



REPÚBLICA DEL ECUADOR  
**ASAMBLEA NACIONAL**

**MEMORANDO No. PAN-FC-011- 222**

**PARA:** DR. ANDRÉS SEGOVIA S.  
Secretario General

**DE:** ARQ. FERNANDO CORDERO  
Presidente

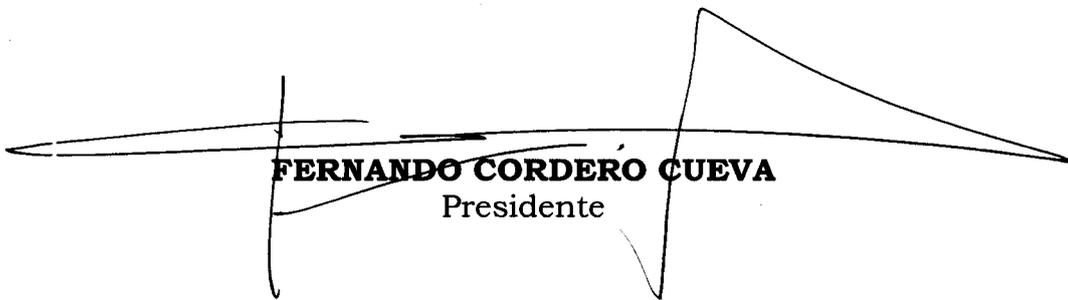
**ASUNTO:** Difundir proyecto

**FECHA:** Quito, 14 DIC. 2011

---

Señor Secretario, según lo dispuesto en el Art. 55 de la Ley Orgánica de la Función Legislativa, entrego el "**Proyecto de Ley Orgánica del Derecho de las Personas Usuarias y Consumidoras**", remitido por la asambleísta María Soledad Vela, mediante oficio No. 417-MSV-AN-2011, recibido el 7 de diciembre 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: 88223  
KL



REPÚBLICA DEL ECUADOR  
**ASAMBLEA NACIONAL**



# Trámite **68223**

Código validación **WECTUVOPDU**

Tipo de documento **MEMORANDO INTERNO**

Fecha recepción **07-dic-2011 15:48**

Numseración documento **417-msv-an-2011**

Fecha oficio **07-dic-2011**

Remitante **VELA MARIA SOLEDAD**

Razón social

Revise el estado de su trámite en:

<http://www.asambleanacional.gov.ec/diastadotramite.asp>

*Revisa: MH Fogos*

D.M. Quito, 7 de diciembre de 2011  
Oficio No. 417 -MSV-AN-2011

Señor Arquitecto  
Fernando Cordero  
**Presidente de la Asamblea Nacional**  
Presente.-

De mi consideración:

Mediante el presente y en ejercicio de las facultades conferidas en el artículo 134 numeral 1 de la Constitución de la República del Ecuador y el artículo 54 numeral 1 de la Ley Orgánica de la Función Legislativa, me permito a usted remitir el **Proyecto de Ley Orgánica del Derecho de las Personas Usuarias y Consumidoras**, el mismo que ha sido elaborado conjuntamente con la Defensoría del Pueblo.

El proyecto en mención pretende generar una nueva Ley que permita a las personas usuarias y/o consumidoras contar con un cuerpo normativo que garantice efectivamente la defensa, promoción reparación y restitución de sus derechos en el marco de la Constitución vigente, pero principalmente se ajusta a la realidad que enfrentan día a día la ciudadanía en la relación al consumo, uso, promoción y oferta de bienes y servicios.

Hago propicia la ocasión para reiterarle, una vez más, mi sentimiento de consideración y estima.

Atentamente

*Maria Soledad Vela Ch.*  
María Soledad Vela  
Asambleísta por la Provincia de Manabí





REPÚBLICA DEL ECUADOR  
**ASAMBLEA NACIONAL**

**Firmas de Respaldo al Proyecto de Ley Orgánica del Derecho de las Personas Usuarias y/o Consumidoras**

**Asambleísta**

**Firma**

FERNANDO CALDERONES

MARY VENDUGA C.

Hólgan e López

Paola Pabon

PEDRO DE LA CRUZ

Manisel Peñañiel



REPÚBLICA DEL ECUADOR  
**ASAMBLEA NACIONAL**

**Firmas de Respaldo al Proyecto de Ley Orgánica del Derecho de las Personas Usuarias y/o Consumidoras**

Asambleísta

Firma

DORA AGUIRRE

Maricel Flores V.

Gina Godoy S.

MARCO ANTONIO R.

MERCEDES DIMINICH

Blanca Ortiz



REPÚBLICA DEL ECUADOR  
**ASAMBLEA NACIONAL**

**Firmas de Respaldo al Proyecto de Ley Orgánica del Derecho de las Personas Usuarias  
Consumidoras**

**Asambleísta**

*Washington Cruz*

ZOBEIDA GUDIÑO

**Firma**

Quito D.M., 7 DE 2011

Oficio 004240

D-dpe-2011

Arquitecto  
Fernando Cordero  
**PRESIDENTE DE LA ASAMBLEA NACIONAL**

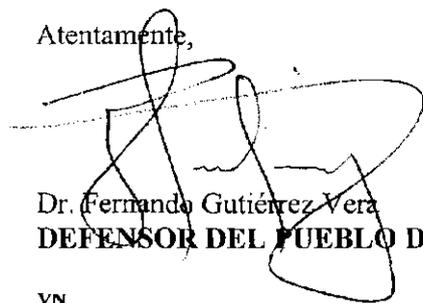
De mi consideración:

Mediante el presente me permito poner en su conocimiento que la Defensoría del Pueblo conjuntamente con la Asambleísta María Soledad Vela hemos preparado un Proyecto de Ley Orgánica del Derecho de las Personas Usuarias y Consumidoras, que tiene como objetivo la protección y promoción de sus derechos; así como precautelar que las relaciones de éstas con las y los proveedores se desarrollen bajo los principios de equidad y seguridad jurídica.

Lo anterior en consecuencia de que la legislación vigente no guarda concordancia con la normativa constitucional que estatuye un estado de derechos, social, solidario y de justicia social, además, que desde nuestra experiencia como órgano de derecho público con jurisdicción nacional encargada de la tutela de los derechos de las personas que habitan en nuestro territorio, como de los compatriotas que se encuentran fuera de nuestro país, hemos constatado que por la dinámica mundial de la oferta de servicios y de bienes para uso personal y familiar, la norma antes referida ya no se ajusta a las necesidades actuales de protección y promoción para las personas usuarias y consumidoras, todo lo cual está causando desprotección.

Por las consideraciones anteriores, creemos oportuno presentar este proyecto de Ley que recoge la experiencia del trabajo de la Defensoría del Pueblo desde la creación de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor el 10 de Julio del 2000 frente a los diversos reclamos presentados por las personas usuarias y consumidoras; el que ha sido elaborado por el personal jurídico técnico especializado, tanto del despacho de la Asambleísta Soledad Vela como de la Coordinación Nacional de Grupos de Atención Prioritaria de la Dirección Nacional de Protección de Derechos Humanos y de la Naturaleza de la Defensoría del Pueblo.

Atentamente,

  
Dr. Fernando Gutiérrez Vera  
**DEFENSOR DEL PUEBLO DE ECUADOR**

YN



**PROYECTO DE LEY  
ORGÁNICA DEL DERECHO  
DE LAS PERSONAS  
USUARIAS Y  
CONSUMIDORAS**

## INDICE DEL PROYECTO DE LEY ORGANICA DEL DERECHO DE LAS PERSONAS USUARIAS Y CONSUMIDORAS

|  | PÁGINA |
|--|--------|
| Considerandos.....   | 9      |
| Capítulo I<br>Generalidades de la<br>Ley.....  | 11     |
| Capítulo II<br>De los Sujetos de la Ley.....   | 16     |
| Capítulo III<br>Derechos y Obligaciones de las Personas Usuarias y/o Consumidoras.....   | 18     |
| Capítulo IV<br>Otros Derechos Para las Personas Usuarias y/o Consumidoras.....   | 20     |
| Capítulo V<br>Obligaciones de las Personas Usuarias y/o Consumidoras.....  | 27     |
| Capítulo VI<br>Derechos y Obligaciones de las y los Proveedores.....   | 28     |
| Sección I<br>Derechos Generales de las y los Proveedores.....  | 28     |
| Sección II<br>Obligaciones Generales de las y los Proveedores.....   | 29     |
| Sección III<br>De las Obligaciones de las y los Proveedores en Relación a los Derechos de las<br>Personas Usuarias y/o Consumidoras a la Seguridad a la Vida, Salud y la<br>Alimentación en el Expendio de Productos y en la Prestación de<br>Servicios..... | 32     |
| Sección IV   |        |

|  |    |
|--|----|
| De las Obligaciones de las y los Proveedores que Prestan Servicios de Cobertura de Salud y Vida Derivadas de los Contratos Adhesión de Póliza y Medicina Prepaga.....  | 37 |
| Sección V  |    |
| De las Obligaciones de las y los Proveedores en la prestación de Servicios Educativos.....   | 38 |
| Sección VI   |    |
| De las Obligaciones de las y los Proveedores en Relación a los Derechos de las Personas Usuarias y/o Consumidoras en la Venta de Inmuebles Destinados a la Vivienda.....   | 40 |
| Sección VII  |    |
| De las Obligaciones de las y los Proveedores en Relación a los Derechos de las Personas Usuarias y/o Consumidoras en los Servicios de Transporte.....  | 44 |
| Sección VIII   |    |
| De las Obligaciones de la y el Proveedor en Relación a los Derechos de las Personas Usuarias y/o Consumidoras en el Comercio Electrónico.....  | 48 |
| Sección IX   |    |
| De las Obligaciones de las y los proveedores en Relación a los Derechos de las Personas Usuarias y/o Consumidoras en la Prestación de Servicios Turísticos.....  | 50 |
| Sección X  |    |
| De las Obligaciones de las y los proveedores en Relación a los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios Financieros y Cooperativos.....  | 55 |
| Sección XI   |    |
| De las Obligaciones de la y el Proveedor en Relación a los Derechos de las Personas Usuarias en la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones, Radiodifusión y Televisión, y Audio y Video por Suscripción..... | 64 |

|   |    |
|---|----|
| Sección XII   |    |
| De las Obligaciones de la y el Proveedor en Relación a las Personas y Grupos de Atención Prioritaria..... | 66 |
| Capítulo VII  |    |
| Los Contratos de Consumo y Uso.....   | 68 |
| Sección I   |    |
| El Contrato de Adhesión.....  | 68 |
| Sección II  |    |
| Clausulas Abusiva en los Contratos de Adhesión.....   | 72 |
| Sección III   |    |
| Rescisión De los Contratos de Adhesión.....   | 75 |
| Sección IV  |    |
| Del Contrato Fuera de los Establecimientos Mercantiles.....   | 75 |
| Sección V   |    |
| Del Contrato de Servicios Profesionales.....  | 77 |
| Sección VI  |    |
| De la Contratación de Otro tipo de Servicios.....   | 78 |
| Sección VII   |    |
| Servicios Públicos Domiciliarios.....   | 79 |
| Sección VIII  |    |
| Prácticas Prohibidas.....   | 82 |

