el producto.

*Art. ... - **Imputación de pagos.-** Los consumidores tienen derecho a ser informados respecto a las condiciones aplicables a las distintas obligaciones que pueden ser asumidas en virtud de un mismo contrato de crédito, detallando para tal efecto las tasas de interés, demás cargos aplicables y la oportunidad de pago para cada una de dichas obligaciones, así como el orden de imputación de pago de cada una de éstas.*

Art. 29.- Sustitúyese el Art. 47 por el siguiente:

*Art. 47.- **Información y documentos crediticios.-** En toda operación comercial en que se conceda crédito al consumidor, incluyendo la oferta, el proveedor está obligado a informar previa y detalladamente sobre las condiciones del crédito y la tasa de interés a ser aplicada. Asimismo, dicha información debe ser incorporada en forma clara, breve y de fácil entendimiento por escrito, documento que debe contar con la firma del proveedor y el consumidor y debe incluir lo siguiente:*

a. El precio al contado del producto o servicio, que es aquél sobre el cual se efectúan los cálculos correspondientes al crédito, sin perjuicio de que el proveedor le dé otro tipo de denominación.

b. El monto de la cuota inicial y de las posteriores cuotas.

c. El monto total de los intereses y la tasa de interés efectiva anual, si es fija o variable, en



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

cuyo caso se debe especificar los criterios de modificación, el interés de mora, su ámbito de aplicación y las cláusulas penales, si las hubiera.

d. La tasa de costo efectivo anual, que incluye todas las cuotas del monto de capital e intereses, todos los cargos por comisiones, los gastos por servicios provistos por terceros o cualquier otro gasto en el que haya incurrido el proveedor, que, de acuerdo a lo pactado, son trasladados al consumidor; incluidos los seguros cuando correspondan. No se incluyen en este cálculo aquellos pagos por servicios provistos por terceros que directamente son pagados por el consumidor, los que deben ser incluidos en el contrato.

e. El monto y detalle de las comisiones y gastos que se trasladan al cliente, si los hubiera. Tratándose de los seguros, se debe informar el monto de la prima y el nombre de la compañía de seguros que emite la póliza y el número de la misma.

f. La cantidad total a pagar por el producto o servicio, que está compuesta por el precio al contado más intereses, gastos y comisiones, de ser el caso.

g. El derecho de efectuar el pago adelantado de las cuotas.

h. Los alcances y obligaciones puntuales de las garantías y avales, si los hubiera.

i. El cronograma de pago, el cual incluye el número de cuotas o pagos a realizar, su periodicidad y fecha de pago, desagregados los conceptos que integran la cuota, tales como la amortización del principal, intereses, primas por seguros, si los hubiera, entre otros; así como todos los beneficios pactados por el pago a tiempo; todo lo cual se debe sujetar a las condiciones expresamente pactadas entre las partes.

j. Cualquier otra información relevante.

Se prohíbe el establecimiento y cobro de intereses sobre intereses. En los contratos de crédito, compraventa a plazos o prestación de servicio con pago diferido, se calcularán los intereses sobre el precio al contado menos la cuota inicial pagada. Los intereses se calcularán exclusivamente sobre los saldos impagos del crédito concedido y su pago no puede ser exigido por adelantado sino por periodos vencidos.

En el caso de créditos que sean objeto de un refinanciamiento, el proveedor se encuentra en la obligación de informar al consumidor sobre todos los alcances y consecuencias de dicha operación, condiciones que constarán en un nuevo documento, el cual será entregado al consumidor.

El proveedor está en la obligación de conferir recibos por cada pago parcial. El pago de la cuota correspondiente a un periodo de tiempo determinado hace presumir el de los



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

anteriores.

Art. 30.- Sustitúyese el Art. 48 por el siguiente:

Art. 48.- Pago Anticipado.- Los consumidores tienen derecho, en toda operación de crédito a plazos bajo el sistema de cuotas o similares, a efectuar el pago anticipado o prepago de los saldos, en forma total o parcial, con la consiguiente reducción de los intereses generados al día de pago y liquidación de comisiones y gastos derivados de las cláusulas contractuales pactadas entre las partes, sin que les sean aplicables penalidades de ningún tipo. Los intereses se pagarán únicamente sobre el saldo pendiente.