CAPITULO VIII

|  |     |
|--|-----|
| De la Publicidad Dirigida a las Personas Usuarias y/o Consumidoras.....  | 83  |
| Sección I  |     |
| De La Publicidad .....   | 83  |
| Sección II   |     |
| La Oferta.....   | 86  |
| Capítulo IX  |     |
| De la Rectoría de las Políticas Públicas en Relación a los Derechos de las Personas Usuarias y/o Consumidoras y la Vigilancia para su Cumplimiento.. | 87  |
| CAPITULO X   |     |
| De las Organizaciones, Asociaciones, Ligas, Grupos y Juntas de Personas Usuarias y Consumidoras.....   | 91  |
| CAPÍTULO XI  |     |
| Promoción y Educación de los Derechos y Obligaciones de las Personas Usuarias y/o Consumidoras .....   | 93  |
| CAPITULO XII   |     |
| De la Especulación.....  | 94  |
| CAPITULO XIII  |     |
| Del Proceso.....   | 94  |
| Sección I  |     |
| Mecanismos de Tutela Extrajudicial.....  | 95  |
| Sección II   |     |
| Mecanismos de Tutela Judicial.....   | 96  |
| Sección III  |     |
| Procedimiento Especial para Protección del Interés Colectivo o Difuso de las Personas Usuarias y Consumidoras.....                                   | 98  |
| Sección IV   |     |
| Mecanismos de Tutela Constitucional.....   | 102 |

|                                    |     |
|------------------------------------|-----|
| Capítulo XIV                       |     |
| Sanciones.....                     | 103 |
| DISPOSCIONES<br>DEROGATORIAS.....  | 107 |
| DISPOSCIONES<br>GENERALES.....     | 107 |
| DISPOSICIONES<br>TRANSITORIAS..... | 107 |
| DISPOSICIÓN<br>FINAL.....          | 108 |

## **EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

La insostenibilidad del modelo de desarrollo que nos regía antes de entrar en vigencia la Constitución de Montecristi, apuntaba entre otros aspectos a una concentración de la riqueza y agudización de la pobreza, la desconfianza en las instituciones de justicia y control; por ello se genera un nuevo sistema económico reconocido como social, solidario, de derechos y justicia social que tiene como su principal sujeto y fin a las personas, con lo que se propende a una relación dinámica y equilibrada entre el Estado y el mercado en armonía con la naturaleza, y tiene como objeto garantizar la producción y reproducción en condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir y resolver los grandes y graves problemas sociales que por un enfoque centralizado en el mercado excluyó de ciertos derechos al conjunto de personas usuarias y/o consumidoras de manera estructural, permitiendo abusos contra las mismas y que persisten en la actualidad.

Lo anteriormente señalado, es contraproducente frente a una actual economía que ha asumido una definición sustantiva cuyo sistema no solo debe regirse por normas relacionadas al mercado, sino también incluir valores para generar bienestar social que forjen relaciones de uso y consumo equitativas, no discriminatorias y que, en general con respeto a la dignidad humana cubran las necesidades personales y de la familia, elevando su nivel de vida con servicios, bienes y productos de calidad, eficaces, eficientes, buen trato, información y publicidad reales, así como condiciones de trato equitativo que garanticen la seguridad jurídica, más allá de precautelar únicamente el patrimonio económico.

En este contexto es el Estado el llamado a garantizar el cumplimiento de los derechos de las personas usuarias y/o consumidoras, a través de sus instituciones que en sus atribuciones, funciones, normativa y política pública tienen competencias para la protección y promoción de los derechos de las usuarias, usuarios, consumidores y consumidoras.

El presente proyecto desarrolla los derechos constitucionales de las personas usuarias y consumidoras ajustados a los requerimientos actuales que surgen a la vanguardia de los servicios, bienes y productos que se ofertan por parte de las y los proveedores, y de las necesidades de regular aquellas situaciones que se generan de estas relaciones; además de activar nuevas herramientas de protección a la luz de la

Constitución y a los avances de las legislaciones comparadas en lo aplicable a nuestra realidad social, económica, política y jurídica.

Lo antes expuesto evidencia que la legislación vigente no guarda concordancia con la normativa constitucional, ni el nuevo modelo económico popular y solidario, además de presentar ciertas vacíos e imprecisiones, así por ejemplo en el ámbito procesal que no ha permitido en su totalidad la reparación y restitución oportuna, eficiente, expedita, adecuada de los derechos de las personas usuarias y o consumidoras, dejándolas muchas veces en indefensión.

Las funciones de las autoridades administrativas no se han centrado en incluir los derechos las personas usuarias y /o consumidoras, se han limitado a la sustanciación de expedientes e imposición de multas que a mas de ser insignificantes, permiten la reiteración de las infracciones, a nivel sectorial, a pesar de que sus acciones y normativas inciden en estos derechos. Igual cosa sucede con las políticas públicas y decisiones administrativas de las autoridades públicas que no satisfacen las necesidades que estas requieren.

Las personas usuarias y /o consumidoras en los últimos años se han visto desprotegidas por una legislación que no permite resguardarles de los peligros a los que se encuentran expuestas, que van desde el desmedro de su economía personal y familiar hasta afectación a su trato como personas, a sus derechos sociales y los del buen vivir como es el caso de intoxicación y otros peligros a su salud y vida por el consumo de productos de mala calidad, la inseguridad en la utilización de servicios que afectan su equilibrio económico por los robos informáticos y clonaciones de tarjetas, violaciones a sus derechos en la prestación de servicios educativos y de transporte aéreo y telecomunicaciones, publicidad engañosa y otras; sin existir una regulación adecuada de los llamados contratos de adhesión por los que muchas ecuatorianas y ecuatorianos están siendo afectados.

Cabe indicar que la Defensoría del Pueblo recibe en su mayoría reclamos relacionados a los derechos de las personas usuarias y consumidoras y que con el anterior marco constitucional y la ley vigente ha tenido limitadas funciones de protección, que estarían superadas por la Constitución vigente, pero requiere de la existencia de una Legislación Especializada acorde a las garantías constitucionales actuales que permita una actuación jurídica multidisciplinaria y concreta, para la reparación de los derechos violentados a las personas usuarias y/o consumidoras.

En este sentido nace el Derecho de las personas usuarias y consumidoras como una joven rama jurídica de carácter interdisciplinario, propio y autónomo, que introduce fielmente el sentir de las personas usuarias y consumidoras, liberándolas de la vorágine económica financiera del mercado y protegiéndolas directa y específicamente en la adquisición de productos y/o servicios que como destinatarios finales las compran para su subsistencia diaria personal y/o familiar, inclusive social pero sin fin de lucro, sino únicamente en búsqueda del buen vivir y naturalmente de que se respeten su dignidad y derechos como seres humanos, pero manteniendo con sus proveedoras y proveedores una relación de uso y consumo equitativa, justa y de respeto a la seguridad jurídica.

## CONSIDERANDOS

**Que** el artículo 11 numeral 9 de la Constitución dice que el Estado, sus delegatarios, concesionarios y toda persona que actúe en ejercicio de una potestad pública, estarán obligados a reparar las violaciones a los derechos de los particulares por la falta o deficiencia en la prestación de los servicios públicos.

**Que** la Constitución garantiza y protege los derechos del Buen Vivir y calidad de los servicios de las personas usuarias y/o consumidoras en los artículos 27, 32, 52, 54, 57, 66 numeral 24, 85 numerales 1 y 2, 227, 267 numeral 8, 276 numeral 1, 310, 314, 315, 320, 336, 340, 346, 347 numeral 1, 351, 353 numeral 2, 362, 363 numerales 2, 5, 7.

**Que** la Constitución garantiza a las personas la calidad de los bienes en sus artículos, 13, 30, 281, 336 y 411.

**Que** la Constitución en su artículo 52 primer inciso señala que las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad y tener así como una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

**Que** la Constitución en el artículo 52 segundo inciso dice que la ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

**Que** el artículo 53 de la Constitución señala que las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán contar con un sistema de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación. Así mismo indica claramente que el Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.

**Que** la Constitución en su artículo 54 señala que las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo,

serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore.

Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la Integridad o la vida de las personas.

**Que** el artículo 55 de la Constitución dice que las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore.

Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas.

**Que** la Constitución señala en su artículo 66 numeral 25 que se reconoce y garantizará a las personas el derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características.

**Que** la Defensoría del Pueblo de conformidad con el artículo 215 de la Constitución tendrá como funciones la protección y tutela de los derechos de las personas, el patrocinio de oficio o a petición de parte de las acciones de protección, y los reclamos por mala calidad o indebida prestación de los servicios públicos o privados.

**Que** la Constitución en su artículo 133 señala en su numeral 2 que son leyes orgánicas las que regulen el ejercicio de los derechos y garantías constitucionales.

En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales expide la siguiente:

## LEY ORGANICA DEL DERECHO DE LAS PERSONAS USUARIAS Y CONSUMIDORAS

### Capítulo I Generalidades de la Ley

**Artículo 1.- Ámbito y Naturaleza de la Ley.-** Las disposiciones de la presente ley son de carácter público y orgánico, prevaleciendo sobre las demás disposiciones legales.

Los derechos contenidos en esta Ley para las personas usuarias y/o consumidoras son de naturaleza constitucional y de derechos humanos.

Esta Ley es el marco jurídico general mínimo e indispensable para la protección y promoción de los derechos de las personas usuarias y/o consumidoras, sin perjuicio de otras normativas propias de los sectores especializados de las relaciones de uso de servicios y consumo de productos, que podrán aplicarse conjunta o individualmente según el nivel de protección y promoción de derechos que se requiera.

**Artículo 2.- Objetivo de la Ley.-** La presente ley tiene como objeto la prevención, defensa, protección y promoción de los derechos de las personas usuarias y/o consumidoras, y precautelar que las relaciones de estas con las y los proveedores sean en respeto a la seguridad jurídica.

**Artículo 3.- Derecho de las Personas Usuarias y/o Consumidoras.-** Es un sistema jurídico de carácter interdisciplinario, propio y autónomo para protección dirigida directa y específicamente al amparo de las personas usuarias y/o consumidoras finales que adquieren productos y/o servicios; y, regular su relación de consumo y/o uso que se da con sus proveedores o prestadores.

**Artículo 4.- Principios Rectores.-** Esta ley se regirá por los siguientes principios:

**Principio Indubio Pro Persona Usuaria y/o Consumidora.-** En el caso de duda en la interpretación de esta Ley, los contratos y otros actos jurídicos derivados

de las relación de uso y /o consumo se resolverán en el sentido más favorable a las personas usuarias y/o consumidoras.

**Principio a la No Discriminación.-** Ninguna persona en calidad de potencial usuaria y /o consumidora podrá ser discriminadas en el suministro de bienes y/o servicios, por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente.

**Principio de Equidad.-** Las personas no tienen las mismas condiciones, por lo que deberá responderse a sus necesidades, con especial atención a las personas con discapacidad, adultas mayores, mujeres embarazadas, niñas, niños y adolescentes y quienes padecen de enfermedades catastróficas.

**Principio de Vulnerabilidad.-** Los sujetos de las relaciones de consumo de uso de servicios y/o consumo de bienes, se encuentran en posición de inferioridad es decir en situación desigual y desproporcionada por lo que se debe colocar a las personas usuarias y/o consumidoras en un plano de igualdad real, económica y jurídica en relación a las y los proveedores.

**Principio de Justicia.-** La protección de las personas usuarias y/o consumidoras busca que las relaciones con las y los proveedores conlleven una justicia plena para todas y todos; entendida ésta como la concreción de los preceptos de trato justo y reciprocidad.

Las y los proveedores gozarán de protección sobre denuncias sin fundamento y hacer escuchados.

**Principio de Seguridad Jurídica.-** Los derechos de las personas usuarias y/o consumidoras consagrados en esta Ley y otras, en el marco de la Constitución, e instrumentos internacionales deberán ser reconocidos, protegidos, garantizados y respetados.

**Principio de Respeto a la Dignidad Humana.-** Las personas potencialmente usuarias y/o consumidoras, por el solo hecho de ser personas deben ser atendidas con respeto, consideración y calidez. Las y los proveedores deberán

abstenerse de desplegar conductas que sitúen a las personas usuarias y/o consumidoras en situaciones degradantes, intimidatorias y de acoso psicológico.

**Principio de Sostenibilidad.-** El consumo, uso, promoción y oferta de bienes y/o servicios deberán garantizar el manejo y uso sustentable de los recursos naturales, la recuperación, reparación integral y limitaciones de dominio de los ecosistemas frágiles y amenazados.

Las personas usuarias y/o consumidoras y proveedoras deberán actuar responsablemente en sus roles respetando los derechos de la naturaleza y la capacidad de resiliencia de los ecosistemas.

**Principio de Corresponsabilidad.-** Las personas usuarias y/o consumidoras deberán mantener una actitud consiente, responsable y racional para el consumo y/o uso; en el ejercicio de sus derechos y en el cumplimiento de sus deberes.

Las y los proveedores deberán adoptar políticas y prácticas que favorezcan relaciones de consumo y uso más equilibradas, justas y respetuosas en el mercado.

**Principio de Participación.-** Las personas usuarias y/o consumidoras podrán constituir asociaciones que promuevan la información y educación así como la promoción sobre sus derechos, y las representen y defiendan ante las y los proveedores públicos o privados en las oficinas o unidades especializadas de información asesoría, recepción y respuesta motivada de reclamos o ante las autoridades administrativas o judiciales.

**Principios de Irrenunciabilidad de los derechos.-** Las disposiciones contenidas en la Constitución sobre los derechos de las personas usuarias y/o consumidoras, instrumentos internacionales, en esta ley y en otras leyes son irrenunciables.

**Principio de Responsabilidad Solidaria y Derecho de Repetición.-** Serán solidariamente responsables por las indemnizaciones civiles derivadas de los daños ocasionados por vicio o defecto de los bienes o servicios prestados, los productores, fabricantes, importadores, distribuidores, comerciantes, quien haya puesto su marca en el bien o en la prestación del servicio y, en general, todos aquellos cuya participación haya influido en dicho daño.

La responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan. La acción para la reparación y restitución del derecho no podrá intentarse sino respecto de la y el proveedor o prestador final.

Cuando el Estado ecuatoriano sea condenado al pago de cualquier suma de dinero por la violación o inobservancia de los derechos consagrados en la Constitución y la Ley por parte de un funcionario público, el Estado tendrá derecho de repetir contra dicho funcionario lo efectivamente pagado.

**Artículo 5.- Definiciones.-** Para efectos de la presente Ley, se entenderá por:

**Anunciante.-** Aquella o aquel proveedor de bienes y/o servicios que ha encargado la difusión pública de un mensaje publicitario o de cualquier tipo de información referida a la naturaleza, características, propiedades o atributos de los bienes y/o servicios cuya producción, intermediación o prestación constituyen el objeto de su actividad.

**Bien.-** Son las cosas muebles e inmuebles, consumibles o no consumibles, materiales e inmateriales producidas o no en el país, que se ofertan y/o expenden para su consumo y /o uso personal y/o familiar de las personas usuarias y/o consumidoras.

En materia del derecho de las personas usuarias y/o consumidoras, no constituyen bienes aquellos vendidos por la autoridad judicial tras un embargo u otro procedimiento.

**Comercio Electrónico.-** Para los fines de esta ley se entiende como comercio electrónico cualquier forma de transacción, o intercambio de información de contenido comercial con personas usuarias y/o consumidoras a través del uso de tecnologías de información y comunicación, en lugar de hacerlo por contacto físico directo.

**Derecho a la Seguridad de las personas usuarias y consumidoras.-** El derecho a la seguridad implica la obligación de las y los proveedores de implementar toda clase de recursos administrativos, técnicos, informáticos, metodológicos y de cualquier naturaleza para reducir o eliminar las amenazas e incidentes de carácter fortuito o deliberado, así como malas prácticas, que afecten la adecuada y óptima calidad de prestación de un servicio y el consumo seguro de bienes o productos.

**Distribuidores o Comerciantes.-** Las personas naturales o jurídicas que de manera habitual venden o proveen bienes y/o servicios destinados finalmente a personas usuarias y/o consumidoras, aún cuando ello no se desarrolle en establecimientos abiertos al público.

**Especulación.-** Práctica comercial ilícita que consiste en el aprovechamiento de una necesidad del mercado para elevar artificiosamente los precios, sea mediante el ocultamiento de bienes o servicios, o acuerdos de restricción de ventas entre proveedores, o la renuencia injustificada de las y los proveedores a atender las y los pedidos de las personas usuarias y/o consumidoras pese a haber existencias que permitan hacerlo, o la elevación de los precios de los productos por sobre los índices oficiales de inflación, de precios al productor o de precios al consumidor.

**Información Básica Comercial.-** Consiste en los datos, instructivos, antecedentes, indicaciones, características, condiciones o contraindicaciones y demás comunicación necesaria de los productos, bienes, servicios y contratos que la o el proveedor debe suministrar obligatoriamente a la persona usuaria y/o consumidora al momento de efectuar la oferta del bien y /o servicio así como la entrega y /o prestación.

La información verbal que se realice por parte de la y el proveedor debe ser la misma que consta en los contratos de consumo y/o uso, o de adhesión.

**Importadores.-** Las personas naturales o jurídicas que de manera habitual importan bienes o productos para su venta o provisión en otra forma al interior del territorio nacional a personas consumidoras finales.

**Productores o Fabricantes.-** Las personas naturales o jurídicas que extraen, industrializan o transforman bienes intermedios o finales para su provisión a personas usuarias y/o consumidoras.

**Promoción.-** Es la práctica comercial transitoria, cualquiera que sea la forma utilizada en su difusión, consistente en el ofrecimiento al público de bienes y/o servicios en condiciones más favorables.

**Servicios.-** Cualquier actividad de prestación de servicios, que a cambio de una retribución, ofrece la o el proveedor a una persona como destinataria final para

el goce y uso de una cosa. También constituye servicio aquel trabajo o actividad que desarrolla la y el proveedor a favor de la persona usuaria.

**Servicios Públicos impropios o de interés público:** Son aquellos servicios suministrados por las y los proveedores privados dirigidos al público y que capta de ellos sus recursos económicos.

**Servicios públicos por delegación o concesión.-** Son aquellos servicios que la administración pública mediante contrato administrativo, transmite a una persona particular, empresas privadas o mixtas, la explotación de un servicio, durante un tiempo determinado.

**Tarjetas de crédito de circulación restringida.-** Son aquellas que se emiten para ser utilizadas por las personas usuarias y/o consumidoras exclusivamente en un determinado establecimiento comercial del cual son clientes; ya sea que hayan sido emitidas por los propios establecimientos comerciales sin ser entidades financieras, o por compañías financieras emisoras o administradoras de tarjetas.

## Capítulo II De los Sujetos de la Ley

**Artículo 6.- Persona Usuaria.-** Es aquella que tiene el derecho como destinatario final al uso o goce de una cosa y/o un servicio de cualquier naturaleza que permita su subsistencia diaria personal y/o familiar, inclusive social sin fin de lucro, así como acceder al buen vivir; sin que ello implique necesariamente la adquisición de bienes o productos.

Puede darse que el servicio implique además la venta o locación de alguna cosa necesaria para ello, en tal caso la persona usuaria puede ser a la vez consumidora.

**Artículo 7.- Persona Consumidora.-** Se considera persona consumidora quien adquiere o utiliza bienes o productos de cualquier naturaleza como destinatario final, en beneficio personal, familiar, inclusive social, para su subsistencia diaria, en búsqueda del buen vivir.

La adquisición de un producto o un bien podría generar un servicio, o para la adquisición de dicho producto o bien, se podría requerir previamente la

prestación de un servicio, en tal caso la persona consumidora puede ser a la vez usuaria.

**Artículo 8.- Proveedor.-** Son las personas naturales o jurídicas de carácter público o privado que desarrollan actividades en forma profesional, aun ocasionalmente de producción, fabricación, importación, exportación, construcción, distribución, alquiler, montaje, creación, concesión de marca, comercialización de bienes, así como prestación de servicios destinados a personas usuarias y/o consumidoras finales, por los que cobren 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.

**Artículo 9.- Organizaciones, Asociaciones, Ligas, Grupos, Juntas de Personas Usuarias y/o Consumidoras.-** Son aquellas conformadas por personas naturales o jurídicas, independientes de todo interés económico, comercial, religioso, o político, sin ánimo de lucro constituida con la finalidad de proteger, promocionar inclusive ante las y los proveedores los derechos de las personas usuarias y/o consumidoras, lo que incluye la información y educación; así como ejercer el derecho de representación y consulta ante las instancias administrativas; y, la defensa jurídica ante las autoridades judiciales.

**Artículo 10.- Estado.-** El Estado a través de sus entidades como Defensorías, Superintendencias, Ministerios, Consejos, Gobiernos Autónomos Descentralizados y demás organismos del poder público, prestarán protección prioritaria y especializada a las personas usuarias y/o consumidoras para garantizar ya sea el cumplimiento, prevención, protección, control, reparación y restitución de sus derechos violados según sus competencias, en el marco de lo que señala la Constitución, los instrumentos internacionales y esta Ley.

La Defensoría del Pueblo se encarga de la protección y tutela a nivel nacional, regional y provincial de los derechos de las personas usuarias y/o consumidoras.

Por su parte, las superintendencias, ministerios, consejos, gobiernos autónomos descentralizados, y demás entes del poder público, cuya función principal, políticas públicas y acciones en general incluyen, inciden o afectan los derechos de las personas usuarias y consumidoras, serán en cada uno del ámbito de su competencia, los organismos rectores de las políticas públicas que garanticen

estos derechos desde cada uno de sus sectores regulados. Por tanto el diseño, emisión y ejecución de las políticas que dicten en virtud de su función central deberá observar estos derechos, así como también sujetarse a la supervisión administrativa que garantice su cumplimiento.