Art. 31.- Sustitúyese el Art. 52 por el siguiente:

Art. 52.- El INEC o el organismo que haga sus veces, presentará y difundirá mensualmente por todos los medios posibles, sobre la base de criterios netamente técnicos, los indicadores periódicos sobre el el Índice de Precios al Consumidor, el Índice de Precios al Productor y los reportes de inflación.

Art. 32.- En el Art. 55, suprimase la letra "; y," del numeral 7 y agréguense los siguientes numerales:

9. El redondeo de los precios en perjuicio del consumidor, salvo que éste manifieste expresamente su aceptación al momento de efectuar el pago del producto o servicio;

10. Completar, formularios, formatos, títulos valores y otros documentos emitidos incompletos por el consumidor, de manera distinta a la que fue expresamente acordada al momento de su suscripción;

11. Establecer limitaciones injustificadas o no razonables al derecho del consumidor a poner fin a un contrato cuando legal o contractualmente se le haya reconocido ese derecho, o a emplear los mismos mecanismos de forma, lugar y medios utilizados en la celebración de los contratos para desvincularse de éstos;

12. Tomar ventaja indebida en las relaciones contractuales de duración continuada o de tracto sucesivo en aquellas situaciones en las que el cambio de un proveedor resulta significativamente costoso para el consumidor;

13. Exigir al consumidor la presentación de documentación innecesaria para la prestación del servicio que contrate o la entrega del producto adquirido, pudiendo, en todo caso, exigirse sólo la documentación necesaria, razonable y pertinente de acuerdo con la etapa en la que se encuentre la compra del producto o la prestación del servicio;



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

14. Crear la impresión de que el consumidor ya ha ganado, ganará o lo conseguirá, si realiza un acto determinado, un premio o cualquier otra ventaja equivalente cuando en realidad:

i. Tal beneficio no existe; o,

ii. La realización de una acción relacionada con la obtención del premio o ventaja equivalente está sujeta a efectuar un pago o incurrir en un gasto;

15. El cambio de la información originalmente proporcionada al consumidor al momento de celebrarse la contratación, sin el consentimiento expreso e informado del consumidor;

16. El cambio de las condiciones del producto o servicio antes de la celebración del contrato, sin el consentimiento expreso e informado del consumidor;

17. Realizar visitas en persona al domicilio del consumidor o realizar proposiciones no solicitadas, por teléfono, fax, correo electrónico u otro medio de manera persistente e impertinente, o ignorando la petición del consumidor para que cese este tipo de actividades;

18. Emplear centros de llamada (Call Centers), sistema de llamado telefónico, envío de mensajes de texto a celular o de mensajes electrónicos insistentes y reiterativos para promover productos y servicios, así como prestar el servicio de telemarketing, a todos aquellos números telefónicos y direcciones electrónicas que hayan sido incorporados en cualquier registro implementado, público o privado, a aquellos consumidores que no hayan solicitado este tipo de servicio y por lo tanto no se encuentran registrados por el establecimiento para tal fin;

19. En general, toda práctica que implique dolo, violencia, acoso o intimidación que haya sido determinante en la voluntad de contratar o en el consentimiento del consumidor;

20. Hacer circular información que desprestigie al consumidor, a causa de las acciones realizadas por éste, en ejercicio de sus derechos; y,

21. Utilizar métodos de cobranza que afecten la reputación e imagen del consumidor, su privacidad o sus actividades laborales, tales como pero no limitado a los siguientes:

a. Enviar al deudor o a su garante, documentos que aparenten ser notificaciones o escritos judiciales.

b. Realizar visitas o llamadas telefónicas entre las 20:00 y 07:00, o los días sábados, domingos y feriados.

c. Colocar o exhibir a vista del público carteles o escritos en el domicilio del deudor o del garante o en locales diferentes de éstos, requiriéndole el pago de sus obligaciones.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

d. Ubicar a personas con carteles alusivos a la deuda, con vestimenta inusual o medios similares, en las inmediaciones del domicilio o centro de trabajo del deudor, requiriéndole el pago de una obligación.

e. Difundir a través de medios de comunicación, nóminas de deudores y requerimientos de pago sin mediar orden judicial.

f. Enviar comunicaciones o realizar llamadas a terceros ajenos a la obligación informando sobre la morosidad del consumidor.

g. Enviar estados de cuenta, facturas por pagar y notificaciones de cobranza, sea cual fuera la naturaleza de éstas últimas, al domicilio de un tercero ajeno a la relación de consumo, salvo que se trate de un domicilio contractualmente acordado o que el deudor haya señalado un nuevo domicilio.