### **Capítulo III**

#### **Derechos y Obligaciones de las Personas Usuarias y/o Consumidoras**

**Artículo 11.- Derechos de las Personas Usuarias y/o Consumidoras.-** Las personas usuarias y/o consumidoras, a más de lo establecido en la Constitución de la República, tratados y convenios internacionales, legislación interna, principios generales y la costumbre tienen los siguientes derechos:

- 1) A la protección y seguridad a la vida, salud, educación, intereses económicos, en la vivienda, en el transporte, en el uso de servicios financieros y de telecomunicaciones y demás derechos del buen vivir; por el acceso de bienes y/o servicios, contra toda oferta y práctica consideradas peligrosas, riesgosas, abusivas, nocivas y que atenten contra la integridad física, psíquica, moral, como al patrimonio de las personas usuarias y/o consumidoras;
- 2) A la accesibilidad a los bienes y servicios, especialmente a los servicios básicos y de primera de necesidad;
- 3) A vivir en un ambiente sano y económicamente sustentable y el buen vivir;
- 4) A la libertad de elección en la adquisición de bienes y/o servicios ;
- 5) A que las y los proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos y de óptima calidad con eficiencia, eficacia y buen trato ;
- 6) A la adquisición de bienes y/o servicios en las mejores condiciones de calidez y dignidad tomando en cuenta las previsiones legales que rigen el acceso a los bienes y servicios nacionales y extranjeros;
- 7) A la información adecuada, veraz, clara, oportuna, completa, anticipada, precisa que deben entregar las y los proveedores sobre los bienes y servicios, ofrecidos, como de los precios, características, calidad;

condiciones de contratación y prestación; además los aspectos relevantes de los mismos, riesgos y demás datos de interés inherente a su naturaleza, composición y contraindicación que permita una elección razonada conforme a las necesidades y para un aprovechamiento satisfactorio y seguro;

- 8) Al buen trato, digno, transparente, justo, cálido, equitativo, no discriminatorio, respetuoso considerado y no abusivo por parte de las y los proveedores de bienes y/o servicios;
- 9) A la protección contra la información y la publicidad engañosa, abusiva, subliminal y falsa, sobre la naturaleza de los bienes y servicios ofertados, del contenido de las cláusulas contractuales propuestas por las y los proveedores de bienes y /o servicios que contraríen los derechos de las personas usuarias y/o consumidoras;
- 10) A la defensa contra métodos comerciales coercitivos o desleales;
- 11) A la educación de las personas usuarias y/o consumidoras orientadas al fomento del consumo responsable, uso adecuado y les permita conocer y ejercitar sus derechos y obligaciones;
- 12) A la reparación, o sustitución, o rescisión del acto de uso y/o consumo, por las deficiencias y mala calidad de bienes y/o servicios; tal como que la cantidad sea inferior a la indicada, por indebida atención de un servicio, por incumplimiento de lo ofertado y adherido, y de las disposiciones de esta ley y otras leyes; o por vicios ocultos; por violación del derecho a la información; falta de toma de medidas de seguridad en la prestación de servicios de cualquier naturaleza; sin perjuicio de la indemnización por daños y perjuicios que se puedan generar de la misma;
- 13) A la irrenunciabilidad de los derechos consagrado en la Constitución, instrumentos internacionales y esta Ley. No se podrán alegar costumbres usos o prácticas, convenios o estipulaciones en contrario;
- 14) A recibir el auspicio del Estado para la constitución de organizaciones, asociaciones, ligas, grupos juntas u otras agrupaciones de personas usuarias y/o consumidoras, cuyo criterio será consultado al momento de

elaborar o reformar normas jurídicas, políticas públicas u otras disposiciones que afecten a las personas usuarias y/o consumidoras ;

- 15) Acceder a mecanismos extrajudicial, judicial y constitucional efectivos para la tutela y reparación e indemnización de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a más de la adecuada restitución y reparación del derecho a la sanción oportuna;
- 16) Acceder a mecanismos administrativos que permitan exigir a las personas usuarias y/o consumidoras el cumplimiento de los actos de la autoridad pública y políticas públicas que efectivicen sus derechos;
- 17) Ser escuchado de manera individual y colectiva, a fin de defender sus interés como personas usuarias y/o consumidoras en cuanto a la toma de decisiones emitidas por las entidades públicas o privadas;
- 18) A que las empresas o establecimientos que prestan servicios públicos o privados cuenten obligatoriamente con una oficina o una unidad especializadas de información, asesoría, recepción y respuesta motivada de reclamos que presenten las personas usuarias y/o consumidoras;

Dichas oficinas o unidades serán instancias preliminares extrajudiciales de soluciones de conflicto; sin que esto implique que las personas usuarias y/o consumidoras de no estar satisfechas con las respuestas o soluciones emitidas puedan recurrir a otras instancias extrajudiciales, judiciales y constitucionales en la forma establecida en esta Ley.

Las oficinas o unidades a su vez contarán con un registro y estadística informática de los reclamos presentados y respuesta otorgadas, para que en base a los datos anotados se ejecuten los correctivos necesarios por parte de Las y los proveedores públicos o privados. A esta información tendrá acceso cualquier persona natural o jurídica; y;

- 19) A la protección y promoción de los derechos individuales o colectivos y difusos en los términos que establece esta Ley.

#### **Capítulo IV**

#### **Otros Derechos Para las Personas Usuarias y/o Consumidoras**

**Artículo 12.- Derecho a Pagar Precio Justo y Bajo Condiciones de Seguridad.-** Derecho a pagar los precios o tarifas justas y exactas, sin aplicar mecanismos de redondeo de tiempo o cualquier otra estipulación que prevea el cobro de servicios no utilizados.

La facturación se hará por el tiempo real y exacto de uso. En los casos de prestación de servicios de telefonía la facturación se hará por el tiempo real de uso expresado en minutos y segundos según corresponda.

En el caso de que los pagos se realicen con tarjeta de crédito, las y los proveedores están obligados a realizar la transacción en presencia de sus clientes para una mayor seguridad en el pago.

**Artículo 13.- Derecho de Garantía Legal y Comercial.-** Las personas usuarias y/o consumidoras tienen derecho a que se les otorgue obligatoriamente el documento de garantía sobre los productos de naturaleza durable tales como vehículos, artefactos eléctricos, mecánicos, electrodomésticos, y electrónicos 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.

Sin perjuicio de la garantía legal la o el proveedor podrá por decisión propia otorgar garantía comercial sobre el bien o servicio otorgado, la misma será entregada mediante documento.

**Artículo 14.- Características y Condiciones del Derecho de la Garantía legal.** El derecho a la garantía legal responderá las siguientes características y condiciones:

- 1) Toda garantía deberá individualizar a la persona natural o jurídica que la otorga, así como los establecimientos y condiciones en que operará;
- 2) La vigencia de la garantía que se genere sobre un bien o servicio será por un tiempo determinado. En el caso de productos nuevos éstos tendrán una garantía mínima de un año; por el contrario si se trata de productos usados el tiempo de garantía no podrá ser menor a seis meses;
- 3) Las garantías ofrecidas por las y los proveedores sobre bienes y/o servicios deben contener de manera explícita las siguientes:

- a. En qué consiste la garantía y su contenido;
  - b. Las condiciones y forma para hacerla efectiva;
  - c. La condición de uso o funcionamiento del bien o servicio;
  - d. Los establecimientos y forma en que operará;
  - e. La duración y alcance territorial; y,
  - f. El nombre y dirección del garante.
- 4) La garantía comprenderá la reparación necesaria para el buen funcionamiento del bien y no demandará costo alguno;
- 5) En el caso de que la reparación del defecto requiere otra intervención técnica, esto es por segunda ocasión la persona consumidora tendrá derecho de exigir al proveedor las siguientes opciones:
- a. La sustitución del bien por otro de la misma marca y características o por otro diferente;
  - b. La reducción del precio; o,
  - c. La devolución del dinero que se pago por el bien; y,
- 6) En el caso de la sustitución del bien, el nuevo tendrá la misma garantía del bien originalmente adquirido, pero su plazo deberá contarse desde el momento de entrega de este nuevo bien.

**Artículo 15.- Derecho a Suspensión de las Cuotas de Pago y al Tiempo de Efectividad de la Garantía.-** Cuando el bien se encuentre en reparación por un mes o más las personas consumidoras no deberán cancelar las cuotas correspondientes a ese periodo hasta que el bien reparado, luego de lo que deberá someterse al mismo tiempo original de la garantía.

**Artículo 16.- Derechos Sobre los Productos Deficientes o Usados.-** Cuando se oferten o expendan a las personas consumidoras productos con alguna deficiencia, usados o reconstruidos, tales circunstancias deberán indicarse de manera visible, clara y precisa, en anuncios, letreros o en las facturas.

La vigencia de la garantía que se genere sobre un bien o servicio será por un tiempo determinado que no podrá ser menor a tres meses.

**Artículo 17.- Derecho Frente a la Reparación Defectuosa.-** La persona consumidora tendrá derecho dentro de noventa días contados a partir de la recepción del bien, a que este sea reparado sin costo adicional o se reponga el

bien en un plazo no superior a treinta días, sin perjuicio a la indemnización que corresponda. Cuando los defectos presentados provengan del servicio de reparación.

Si se hubiere otorgado garantía por un plazo mayor, se estará a este último.

**Artículo 18.- Derecho en Relación al Deterioro de los Bienes.-** Cuando el bien objeto del servicio de acondicionamiento, reparación, limpieza u otro similar sufiere tal menoscabo o deterioro que disminuya su valor o lo torne parcial o totalmente inapropiado para el uso normal al que está destinado, el prestador del servicio deberá restituir el valor del bien declarado en la nota de ingreso, e indemnizar por la pérdida ocasionada.

**Artículo 19.- Derecho Sobre los Repuestos.-** Las y los proveedores de productos de naturaleza durable deben asegurarse de contar con un stock suficiente de repuestos de tal forma que permita cubrir los requerimientos que se realice por parte de las personas consumidoras.

En el caso de que los bienes sean de producción nacional, las y los proveedores tendrán un plazo no mayor de treinta días para entregar el repuesto solicitado; si se trata de producción extranjera en que los repuestos no se encuentren en territorio nacional y requieran su importación, el tiempo máximo de entrega será de 60 días.

En los contratos de prestación de servicios cuyo objeto sea la reparación de cualquier tipo de bien, se entenderá implícita la obligación de cargo del prestador del servicio, de emplear en tal reparación, componentes o repuestos nuevos y adecuados al bien de que se trate, a excepción de que las partes convengan expresamente lo contrario.

El incumplimiento de éste artículo dará lugar, además de las sanciones e indemnizaciones que correspondan, a que se obligue al prestador del servicio a sustituir, sin cargo adicional alguno, los componentes o repuestos de que se trate.

**Artículo 20.- Derecho a Servicio Técnico.-** Los productores, fabricantes, importadores, distribuidores y comerciantes de bienes deberán asegurar el suministro permanente de componentes, repuestos y servicio técnico, durante el lapso en que sean producidos, fabricados, ensamblados, importados o distribuidos y posteriormente, durante un período razonable de tiempo en

función a la vida útil de los bienes en cuestión, lo cual será determinado de conformidad con las normas técnicas del Instituto Ecuatoriano de Normalización INEN.

**Artículo 21.- Derecho a la Restitución.-** Se considerará un solo bien, aquel que se ha vendido como un todo, aunque esté formado por unidades, partes, piezas o módulos, no obstante que estas puedan o no prestar una utilidad en forma independiente unas de otras. Sin perjuicio de ello, tratándose de su restitución, ésta se podrá efectuar respecto de una unidad, parte, pieza o módulo, siempre que sea por otra igual a la que se restituya y se garantice su funcionalidad.

**Artículo 22.- Derecho de Devolución.-** En el caso de contratos de bienes y servicios vendidos fuera de los establecimientos mercantiles, las personas usuarias y/o consumidoras tendrán el derecho de devolución de conformidad a la forma y condiciones señaladas en el capítulo de derecho contractual de esta Ley.

**Artículo 23. - Derecho de Devolución del Bien o Servicio no solicitado.-** Las personas usuarias y/o consumidoras tendrá el derecho de dar en devolución al proveedor aquellos bienes y/o servicios que éste le haya enviado sin su requerimiento previo.

En este caso la persona usuaria y/o consumidora no estará obligada a asumir responsabilidad, ni a efectuar pago alguno o realizar trámites para dejar sin efecto dichos envíos, salvo se compruebe que las personas usuarias y/o consumidoras han aceptado expresamente el envío, entrega del bien, o lo han utilizado o consumido.

**Artículo 24.- Derecho a Retracto de las Personas Usuarias y/o Consumidoras.-** Las personas usuarias y/o consumidoras tendrán derecho a dar por terminado un contrato de adhesión en la forma y condiciones previstas en el capítulo de esta ley referente al contrato de adhesión.

**Artículo 25.- Derecho de Información en los Sistemas de Crédito No Financiero, Financiero y Cooperativo.-** Cuando la persona usuaria y/o consumidora adquiera determinados bienes o servicios mediante sistemas de crédito, la y el proveedor estará obligado a informarle en forma previa, clara y precisa:

- 1) El precio al contado del bien o servicio materia de la transacción;

- 2) El valor total o final del crédito incluido intereses;
- 3) El monto total correspondiente a intereses, en base a la tasa vigente a la fecha de la compra a la que serán calculados; así como la tasa de interés moratoria legal y todos los demás recargos adicionales legales;
- 4) El número de cuotas, monto y periodicidad de los pagos a efectuar;
- 5) La suma total a pagar por el referido bien o servicio;
- 6) Si una tasa de interés es variable o reajutable y la base que permite dicha variabilidad;
- 7) Derecho en toda operación de crédito a efectuar pagos anticipados de las cuotas o saldos en forma total o parcial, con la consiguiente liquidación de interés al día del pago;
- 8) El sistema del cálculo de los gastos que genere la cobranza extrajudicial de créditos impagos, incluido los honorarios que corresponda;
- 9) Las modalidades o procedimientos de la cobranza extrajudicial sobre los créditos impagos y quienes la van ejecutar, así como si variaran anualmente en el caso de que se supere el año;
- 10) El pago que debe hacerse acerca de gastos por escritura públicas, contratos de prenda, constitución en fideicomisos, u otros documentos legales necesarios;
- 11) La duración del crédito en días, meses y años;
- 12) Condiciones de refinanciamiento y;
- 13) Los efectos que producen los pagos mínimos.

**Artículo 26.- Derecho de Pago Anticipado.-** En toda venta o prestación de servicios a crédito, las personas usuarias y/o consumidoras, siempre tendrán derecho a pagar anticipadamente la totalidad de lo adeudado, o a realizar prepagos parciales en cantidades mayores a una cuota. En estos casos, los intereses se calcularán y pagarán únicamente sobre el saldo pendiente o capital impago; es decir, cada vez que se cancele una cuota, el interés debe ser recalculado para evitar que se cobre sobre el total del capital. Se prohíbe el establecimiento y cobro de intereses sobre intereses.

La proveedora o el proveedor están en la obligación de conferir recibos por cada pago parcial. El pago de la cuota correspondiente a un período de tiempo determinado hace presumir el de los anteriores.

Lo prescrito en el presente artículo incluye a las entidades no financieras emisoras de tarjetas de crédito de circulación restringida y a las instituciones del Sistema Financiero.

**Artículo 27.- Derecho al Buen Trato en la Cobranza de Créditos Personales, Familiares y del Hogar.-** En la cobranza de créditos, las personas usuarias y consumidoras tendrán derecho al buen trato mediante prácticas de cobro dignas, no abusivas, no desleales, no engañosas sin recurrir a acosos físicos, verbales o psicológicos en respeto a su dignidad humana, por tanto no podrán estar sujetos a cualquier tipo de coacción ilícita ni amenazas de cualquier naturaleza dirigidas a su persona, por la y el proveedor o quien actúe en su nombre.

La obligación impuesta al proveedor, será exigible, sin perjuicio de las acciones penales a las que hubiere lugar.

Se considerarán prácticas de cobro violatorias al derecho al buen trato las siguientes:

- 1) No se puede hostigar y amenazar utilizando lenguaje inadecuado o deshonesto; o cualquier tipo de violencia u otro método agresivo, que perjudique a su reputación o propiedades;
- 2) Amenazar con divulgar en calidad de deudor su nombre, domicilio y datos que permitan identificarlo;
- 3) Un cobrador no podrá valerse de información ni medios falsos o engañosos en relación con la cobranza; como por ejemplo anunciar falsamente arrestos, secuestros, embargos, sin notificaciones judiciales emitidas por autoridad competente;
- 4) Amenazar con deducir dinero de la remuneración total del trabajador o demandarlo, a menos que la agencia de cobro o el acreedor considere proceder de tal forma por la vía legal;
- 5) Un cobrador no podrá amenazar a quien adeude, con informar a terceras personas cercanas a esta, o aquellas con las que tenga una relación laboral, inclusive el divulgar una deuda que se encuentra en proceso de aclaración;
- 6) La prohibición de cobrar los días sábados, domingos y feriados, así como en horarios no laborables.

**Artículo 28.- Derecho en el Pagos con Tarjeta de Crédito Cooperativo, Financiero y no Financiero.-** El precio para el pago con tarjeta de crédito cooperativo, financiero y no financiero, será el mismo precio que al contado.

Toda oferta, promoción, rebaja o descuento exigible respecto a la modalidad de pago al contado, será también exigible por la persona usuaria y/o consumidora que efectúa pagos mediante el uso de tarjetas de crédito, salvo que se ponga en

su conocimiento oportuna y adecuadamente, en carteles, anuncios, la publicidad o información respectiva y de manera expresa, lo contrario.

**Artículo 29.- Derechos a Tarjetas de Afiliación y Fidelización.-** Las personas usuarias y/o consumidoras podrán acceder a su adquisición exclusivamente por decisión propia sin que para ello requieran pagar el costo de su emisión.

Las personas usuarias y/o consumidoras podrán acceder a todos los descuentos que otorguen Las y los proveedores sin que para dicho beneficio requiera de tarjetas de afiliación o fidelización.

**Artículo 30.- Derechos de Protección de las Personas y Grupos de Atención Prioritaria.-** Se dará prioridad, protección y atención especial a personas usuarias y/o consumidoras que sean: adultas mayores, con discapacidad, quienes padezcan enfermedades catastróficas o de alta complejidad, mujeres embarazadas, niñas, niños y adolescentes, personas privadas de libertad y en movilidad. En tal sentido las y los proveedores se encontrarán obligados a generar un servicio preferencial, especializado, con infraestructura adecuada y buen trato, desarrollando como mínimo los requerimientos establecidos en el artículo cien de esta Ley.

## **Capítulo V**

### **Obligaciones de las Personas Usuarias y/o Consumidoras**

**Artículo 31.- Obligaciones de las Personas Usuarias y/o Consumidoras.-** Son obligaciones de las personas usuarias y/o consumidoras las siguientes:

- 1) Propiciar y ejercer el consumo y uso racional y responsable de bienes y servicios dirigidos a cubrir sus necesidades que no pongan en riesgo su salud, vida y su patrimonio económico;
- 2) Preocuparse de no afectar el medio ambiente y los derechos de la naturaleza mediante el consumo de bienes o uso de servicios que puedan resultar peligrosos en ese sentido y pongan en riesgo las necesidades de futuras generaciones;
- 3) Evitar cualquier riesgo que pueda afectar su salud, vida, intereses económicos y sociales, así como la de los demás por el consumo y/o uso de bienes y/o servicios;

- 4) Pedir información de las condiciones de consumo y uso, de las características de contratación, efectos y consecuencias del uso y/o o consumo los bienes y servicios que están interesados en adquirir;
- 5) Poner en práctica las prevenciones, indicaciones y condiciones de consumo y/o utilización de los bienes y servicios;
- 6) Conservar las facturas que se les haya entregado por la compra de productos, bienes o servicios en caso de haber reclamos;
- 7) Pagar por los bienes o servicios en el tiempo y condiciones fijadas por la y el proveedor; y,
- 8) Pagar cuando fuere procedente el cobro de interés por mora a causa de retraso en la cancelación de facturas y planillas de servicios, las personas usuarias y/o consumidoras pagarán el interés legal por el tiempo efectivo de mora. Caso contrario la o el proveedor afectado podrá acudir ante la autoridad competente para la tutela de su derecho.

## **Capítulo VI** **Derechos y Obligaciones de las y los Proveedores**

### **Sección I** **Derechos Generales de las y los Proveedores**

**Artículo 32.- Derechos de las y los Proveedores.-** Son derechos de la y el proveedor sin perjuicio de lo señalado en otras leyes siempre y cuando no se contrapongan a los derechos las personas usuarias y/o consumidoras, consagrados en la Constitución, instrumentos internacionales y esta Ley; los siguientes:

- 1) Percibir por sus actividades económicas apegadas a la ley, ética y moral, las ganancias o utilidades justas en relación a las características propias del bien y/o servicio, y nunca en desmedro del patrimonio económico de las personas usuarias y/o consumidoras;
- 2) Derecho al libre acceso y defensa ante los órganos administrativos, judiciales, extrajudiciales y constitucionales para la

solución de los reclamos propios o aquellos que presenten las personas usuarias y/o consumidoras; y,

- 3) Derecho a cobrar en los términos y plazos ofertados y adheridos siempre y cuando no vayan en contra de los principios y derechos consagrados en la Constitución, instrumentos internacionales y esta Ley.

## Sección II Obligaciones Generales de las y los Proveedores

**Artículo 33.- Las Obligaciones de la y el Proveedor.-** Las y los proveedores tendrán como obligaciones aquellas contempladas en la Constitución y esta Ley en relación a las personas usuarias y/o consumidoras y aquellas específicas que se encuentran en otras leyes, normativas y políticas públicas propias de los sectores especializados de las relaciones de uso de servicios y consumo de productos, o que en virtud de su función principal las incluyan, éstas últimas que serán emitidas por las superintendencias, ministerios, gobiernos autónomos descentralizados, consejos, instituciones, organismos, dependencias, y personas jurídicas del sector público; de conformidad a su área de acción y su competencia.

**Artículo 34.- Obligación General.-** La o el proveedor está obligado a respetar y cumplir los precios, garantías, cantidades, medidas, intereses, cargos, términos, plazos, fechas, modalidades, reservaciones, características ofrecidas sobre los productos y servicios, condiciones de lo ofertado, de la contratación y la prestación, así como demás compromisos haya adquirido con las personas usuarias y/o consumidoras para la entrega del bien o prestación del servicio.

La prestación de un servicio o el suministro de un bien deberán ejercitarse con sentido de responsabilidad social acerca de los derechos y obligaciones contemplados en esta Ley.