Art. 33.- Agréguese, después del Art. 55, los siguientes artículos:

Art. ... - Derecho a la restitución.- *El consumidor tiene derecho a la restitución inmediata de las prestaciones materia del contrato de consumo, en aquellos casos en que el proveedor haya incurrido en alguna de las prácticas indicadas en el artículo 55, cualquiera sea la modalidad de contratación empleada.*

Para tal efecto, el consumidor cuenta con un plazo de siete (7) días calendario, contado a partir del día en que se produjo la contratación del producto o servicio, o desde el día de su recepción o inicio de su ejecución, lo que ocurra con posterioridad, sin perjuicio de su derecho a ejercer las acciones administrativas pertinentes conforme a las disposiciones de la presente Ley o a solicitar la anulación del contrato en la vía jurisdiccional correspondiente.

El derecho a la restitución se considera válidamente ejercido cuando el consumidor comunique expresamente al proveedor sobre ello y proceda a la devolución de los productos recibidos o solicite la interrupción del servicio contratado. Ejercido este derecho, el consumidor no asume reducción alguna del monto a ser devuelto en caso de que haya efectuado un uso normal del producto o disfrute del servicio, salvo que se haya generado un manifiesto deterioro o pérdida de su valor.

Corresponde al consumidor probar la causal que sustenta su derecho a la restitución y el ejercicio de este derecho conforme a lo dispuesto en el presente artículo.

Art. ... - Irrenunciabilidad del derecho a la restitución.- *Es nula la renuncia anticipada al derecho de la restitución.*



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

Art. 34.- Agréguese, luego del Art. 56, el siguiente artículo:

*Art. ... - **Regla general.-** Los bienes o servicios puestos en el mercado deben ser seguros y no deben conllevar, en condiciones de uso normal o previsible, riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes.*

Art. 35.- Refórmase el inciso primero del Art. 57 de la siguiente manera:

*Art. 57.- **Advertencias Permanentes.-** Tratándose de productos cuyo uso resulte potencialmente peligroso para la salud o integridad física de los consumidores, para la seguridad de sus bienes o del ambiente, el proveedor deberá incorporar en los mismos, o en instructivos anexos, las advertencias o indicaciones necesarias para que su empleo se efectúe con la mayor seguridad posible. Los instructivos o manuales entregados a los usuarios deberán estar escritos en idioma español e instruirán sobre el uso, la instalación y el mantenimiento de la cosa o servicio de que se trate, brindando un adecuado asesoramiento al consumidor.*

Art. 36.- En el inciso tercero del Art. 57, sustituir la palabra "*presentación*" por la palabra "*prestación*".

Art. 37.- Después del Art. 58, agréguese los siguientes artículos:

*Art. ... - **Obligaciones para la protección de la salud y seguridad de los consumidores y usuarios.-** Cualquier proveedor que oferte bienes y servicios a los consumidores y usuarios estará obligado respetar las siguientes reglas:*

a. La prohibición de tener o almacenar productos legal o reglamentariamente no permitidos o prohibidos, en los locales o instalaciones de producción, transformación, almacenamiento o transporte de alimentos o bebidas;

b. El mantenimiento del necesario control de forma que pueda comprobar el origen, distribución, destino y utilización de los bienes potencialmente inseguros, los que contengan sustancias clasificadas como peligrosas o los que están sujetos a obligaciones de diseño o trazo;

c. La prohibición de suministro de bienes que carezcan de las marcas de seguridad obligatoria o de los datos mínimos que permitan identificar al responsable del bien;

d. La prohibición de importar productos que no cumplan lo establecido con las normas correspondientes;



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

e. Las exigencias de control de los productos manufacturados susceptibles de afectar a la seguridad física de las personas; y,

f. La prohibición de utilizar ingredientes, materiales y demás elementos susceptibles de generar riesgos para la salud y seguridad de las personas. En particular, la prohibición de utilizar tales materiales o elementos en la construcción de viviendas y locales de uso público.

En caso de que se coloquen productos o servicios en el mercado, en los que posteriormente se detecte la existencia de riesgos no previstos con anterioridad o imprevisibles, el proveedor está obligado a adoptar las medidas razonables para eliminar o reducir el peligro en el plazo inmediato; entre ellas, notificar a las autoridades competentes esta circunstancia, retirar los productos o servicios del mercado, disponer su sustitución o reparación e informar a los consumidores, a la brevedad, de las advertencias del caso. La prueba de las medidas adoptadas corresponde al proveedor.

Tratándose de riesgos previsibles con anterioridad a su introducción al mercado, el proveedor será responsable por la falta de adopción de las medidas necesarias para eliminar o reducir los peligros, sin perjuicio de la responsabilidad administrativa que se genere.

Art.- Criterios aplicables a la información y advertencia sobre el riesgo.- La advertencia del riesgo o peligro que normalmente tienen ciertos productos o servicios, o de los no previstos o imprevisibles que se detecten con posterioridad a la colocación de los productos o a la prestación de los servicios en el mercado, deben realizarse cumpliendo con los siguientes criterios:

a. La advertencia debe ser difundida con la debida celeridad. Se deben difundir las advertencias en un plazo prudencial de acuerdo con la gravedad del riesgo o peligro involucrados. Tratándose de un daño grave a la vida o a la salud de los consumidores, las advertencias deben ser difundidas de inmediato, apenas existan indicios para suponer la existencia del peligro.

b. Debe usarse un encabezamiento o señal de advertencia adecuados al riesgo o peligro que se advierte. El título con el que se pretenda llamar la atención del consumidor debe ser adecuado para que, sin alarmar innecesariamente, llame la atención lo suficientemente con relación a la magnitud del riesgo, al segmento de la población afectada y debe ser apto para que los interesados puedan identificar la importancia de la advertencia.

c. El tamaño y frecuencia de la advertencia deben ser adecuados. Las dimensiones de la advertencia y la frecuencia con la que se hace, en el caso de que la advertencia se haga por medios de comunicación, deben permitir que se llegue a los consumidores afectados o



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

potencialmente afectados.

d. Se debe especificar la naturaleza del riesgo o peligro que se advierte señalando si dicho riesgo afecta la vida o la salud del consumidor, su propiedad o la pérdida o afectación del producto adquirido.

e. Debe utilizarse lenguaje accesible y comprensible para un consumidor que actúa con la diligencia ordinaria según las circunstancias del caso, para lo cual se descartará el uso de lenguaje excesivamente técnico o científico.

f. Se debe describir el nivel de certidumbre que rodea al riesgo o peligro previsible. Si el riesgo es sólo potencial o no se tiene certeza absoluta del mismo, debe indicarse ello en el aviso o advertencia, pudiendo en esos casos usarse expresiones condicionales. Por el contrario, si se trata de un riesgo cierto y preciso, debe utilizarse un lenguaje que dé a entender ello al consumidor.

g. Deben explicarse las medidas que se adoptan para evitar el riesgo o daño o para mitigar los efectos que puedan producirse y, de ser posible, señalar cómo corregir estos problemas de una manera clara y sencilla.

h. Se debe incluir una fuente de información alternativa, que sea gratuita y de fácil acceso para los consumidores, con la finalidad de poder contar con mayor información sobre las advertencias de los riesgos y peligros del producto, indicando el número gratuito de contacto o su localización.

Art. 38.- Después del Art. 59 agréguese el siguiente artículo:

Art. ... - Servicios de salud.- El proveedor de servicios de salud tiene la obligación de cumplir con los siguientes principios:

1. Los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo tienen el deber de informar al consumidor, a sus familiares o allegados sobre las características del servicio, las condiciones económicas de la prestación y demás términos y condiciones, así como los aspectos esenciales vinculados a la labor de los médicos.