**Artículo 35.- De la Obligación de Respeto.-** Las y los proveedores están obligados a otorgar buen trato y sin discriminación a las personas usuarias y/o consumidoras. No podrán negarse injusta o arbitrariamente a proveer un bien o prestar un servicio; así como a seleccionar a las y los clientes o realizar otras prácticas similares sin que medien razones objetivas o justificadas como el derecho a la seguridad para los demás clientes.

**Artículo 36.- De la Obligación de Información.-** La y el proveedor deberá entregar a las personas usuarias y/o consumidoras información veraz, suficiente, clara, completa oportuna, anticipada, precisa de los bienes y servicios así como de sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y prestación; además los aspectos relevantes de los mismos, riesgos y demás datos de interés inherente a su naturaleza, composición y contraindicación que permita a las personas usuarias y/o consumidoras hacer una elección ajustada a la realidad, razonada, responsable, conforme a sus necesidades y su situación económica.

Las y los proveedores están obligados a cumplir con las normas de seguridad, calidad, y rotulado de los productos o servicios, la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiban los productos, la veracidad de la propaganda comercial, el contenido y la vida útil del producto, así como responsabilizarse por los productos y/o servicios cuyo uso resulte peligroso para la salud o integridad física y la economía personal y familiar de las personas usuarias y/o consumidoras; cuando estos no los han entregado o suministrado con las condiciones de seguridad y prevenciones que correspondan tanto en la producción, distribución, comercialización, manejo y administración.

**Artículo 37.- De la Obligación de Entrega del Bien o Prestación del Servicio.-** La y el proveedor está en la obligación de entregar o prestar, oportuna y eficientemente los bienes y/o servicios, de conformidad a las condiciones y características publicitadas, informadas y ofertadas por la y el proveedor, y adherido por las personas usuarias y/o consumidoras, en tal sentido ninguna variación, será motivo de diferimiento.

**Artículo 38.- De la Obligación de Indicar el Precio.-** Las y los proveedores deberán dar conocimiento al público de los valores finales de los bienes que expendan o de los servicios que ofrezcan, con excepción de los que por sus características puedan regularse convencionalmente.

El valor final deberá indicarse de un modo claramente visible que permita a la persona usuaria y/o consumidora, de manera efectiva, el ejercicio de su derecho a elección razonada, antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo y/o uso.

El valor final se establecerá y su monto se difundirá en moneda de curso legal.

Los establecimientos que suministran servicios educativos, de salud,

transporte, turísticos, de telecomunicaciones, financieros entre otros; así como productos alimenticios, medicinales, prendas de vestir, unidades habitacionales y demás destinados para consumo y uso final; deberán exhibir los precios finales a través de preciadore, listas de precios o cualquier otro mecanismo fácilmente visible y accesible para consulta; o para ratificación del derecho al pago del precio justo, en caso de productos como los medicamentos o servicios de educación general básica y de bachillerato unificado, sobre los que se debe respetar los precios oficiales aprobados por la autoridad competente. No está permitido el cobro de recargos adicionales o conceptos distintos que no sean lícitos o legales y no se han incluido en el valor final.

**Artículo 39.- Obligaciones Frente a los Defectos y Vicios Ocultos.-** La personas usuarias y/o consumidoras podrán optar por la reducción del precio, o la restitución, o la rescisión del contrato; sin perjuicio de la indemnización por daños y perjuicios, cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos e inclusive el servicio resulte defectuoso e ineficiente; haciendo inadecuada la prestación o consumo, y disminuyendo de tal modo la calidad o la posibilidad del uso o consumo para lo que habitualmente está destinado; que, de haberlos conocido las personas usuarias y/o consumidoras, no la habrían adquirido o contratado, o hubieran dado un menor precio por ella.

**Artículo 40.- Obligación de Entrega de Facturas.-** La y el proveedor está obligado a entregar a las personas usuarias y/o consumidoras, la factura correspondiente por la compra o contratación realizada de conformidad con las disposiciones que en esta materia establece el ordenamiento jurídico tributario.

En caso de que al momento de efectuarse la transacción, no se entregue el bien o se preste el servicio, deberá extenderse un comprobante adicional firmado por las partes, en el que constará el lugar, fecha y forma en la que se lo hará y las consecuencias del incumplimiento o retardo.

En concordancia con lo previsto en los incisos anteriores, tratándose de prestación de servicios, si aplica al caso, el comprobante adicional deberá detallar además, los componentes y materiales que se empleen con motivo de la prestación del servicio, el precio por unidad de los mismos y de la mano de obra; así como los términos en que la y el proveedor se obliga en los casos en que el uso práctico lo permita.

**Artículo 41.- Entrega de Bienes y Accesorios Complementarios.-** La y el proveedor deberá entregar a las personas usuarias y/o consumidoras bienes y accesorios completos cuando formen parte integrante del bien objeto de la transacción, o sean indispensables para su funcionamiento óptimo, en el tiempo y lugar convenidos.

**Artículo 42.- De la Obligación Frente al Pago Indebido.-** La y el Proveedor deberá devolver el pago de lo indebido mediante procedimientos sencillos y ágiles, cuando alguna persona creyéndose deudora emita pago a su favor.

**Artículo 43.- Programas de Concientización.-** Para garantizar el conocimiento suficiente de los derechos y obligaciones de personas usuarias y/o consumidoras y las y los proveedores deberán constantemente generar programas de concientización y educación para asegurar que las usuarias y usuarios, consumidoras y consumidores; tengan el conocimiento suficiente sobre los cuidados y precauciones que deben tener en cuenta para proteger su integridad personal, física, psicológica, así como sus intereses económicos y sociales. Así también se deberá garantizar el conocimiento de los derechos y obligaciones contemplados en esta Ley al personal que trabaja para la y el proveedor público y privado.

### **Sección III**

#### **De las Obligaciones de las y los Proveedores en Relación a los Derechos de las Personas Usuarias y/o Consumidoras a la Seguridad a la Vida, Salud y la Alimentación en el Expendio de Productos y en la Prestación de Servicios**

**Artículo 44.- Obligación General.-** Las y los proveedores que desarrollen actividades de importación, producción, transformación, almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de bienes o productos alimenticios y, medicamentos; así como de prestación de servicios deberán para no arriesgar la vida, salud y seguridad de las personas incluyendo el medio ambiente y los derechos de la naturaleza, observar y cumplir las disposiciones constitucionales referentes al tema, la disposiciones de esta Ley y otras normas legales o reglamentarias específicas y técnicas que se dictaren sobre estos derechos. Así mismo facilitarán la vigilancia e inspección de las autoridades administrativas competentes para el cumplimiento de su normativa sectorial y política pública, además de las que se señalan en los artículos siguientes.

**Artículo 45.- Prohibición a la Adulteración del Producto.-** Las y los proveedores no podrán de ninguna manera adulterar la propia naturaleza, componentes, ingredientes, y características de los bienes ofertados o entregados a las personas usuarias y/o consumidoras. Las y los proveedores que procedan de esta manera se someterán lo previsto en el código penal.

**Artículo 46.- Advertencias permanentes.-** Tratándose de productos cuyo uso resulte potencialmente peligroso para la salud o integridad física de las personas usuarias y/o consumidoras, para la seguridad de sus bienes o del ambiente, la y el proveedor deberá incorporar en los mismos o en instructivos anexos, las advertencias o indicaciones necesarias en forma visible sobre su empleo, uso y manipulación.

En cuanto al expendio de bebidas alcohólicas, cigarrillos y otros derivados del tabaco y productos nocivos para la salud, deberá expresarse clara, visible y notablemente la indicación de que su consumo es peligroso para la salud, y la prohibición de su consumo para personas menores de dieciocho años, bajo las premisas señaladas en esta Ley su reglamento y la Ley Orgánica para la Regulación y Control de Tabaco y su respectivo reglamento.

En lo que se refiere a la presentación de servicios riesgosos, deberá adoptarse por la y el proveedor las medidas que resulten necesarias para que aquella se realice en adecuadas condiciones de seguridad, informando a la persona usuaria y a quienes pudieren verse afectados por tales riesgos, de las medidas preventivas que deban usarse.

**Artículo 47.- Productos Riesgosos.-** En caso de constatarse que un bien de consumo adolece de un defecto, así como el lugar donde se produzcan no se ajusten a las condiciones y requisitos de prevención exigidos por las leyes, y normas, constituyendo un peligro o supongan un riesgo de importancia para la integridad física, la seguridad, salud y vida de las personas o del medio ambiente; aún cuando se utilicen o funcionen en forma adecuada, la proveedora o el proveedor del mismo deberá sin perjuicio de las responsabilidades a las que hubiere lugar, informar de tal hecho a los personas consumidoras del bien, retirarlo del mercado y, cuando sea procedente, sustituirlo o reemplazarlo a su costo.

Lo mismo sucederá en el caso de los servicios riesgosos como cuando sus instalaciones no reúnan los requisitos técnico y otros que garanticen el derecho a la seguridad para la salud y vida en el uso de los servicios, y por tanto violen

los derechos fundamentales, económicos y sociales, normas, reglamentos, resoluciones y toda política pública; por tanto dependiendo de la gravedad, se podrá inclusive suspenderse el servicio hasta su total rectificación.

**Artículo 48.- Prohibición de Venta.-** Comprobada por cualquier medio idóneo, la peligrosidad o toxicidad de un producto destinado al consumo humano, en niveles considerados como nocivos o peligrosos para la salud, integridad física, y vida de las personas consumidoras, la y el proveedor deberá:

- 1) Retirar de inmediato dicho bien o producto del mercado;
- 2) Adoptar otras medidas razonables necesarias para eliminar o reducir el peligro;
- 3) Notificar a las autoridades competentes de la sustitución y reparación.; y,
- 4) Informar y advertir de manera inmediata una vez conocida la peligrosidad y riesgos imprevisibles detectados con posterioridad a la colocación del mercado a los habitantes del territorio nacional, direccionado especialmente al segmento de la población en mayor riesgo, a través de medios asequibles a la ciudadanía;

La autoridad competente deberá verificar que se haya producido el retiro del bien o producto, del mercado y prohibición de circulación del mismo, de no acatar la y el proveedor se sujetará a las sanciones legales pertinentes.

Los daños y perjuicios producidos por la acción de dichos bienes o productos serán de cargo de la y el proveedor, sin perjuicio de la responsabilidad penal a que hubiere lugar.

**Artículo 49.- Licencias.-** Las patentes autorizaciones, licencias u otros documentos o permisos otorgados a las y los proveedores para la investigación, desarrollo comercialización de bienes inclusive prestación de servicios que puedan resultar peligrosos nocivos para la salud y vida de las personas usuarias y/o consumidoras, en ningún caso eximirán de la responsabilidad por los daños y perjuicios efectivamente ocasionados a las personas; daños que de conformidad con lo dispuesto por esta u otras leyes serán de cargo de las y los proveedores y de todos quienes hayan participado

en la cadena de producción distribución y comercialización de los bienes y servicios.