2. Los consumidores tienen los siguientes derechos:

a. A que se les brinde información veraz, oportuna y completa sobre las características, condiciones económicas y demás términos y condiciones del servicio brindado.

b. A que se les dé, en términos comprensibles y dentro de las consideraciones de la ley, la información completa y continua sobre su proceso, diagnóstico, pronóstico y alternativas de



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

tratamiento, así como contra los riesgos, contraindicaciones, precauciones y advertencias sobre los servicios brindados.

c. A que se les comunique de forma suficiente, clara, oportuna, veraz y fácilmente accesible, todo lo necesario para que puedan dar su consentimiento informado, previo la provisión de un servicio.

3. El establecimiento de salud es responsable por las infracciones a la presente ley generadas por el ejercicio negligente, imprudente o imperito de las actividades de los profesionales, de los técnicos o de los auxiliares que se desempeñen en el referido establecimiento, sin perjuicio de las responsabilidades que les corresponda a éstos.

4. El establecimiento de salud también es responsable por los actos de los profesionales que de manera independiente desarrollen sus actividades empleando la infraestructura o equipos del primero, salvo que el servicio haya sido ofrecido sin utilizar la imagen, reputación o marca del referido establecimiento y esa independencia haya sido informada previa y expresamente al consumidor. La responsabilidad del establecimiento de salud de acuerdo a esta norma es solidaria.

Lo previsto en esta Ley no afecta las normas que en materia de salud otorguen condiciones más favorables al usuario.

Art. ... - Condiciones aplicables a los seguros de salud; y, planes y programas de salud.- Las empresas de seguros y los proveedores de servicios de salud no pueden, mediante la variación unilateral de las condiciones referidas a preexistencias, eliminar las coberturas inicialmente pactadas. Esta disposición también se aplicará para las renovaciones de los planes y seguros de salud.

Art. 39.- Agréguese, después del Art. 60, los siguientes artículos:

Art. ... - Derechos de los consumidores de productos y servicios educativos.- Atendiendo a la especialidad de los productos y servicios educativos, el consumidor tendrá los siguientes derechos:

a. Que se le brinde por escrito información veraz, oportuna, completa, objetiva y de buena fe sobre las características, condiciones económicas, ventajas y demás términos y condiciones del producto o servicio.

b. Que se le cobre la contraprestación económica correspondiente a la prestación de un servicio efectivamente prestado por el proveedor de servicios educativos.

c. Que se le informe antes de que se inicie el proceso de contratación sobre los documentos,



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

certificaciones, licencias o autorizaciones con que cuente el proveedor para desarrollar lícitamente la actividad.

d. Que se le informe de manera clara y destacada sobre la naturaleza y condiciones de la certificación que será otorgada a la conclusión del programa y servicio contratado.

e. Que no se condicione la entrega del documento que acredite, certifique o deje constancia del uso o desarrollo del producto o servicio a pago distinto del derecho de trámite, salvo en el caso de que el usuario registre deuda pendiente con la institución educativa, en concordancia con la legislación sobre la materia.

f. Que se tomen medidas inmediatas de protección cuando el servicio afecta el proceso formativo de los niños, niñas y adolescentes.

g. Que la institución educativa difunda y promueva objetivamente las ventajas y cualidades que ofrecen a los usuarios.

Art. ... - Deber de informar de los centros educativos.- Los centros antes de finalizar cada periodo educativo y durante el proceso de matrícula, están obligados a brindar en forma veraz, suficiente, apropiada y por escrito al consumidor, información sobre el monto, número y oportunidad de pago de las cuotas o pensiones del siguiente periodo educativo, así como de la posibilidad de que se incremente el monto de las mismas y el porcentaje de tal aumento, de ser posible.

Art. 40.- En el Art. 63, suprimase la palabra "; y," del numeral 8, sustitúyese el numeral 9 y agréguese los siguientes numerales:

9. Prestar la debida colaboración a las autoridades oficiales, técnicas o consultivas que requieran de su contingente para la investigación de las infracciones establecidas en la presente Ley y el perfeccionamiento de toda la legislación inherente al consumidor;

10. Proponer a los organismos competentes el dictado de normas jurídicas o medidas de carácter administrativo o legal, destinadas a proteger o a educar a los consumidores; y,

11. Recibir reclamaciones de consumidores y promover soluciones amigables entre ellos y los responsables del reclamo.

Art. 41.- Después del Art. 63, agréguese un artículo con el siguiente texto:

Art. ... - Sustanciación de reclamos.- Las asociaciones de consumidores podrán sustanciar los reclamos de los consumidores de bienes y servicios ante los fabricantes, productores, comerciantes, intermediarios o prestadores de servicios que correspondan, que se deriven



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

del incumplimiento de la presente ley.