**Artículo 50.- Prohibiciones en Relación a los Productos.-** La y el proveedor estará obligado a garantizar la salud y vida de las personas usuarias y/o consumidoras, tomando en cuenta las siguientes obligaciones:

- 1) No utilizar sustancias prohibidas por los instrumentos internacionales, las leyes, reglamentos, normas, y estándares nacionales e internacionales;
- 2) No tener o almacenar productos prohibidos en producción, transformación, almacenamiento, comercialización o medios de transporte de alimentos o bebidas;
- 3) Cumplir con las exigencias de control de los productos tóxicos o venenosos, incluidos los resultantes de mezclas y otras manipulaciones industriales, de forma que pueda comprobarse con rapidez y eficacia, su origen, distribución, destino y utilización;
- 4) No vender o suministrar productos, empaçados, empaçados o sujetos a cualquier otra clase de medida de precaución cuando no contengan los cierres, etiquetas o rótulos;
- 5) No vender los productos que han expirado su fecha de consumo;
- 6) Cumplir las exigencias de control de los productos manufacturados susceptibles de afectar la seguridad física de las personas, prestando al respecto la debida atención a los servicios de reparación en sus locales e instalaciones y;
- 7) Cumplir las condiciones exigibles que garanticen la seguridad, calidad y salubridad tratándose del transporte, instalaciones, locales y espacios de uso público.

**Artículo 51.- Productos Deficientes o Usados.-** Cuando se oferten o expendan a la persona consumidora productos con alguna deficiencia, usados o reconstruidos, tales circunstancias deberán indicarse de manera visible, clara y precisa, en los anuncios, facturas o comprobantes.

**Artículo 52.- Producción y Transgénica.-** Si los productos de consumo humano o pecuario a comercializarse han sido obtenidos o mejorados mediante trasplante de genes o, en general, manipulación genética, se advertirá de tal hecho en la etiqueta del producto, en letras debidamente resaltadas.

**Artículo 53.- Rotulado Mínimo de Alimentos.-** Sin perjuicio de lo que dispongan las normas técnicas al respecto, las y los proveedores de productos alimenticias de consumo humano deberán exhibir en el rotulado de los productos, obligatoriamente, la siguiente información:

- 1) Nombre del producto;
- 2) Marca comercial;
- 3) Identificación del lote;
- 4) Razón social de la empresa;
- 5) Contenido neto;
- 6) Número de registro sanitario;
- 7) Valor nutricional;
- 8) Fecha de expiración o tiempo máximo de consumo;
- 9) Lista de ingredientes, con sus respectivas especificaciones;
- 10) Precio de venta al público;
- 11) País de origen;
- 12) Indicación si se trata de alimentos artificiales, irradiado o genéticamente modificado; y,
- 13) En cuanto a productos naturales, debe identificarse la procedencia, y si hay elementos culturales o étnicos en el origen.

**Artículo 54.- Rotulado Mínimo de Medicamentos.-** Sin perjuicio de lo establecido en las normas especiales, los medicamentos en general y los productos naturales procesados, deberán contener información sobre:

- 1) Nombre del producto, genérico o de marca;
- 2) Marca comercial;
- 3) Identificación del lote;
- 4) Razón social de la empresa;
- 5) Contenido neto;
- 6) Número de registro sanitario;
- 7) Fecha de expiración o tiempo máximo de consumo;
- 8) Lista de componentes, con sus respectivas especificaciones;
- 9) Precio de venta al público;
- 10) País de origen;
- 11) Contraindicaciones;

- 12) En cuanto a productos naturales, debe identificarse la procedencia, y si hay elementos culturales o étnicos en el origen.

**Artículo 55.- Información de Bienes de Naturaleza Durable.-** A más de la información que la y el proveedor debe hacer constar para dar cumplimiento a lo dispuesto en los artículos anteriores, cuando se trate de productos de naturaleza durable, se deberá informar sobre la seguridad y condiciones de uso y/o consumo, instrucciones sobre un adecuado manejo y advertencias.

#### **Sección IV**

#### **De Las Obligaciones de las y los proveedores que Presten Servicios de Cobertura de Salud y Vida Derivadas de los Contratos Adhesión de Póliza y Medicina Prepaga**

**Artículo 56 - Protección de los Derechos a la Calidad, Información y Publicidad Verdadera en la Prestación de Servicios de Cobertura de Vida y Salud.-** Cuando en consecuencia de una deficiente prestación o mala calidad de servicio, o por violación al derecho a la información y publicidad real, anticipada y completa sobre las condiciones para la prestación por parte de las y los proveedores de servicios de cobertura de salud y vida a través de pólizas o medicina prepaga; la persona usuaria del servicio requiera la terminación unilateral del contrato de adhesión, las compañías de seguros y de medicina prepaga deberán según el caso:

- 1) Proponer para reparación al daño causado la sustitución del servicio por otro;
- 2) Tratándose de información o publicidad engañosa, deberá cumplir con lo ofrecido; y,
- 3) En caso de no ser posible los dos anteriores, se devolverá las aportaciones del o la cliente,

Por ningún motivo procederá la retención del dinero perteneciente al patrimonio de las personas usuarias, mucho menos cuando esta retención es únicamente con fin lucrativo para la empresa; sin perjuicio de la reclamación del derecho si las personas usuarias lo desearan tienen el derecho a reclamar la indemnización por los perjuicios que se les hubiere ocasionado.

Cuando proceda la devolución de aportes no se aplicará multas en porcentajes abusivos por la terminación del contrato; y en tal caso las mismas no podrán sobrepasar el 10% del total de los importes del patrimonio económico de las

usuarias y los usuarios, salvo que la y el proveedor demuestre y justifique el hecho de un cobro de porcentaje mayor.

**Artículo 57.- Continuidad en la Prestación de Servicios de Cobertura de Salud y Vida.-** Cuando las personas usuarias del servicio de cobertura, por necesidades económicas, de educación, alimentación o vivienda no previstas se atrasen en el pago de las mensualidades, no procede la terminación del contrato, sino únicamente la suspensión de la cobertura hasta que se cumpla con los pagos de las primas atrasadas y con ello automáticamente se procederá a reactivar el servicio dándose continuidad al tiempo y a los valores acumulados.

**Artículo 58.- Protección a la Seguridad, Vida y Salud Derivada de los Contratos de Adhesión de Póliza y Medicina Prepaga para las Personas y Grupos de Atención Prioritaria.-** Las y los proveedores de servicios de cobertura de salud y vida, como los de medicina prepaga, están obligados a garantizar la accesibilidad a sus servicios sin discriminación alguna como por edad, por discapacidad, enfermedades catastróficas o de alta complejidad.

En relación a las mujeres embarazadas, dicha accesibilidad se garantizará en cualquier periodo de su gestación.

#### **Sección V**

##### **De las Obligaciones en Relación a los Derechos de las Personas Usuarias y/o Consumidoras en los Servicios Educativos.-**

**Artículo 59.- Obligación General.-** La prestación de servicios educativos de nivel pre básico, básico, bachillerato unificado, universitario o instrucción superior; y, los servicios de educación de enseñanza de idiomas extranjeros, lectura rápida y otros similares y seminarios deberán además de cumplir los principios y derechos contemplados en esta ley; ser brindados con idoneidad y equidad; asegurando su calidad, legalidad, continuidad y accesibilidad; por tanto la prestación se la realizará a partir de la existencia de la respectiva autorización de funcionamiento, aprobación de la propuesta pedagógica aprobada por la autoridad competente y organización del número de educandos que no sobrepase la capacidad de la estructura física prevista; por lo que en los casos que sea necesario inclusive se contará con un reglamento interno tanto de las condiciones económicas como de la operatividad del sistema.

**Artículo 60.- De la Obligación de Información.-** Los prestadores de servicios educativos indicados en el artículo anterior, deberán comunicar de manera anticipada, clara y completa, antes de la matrícula, las características de los contratos de servicios educativos sean tácitos o escritos y de las condiciones para la prestación de los mismos, a través de medios muy fácilmente accesibles de alcance masivo y /o particular. La información mínima comprenderá:

- 1) Plan de turnos y horarios en función del número de alumnos;
- 2) Valor de cuota de ingreso;
- 3) Monto final de pensión y su periodicidad;
- 4) Calendario y sistema de pagos;
- 5) Políticas en caso de necesidad de retiro del alumna o alumno;
- 6) En el caso de las universidades y organizaciones que presten servicios de enseñanza de idiomas extranjeros, lectura rápida y otras similares deberá informar:
  - a) Si los pagos estarán sujetos a aumentos y cobros adicionales; y,
  - b) las condiciones para la terminación de los contratos de servicios educativos.

**Artículo 61.- Prohibición de Mecanismos de Intimidación que Afecten la Dignidad, Integración Física y/o Moral de los Educandos.-** Transcurrido dos meses en los cuales no se hubiere cumplido con la cancelación de las obligaciones, las instituciones educativas podrán citar a una reunión para dar un tratamiento al problema en el cual se podrá suscribir un acuerdo que establezcan nuevos mecanismos de pago. De incumplirse dicho cronograma de pago, el centro educativo seguirá las acciones que se crea asistido. Sin embargo, no se podrá usar procedimientos y mecanismos de intimidación para el cobro de las pensiones que afecten a la dignidad, la integridad física y/o moral de las y los educandos; así como a la permanencia y el rendimiento de evaluaciones de las alumnas y los alumnos en los centros educativos. Tampoco las y los proveedores de servicios educativos podrán condicionar al pago de pensión para la atención de algún reclamo, entrega de calificaciones, certificados y otros documentos relacionados al servicio educativo de las personas usuarias; a excepción de que éstas acciones hayan sido informadas antes de la matrícula o inscripción.

## Sección VI

### De las Obligaciones de las y los Proveedores en Relación a los Derechos de las Personas Usuarias y/o Consumidoras en la Venta de Inmuebles Destinados a la Vivienda

**Artículo 62.- Obligaciones Generales.-** La y el proveedor de servicios inmobiliarios sea que actúe directamente o a través de un tercero que sea un agente de cualquier clase, que intervenga en la venta de inmuebles deberá garantizar lo dispuesto en la Constitución y esta Ley sobre los derechos de la información, en cuanto al contenido de la publicidad, dar a conocer de las características y condiciones tanto del inmueble como del contenido del contrato antes de que se dé la adhesión por parte de la persona usuaria y/o consumidora; y, no incurrir en prácticas prohibidas.