Para promover el reclamo, el consumidor realizará la petición ante la asociación correspondiente, adjuntando la documentación e información que se encuentre en su poder, con la finalidad de que la entidad promueva todas las acciones necesarias para generar un acercamiento entre las partes.

Formalizado el reclamo, la entidad invitará a las partes a las reuniones que considere oportunas, con el objetivo de intentar una solución al conflicto planteado a través de un acuerdo satisfactorio. En esta instancia, la función de las asociaciones de consumidores es estrictamente conciliatoria y extrajudicial, su función se limita a facilitar el acercamiento entre las partes.

Art. 42.- Sustitúyese el Art. 64, por el siguiente:

Art. 64.- Bienes y Servicios Controlados.- *El Comité Interministerial de la Calidad, mediante el Plan Nacional de la Calidad, aprobará el listado de bienes y servicios, provenientes tanto del sector privado como del sector público, que deban someterse al control de calidad, al cumplimiento de normas y reglamentos técnicos y a los procedimientos de evaluación de la conformidad. Además, formulará las políticas que definirán los bienes y productos cuya importación deberá cumplir obligatoriamente con los reglamentos técnicos y procedimientos de evaluación de la conformidad.*

Art. 43.- Sustitúyese el Art. 65 por el siguiente:

Art. 65.- Autorizaciones Especiales.- *El Registro Sanitario será otorgado según lo que dispone la Ley Orgánica de la Salud y las licencias sanitarias de venta por el Ministerio de Salud, de conformidad con las normas y reglamentos técnicos y procedimientos de evaluación de la conformidad, oficializados por el Ministerio de Industrias y Productividad y demás órganos de la administración pública, y serán controlados periódicamente para verificar que se cumplan los requisitos exigidos para su otorgamiento. Para la introducción de bienes importados al mercado nacional, será requisito indispensable contar con la homologación del Registro Sanitario y de los Permisos de Comercialización otorgados por autoridad competente de su país de origen, según lo dispone el Reglamento a la presente Ley y las demás leyes conexas, salvo los casos de aplicación de acuerdos de reconocimiento mutuo vigentes y los que pudieren entrar en vigencia a futuro entre la República del Ecuador y otros países, en el marco de los procesos de integración.*

Art. 44.- Sustitúyese el Art. 66 por el siguiente:

Art. 66.- Normas, Reglamentos Técnicos y Procedimientos de Conformidad.- *El control de cantidad y calidad se realizará de conformidad con las normas y reglamentos técnicos, y los*



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

procedimientos de evaluación de la conformidad establecidos por el Ministerio de Industrias y Productividad, entidad que se encargará de su control sin perjuicio de la participación de las demás instituciones del Estado que tengan facultades de supervisión y vigilancia. De comprobarse técnicamente, mediante un informe elaborado por el INEN, la existencia a una infracción a la calidad de los bienes y servicios, el Ministerio de Industrias y Productividad impondrá las sanciones y correcciones del caso.

Las normas y reglamentos técnicos deberán observar los procedimientos establecidos en los acuerdos internacionales suscritos y ratificados por el país, así como los procedimientos que dicte el Ministerio de Industrias y Productividad.

Art. 45.- Deróguense los artículos 67 y 68 de esta ley.

Art. 46.- Sustitúyese el Art. 69 por el siguiente:

Art. 69.- Capacitación.- *El Estado ecuatoriano impulsará las actividades de formación, capacitación, asistencia técnica, especialización y difusión de temas de calidad de bienes y servicios, para promover la productividad en todas las organizaciones públicas y privadas, creando conciencia y cultura de los principios y valores de la calidad, y precautelar la seguridad, la salud de la vida humana, animal y vegetal, las preservación del medio ambiente y la protección del consumidor contra prácticas engañosas. Para cumplir con este objetivo, el Ministerio de Industrias y Productividad podrá hacer uso de los espacios de publicidad que el Estado posee en los diferentes medios de comunicación.*

Art. 47.- Después del Art. 69, agréguese siguiente artículo:

Art. ... - Bienes con defectos.- *Los consumidores tienen derecho a la reparación o reposición del producto o a la devolución de la contraprestación pagada en los siguientes casos:*

- a. Cuando los bienes que ostenten una certificación de calidad no cumplan con las especificaciones correspondientes;*
- b. Cuando los materiales, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos, no correspondan a las especificaciones que ostentan;*
- c. Cuando el producto, por sus deficiencias de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias o por los vicios ocultos, en su caso, no sea apto para el uso al cual está destinado;*
- d. Cuando la entrega del producto no se efectúe en su debida oportunidad y su ejecución no*



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

resulte útil para el consumidor;

e. Cuando las características de los metales de los artículos de joyería u orfebrería sean inferiores a las que en ellos se indique;

f. Cuando el producto o servicio no se adecue razonablemente a los términos de la oferta, promoción o publicidad; y,

g. Cuando hecha efectiva la garantía legal subsistan los defectos del producto o no permitan cumplir con su finalidad.

En caso de que se adquiriera un producto con una garantía, éste se sujetará a los términos de dicha garantía, sin perjuicio de los derechos legales del consumidor.

De devolverse el monto pagado, debe tomarse como base el valor del producto en el momento de la devolución. Si el valor del producto es menor en el momento de la devolución, se debe restituir el precio o retribución originalmente abonado. En ambos casos se pagan intereses legales o convencionales, si los hubiera.

Lo dispuesto en el presente artículo es sin perjuicio de la indemnización por daños y perjuicios a que hubiera lugar.

Art. 48.- Sustitúyese el inciso segundo del Art. 80, por el siguiente:

Para la aplicación de las multas, la autoridad competente tendrá en cuenta de manera especial, la gravedad de la infracción, la cuantía de lo disputado y las condiciones económicas del infractor. Probada la intencionalidad de la infracción y el riesgo para la salud o seguridad de los consumidores, el órgano competente podrá también disponer, de considerarlo pertinente, la publicación de la resolución sancionadora en diarios de circulación nacional, a costa del infractor.

Art. 49.- Después del Art. 81, agréguese el siguiente artículo:

Art. ... - Medidas de cumplimiento obligatorio.- *En cualquier etapa del procedimiento, de oficio o a petición de parte, el Defensor del Pueblo podrá, dentro del ámbito de su correspondiente competencia, dictar una o varias de las siguientes medidas de cumplimiento obligatorio, destinadas a asegurar el cumplimiento de la decisión definitiva, en caso de existir peligro actual o inminente para el consumidor denunciante o para los consumidores en general:*

a. La cesación de los actos materia de la denuncia.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

b. La inmovilización de los productos, etiquetas, envases y de cualquier otro bien que sea materia de la denuncia.

c. La adopción de las medidas necesarias para que las autoridades aduaneras impidan el ingreso al país de los productos materia de la denuncia, cuando existan serios indicios de que dichos productos pongan en peligro la salud o la vida de los consumidores, para lo cual la Defensoría del Pueblo contará con el apoyo de peritos, a cargo de quienes estará la emisión del informe correspondiente.

d. El cierre temporal del establecimiento denunciado, en el mismo caso establecido en el literal anterior.

e. Cualquier otra medida que tenga por objeto evitar que se produzca algún tipo de perjuicio derivado del acto denunciado o que tenga por finalidad la cesación de éste, siempre contando con indicios suficientes y cuidando que la medida no afecte injustamente al proveedor.

El Defensor del Pueblo podrá, de considerarlo pertinente, ordenar una medida distinta a la solicitada por la parte interesada.

Art. 50.- Elimínese el segundo inciso del Art. 83 de esta ley.

Art. 51.- Sustitúyese el segundo inciso del Art. 84 por el siguiente:

El juzgamiento de las infracciones previstas en esta Ley se iniciará mediante denuncia, acusación particular, informe del Defensor del Pueblo o excitativa fiscal.

Art. 52.- Agréguese al tercer inciso del Art. 84 la siguiente frase:

En ningún caso el procedimiento detallado anteriormente durará más de treinta días calendario. En caso de no cumplirse este plazo, el juez que conoce la causa será responsable civil y administrativamente por la demora y las consecuencias que esto provoque a las partes.

Art. 53.- En el primer inciso del Art. 85, sustitúyense las palabras "quince días" por "diez días".

Art. 54.- Después del Art. 86, agréguese el siguiente artículo:

Art.- *El Juez Penal sustanciará el recurso de apelación en una sola audiencia, en la que se concederá la palabra al recurrente en primer lugar, quien fundamentará su recurso y luego podrá intervenir la otra u otras partes quienes contestarán al recurrente. Cada parte*



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

tendrá un tiempo máximo de 20 minutos para intervenir. Una vez concluidas las intervenciones, el juez fallará al finalizar esta audiencia, tomando en cuenta lo constante en el proceso y lo señalado por las partes en la audiencia, de la cual se dejará constancia por escrito a través de un acta que contendrá todos los detalles de lo actuado.

La sentencia será dada a conocer inmediatamente sea tomada la decisión al finalizar la audiencia y luego será notificada por escrito a las partes, con la correspondiente motivación. El anuncio de la sentencia bastará para que inicien sus efectos.

Art. 55.- Refórmase el Art. 87 de la siguiente manera:

Art. 87.- Daños y Perjuicios.- *La sentencia condenatoria lleva implícita la obligación del sentenciado de pagar daños y perjuicios al afectado, costas y honorarios. El cobro de daños y perjuicios se lo hará de conformidad con lo que dispone el artículo 391 del Código de Procedimiento Penal.*

Art. 56.- Después del Art. 88, agréguese los siguientes artículos:

Art.- Procedimiento en denuncias contra personas naturales o jurídicas que presten servicios públicos.- *Cuando el Defensor del Pueblo reciba denuncias de consumidores sobre irregularidades o faltas en la prestación de los servicios públicos a cargo de personas naturales o jurídicas que los presten por concesión, así como en el caso de denuncias contra empresas públicas que prestan servicios públicos, una vez agotado el procedimiento del que tratan los Arts. 82 y 83, en caso de que las partes no lleguen a un acuerdo, esta situación se hará constar en la correspondiente acta y de inmediato se convocará a audiencia pública para que las partes presenten sus argumentos. Dicha audiencia deberá realizarse dentro de un plazo de diez días siguientes a la última fecha de reunión dentro de la fase de mediación. Finalizada la audiencia, el Defensor del Pueblo resolverá lo que fuera del caso, basándose en el análisis de los documentos que reposen en el expediente así como de las intervenciones de las partes en la audiencia, anunciará su decisión inmediatamente tomada el mismo día y luego la documentará, debiendo notificarla a las partes para que puedan ejercer sus derechos en otras instancias.*

La decisión tomada por el Defensor del Pueblo podrá ser impugnada en la vía contencioso administrativa en el término de tres días de su notificación.

Art. ... - *Si de la denuncia presentada ante la Defensoría del Pueblo se advierte el cometimiento de un delito, la misma no será tramitada en esa instancia sino que inmediatamente será dada a conocer a la Fiscalía, a fin de que se inicie la correspondiente investigación.*

Art. 57.- Después del Art. 89, agréguese el siguiente artículo:



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

Art. - Atención preferencial para las personas adultas mayores.- Las personas adultas mayores de 65 años gozarán de la exoneración del 50% de las tarifas de transporte aéreo, terrestre, marítimo y fluvial. Tendrán acceso a esta tarifa preferencial presentando los documentos que las habiliten como tales, en virtud de lo dispuesto en la norma correspondiente.

Art. 58.- En el Art. 94, sustitúyese la frase "*Ley de Presupuestos*" por "*Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas*".

Dada en el Distrito Metropolitano de Quito, provincia de Pichincha, a los... días del mes de ... del año dos mil once.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

**FIRMAS DE RESPALDO AL PROYECTO DE LEY REFORMATORIA A LA LEY
ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

ENRIQUE HERRERÍA

Gina Viteri ~~Enrique Herrera~~

JUAN FERNÁNDEZ

~~Juan Fernández~~

Leonora Viteri Viteri

Susana González

Jimmy Pinargote

Cesar Ruiz

~~Enrique~~

~~Angela~~

~~[Firma]~~