**Artículo 63.- Obligación Específicas.-** Las y los proveedores de inmuebles destinados a la vivienda sea directamente o a través de su agente tercerizado, deberán cumplir como mínimo las siguientes obligaciones:

- 1) Identificación y publicidad clara, precisa, verdadera y completa de todos quienes intervienen en la venta del inmueble, como el nombre o razón social, datos domiciliarios, el título que acredite que quien suscribe el contrato de compra venta es el propietario del inmueble ofrecido, el constructor u otro, el registro único de contribuyente y la inscripción en el registro mercantil que autoriza al vendedor y sus intermediarios actuar como tal, de conformidad a los requisitos que se señalan en el reglamento a la presente Ley;
- 2) Identificación plena del inmueble según el plano presentado, lo que incluye la referencia a los materiales empleados para la construcción, calidad de accesorios y acabados; así como descripción y trazado de las redes eléctrica, de agua, teléfono, calefacción y gas; éste último si es del caso; así como medidas de seguridad contra incendios. Tratándose de propiedad horizontal la descripción completa y veraz sobre las aéreas comunales y servicios accesorios;
- 3) La y el proveedor, promotor, corredor inmobiliario, empresas inmobiliarias dedicadas a la intermediación y otros agentes que intervengan en la venta de inmuebles deberán entregar a los interesados el certificado emitido por el Registro de la Propiedad respectivo, donde se indique el estado actual del inmueble, a fin de que la personas usuarias y/o consumidoras tengan pleno conocimiento de aquello;
- 4) Instruir sobre el uso y conservación de las instalaciones que exijan algún tipo de actuación o conocimiento especial, y sobre evacuación del inmueble en caso de emergencia;

- 5) Exhibir en un lugar claro, visible y de acceso masivo, e inclusive entregar copia certificada si la o el potencial cliente lo solicitare de las autorizaciones legalmente exigidas para la construcción de la vivienda, y de la cédula urbanística o certificación de las circunstancias urbanísticas;
- 6) Informar de toda clase de tributos que graven la propiedad o utilización de la vivienda;
- 7) Tomar las precauciones técnicas y de toda naturaleza, para precautelar la seguridad y vida de las personas que van a habitar en los inmuebles;
- 8) En el caso de venta de bienes inmuebles en planos o bienes futuros, que no se lleguen a ejecutar por causas atribuibles al proveedor, este deberá a solicitud de la persona usuaria y/o consumidora devolverle a el valor total cancelados ;
- 9) Elevar la promesa de compra venta a escritura pública;
- 10) Entregar los certificados de gravámenes y expensas;
- 11) Los documentos previos de adhesión, las promesas y las escrituras deben contener textos equitativos en cuanto a los derechos y obligaciones, lo que incluye los beneficios y cargas por multas;
- 12) Los documentos previos de adhesión, las promesas y las escrituras deben contener textos redactados en forma clara y específica;
- 13) Los documentos previos de adhesión, las promesas y las escrituras deben ser entregadas a los potenciales compradores con una semana como mínimo de anticipación para que el mismo pueda hacer una lectura razonada sobre la conveniencia de la compra;
- 14) No aplicar multas en porcentajes abusivos por desistimiento de la compra por parte del comprador;
- 15) Indicación del precio total y forma de pago, incluido horarios del agente vendedor y otras cargas legales y lícitas;

- 16) Respetar el precio de venta del inmueble, a excepción de que previo aviso por situaciones de orden particular y siempre que esté contemplado en el contrato o previa información idónea y anticipada en tiempo suficiente se haya informado y plasmado en documento público anexo;
- 17) Informar todas las condiciones, características y requisitos previos para la obtención de un crédito directo o por intermedio de las instituciones financieras; así como las variaciones de los intereses y monto total de ser posible.  
  
Deberá también indicarse de forma clara y detallada los valores a cobrarse por gastos legalmente justificados como honorarios; por realización de escrituras, pagos notariales, número de cronograma de pagos debidamente desagregado; y, montos por pagos administrativos, con la finalidad de que la persona usuaria y/o consumidora conozca el precio final y forma de pago;
- 18) Recibir pagos anticipados realizando la reliquidación de intereses;
- 19) Entregar el inmueble conforme a las características ofertadas en la publicidad, explicadas por las y los proveedores y especificadas en los documentos privados y posteriormente públicos;
- 20) Entregar los inmuebles conforme a las normas técnicas y calidad y todas las que sean necesarias para garantizar que el bien genere seguridad física en cuanto a su parte estructural así como de diseño, acabado e instalaciones y de esta forma cumpla su función de forma idónea y a demás precautele la integridad de sus habitantes;
- 21) Realizar la oferta y promoción de inmuebles cuando cuenten con los planos registrados o aprobados y con los permisos de construcción emitidos;
- 22) En el caso de bienes inmuebles ya construidos que son parte de un conjunto habitacional los mismos deben contar obligatoriamente con la declaratoria de propiedad horizontal;
- 23) Garantizar la obra, la misma que se sujetará a las siguientes reglas:

a. Durante diez años los daños materiales causados en el inmueble por vicios o defectos que afecten a la cimentación, los soportes, las vigas, los forjados, los muros de carga u otros elementos estructurales, y otros que comprometan la resistencia y la estabilidad del inmueble;

b. Durante tres años los daños materiales causados en el inmueble por vicios o defectos de los elementos constructivos o de las instalaciones que ocasionen el incumplimiento de los requisitos de habitabilidad y,

c. Durante un año, los daños materiales por vicios o defectos de ejecución que afecten a elementos de terminación o acabado de las obras.

24) No incluir cláusulas abusivas por ejemplo sobre las condiciones generales de la contratación como:

a. Incluir disposición que obliguen a renunciar a las personas usuarias y/o consumidoras las vías judiciales, extrajudiciales y constitucionales propias a su derecho;

b. La estipulación de que quien compra ha de cargar con los gastos derivados de la preparación de la titulación que por su naturaleza correspondan al proveedor del servicio como por obra nueva, propiedad horizontal, hipotecas para financiar su construcción o su división y cancelación;

c. La estipulación que imponga a quien compra el pago de tributos en los que el sujeto pasivo es el empresario vendedor del inmueble y,

d. La estipulación que imponga a quien compra los gastos derivados del establecimiento de los accesos a los suministros generales de la vivienda, cuando ésta deba ser entregada en condiciones de habitabilidad.

## Sección VII

### De las Obligaciones de las y los Proveedores en Relación a los Derechos de las Personas Usuarias y/o Consumidoras en los Servicios de Transporte

**Artículo 64.- Obligación General.-** Las y los proveedores de servicio de transporte público, comercial y por cuenta propia, así como aquellos que prestan este servicio a través del alquiler de vehículos para uso turístico, tendrán la obligación de tomar las precauciones para que el transporte de sus

usuarios y usuarias, el suministro de este servicio se realice bajo los parámetros de calidad, eficacia, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, continuidad y seguridad que permita garantizar la protección al buen trato, la integridad física, psicológica, sexual y a la vida de sus usuarios y usuarias, también el resguardo de sus bienes; y, la generación de relaciones contractuales equitativas.

**Artículo 65.- Oficina o una Unidad Especializadas de Información, Asesoría, Recepción y Respuestas Motivada de Reclamos.-** Las terminales terrestres, aéreas, marítimas, y ferroviarias deberán contar de manera obligatoria con una oficina o una unidad especializada física o telemática de información, asesoría, recepción y respuestas motivada de reclamos, las mismas que serán el resultado de una red nacional de los organismos públicos cuyo funcionamiento, competencias y objetivos son la regulación del transporte.

Su ubicación como funcionamiento estará determinado por el reglamento de esta Ley.

**Artículo 66.- Las Compañías de Transporte Terrestre.-** Además de las obligaciones señaladas en la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial en relación a las personas usuarias tendrán las y los proveedores las obligaciones señaladas en esta sección.

**Artículo 67.- Transporte Urbano, e Interprovincial.-** Quienes presten el servicio de transporte urbano e interprovincial deberán a más de cumplir con las obligaciones relacionadas a la precaución de la seguridad e integridad de las personas usuarias señaladas en la ley, con las siguientes:

- 1) Control mecánico permanente que garantice las perfectas condiciones del mismo;
- 2) Contar con los dispositivos de seguridad de conformidad a las normas INEN, y aquellas relacionadas con un sistema de seguridad infantil;
- 3) Contar con espacios adecuados para personas con discapacidad;
- 4) Contar con espacios suficientes y razonables para la ubicación de equipaje;

- 5) Cumplir con el itinerario sin retrasos y cancelaciones exceptuando casos fortuitos y fuerza mayor no imputables al transportista;
- 6) No detenerse injustificadamente durante el recorrido a fin de no poner en riesgo la seguridad de las y los pasajeros;
- 7) Las Unidades deberán contar con espacios exclusivos de equipaje, a fin de que no alteren la comodidad de las personas usuarias, debiendo entregar un comprobante por la entrega del equipaje; y,
- 8) Limitar razonablemente el uso de dichos espacios a fin de que todas las personas usuarias tengan posibilidad de colocar sus pertenencias.

**Artículo 68.- Daño de Transporte Urbano, o Interprovincial.-** Cuando en medio de un viaje la unidad de transporte sufre un daño mecánico que no permite a las personas usuarias llegar a su destino a tiempo, la empresa transportista debe buscar y costear los medios para llevar a las y los pasajeros hasta su destino final, en el caso de que el viaje implique más de doce horas deberá también cubrir los gastos de manutención.

**Artículo 69.- Del Retraso y Cancelación.-** Cuando estos obedezcan a razones de fuerza mayor, no obligarán al transportista más que a la restitución del importe del pasaje si el viajero lo exigiere. Si no es por causas de fuerza mayor se podrá reclamar con los daños y perjuicios que efectivamente se hayan ocasionado al pasajero. Pero, este deberá probar el daño y su repercusión económica, con pruebas documentales.

**Artículo 70.- Pérdida de Equipaje.-** En caso de pérdida del equipaje la empresa de transporte a petición de la persona usuaria y debidamente comprobado, deberá indemnizar de acuerdo al reglamento de esta ley.

**Artículo 71.- Las Compañías de Transporte Aéreo.-** Las compañías aéreas nacionales y extranjeras que tengan como destino nuestro país o las compañías nacionales y extranjeras que realizan vuelos internos, tendrán las siguientes obligaciones:

- 1) Efectuar los controles mecánicos permanentes que garanticen la integridad y seguridad de los pasajeros, así como la prestación eficiente, oportuna y a tiempo del servicio de transporte;

- 2) Cumplir con los itinerarios de fechas y horarios en la forma en que se ofertó a las personas usuarias, salvo caso fortuito o fuerza mayor;

En esta clase de servicios la fuerza mayor se entenderá aquella que no podría haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables; así cuando se trata de un problema técnico surgido en una aeronave que provoca el retraso o cancelación de un vuelo; la fuerza mayor será cuando dicho problema técnico se derive de acontecimientos que, por su naturaleza o por su origen, no son inherentes al ejercicio normal de la actividad del transportista aéreo de que se trate y escapen al control efectivo de dicho transportista quien deberá comprobar la misma;

- 3) Tomar las medidas necesarias y suficientes para garantizar a las personas usuarias que sus equipajes además de llegar a su destino y en tiempo, sean entregados en las mismas condiciones que fueron recibidas y completo;

- 4) Informar obligatoriamente a las personas usuarias de la exigibilidad de llenar el formulario de declaración de contenido del equipaje;

- 5) Receptar obligatoriamente la declaración de los pasajeros sobre el contenido de su equipaje, en un formato que deberá ser entregado por la aerolínea previo al momento de chequeo del mismo. La declaración de contenido de equipaje contendrá detalladamente los objetos que se encuentra en su interior. En caso de que sea mercadería nueva la compañía de transporte aéreo deberá prevenir a la personas usuarias del servicio, la exigibilidad de conservar la o las facturas en caso de posibles reclamos; y,

- 6) Aplicar los convenios e instrumentos intencionales que regulan el transporte aéreo siempre y cuando reconozcan derechos más favorable para las personas usuarias que los contenidos en la Constitución y esta Ley.

**Artículo 72.- Equipaje Retrasado.-** Si la maleta no ha sido devuelta en un máximo de cuarenta y ocho horas después del vuelo, la compañía deberá tratar la reclamación como una pérdida de equipaje.

**Artículo 73.- Equipaje Perdido, Robado o Dañado.-** Conforme al artículo anterior y en los demás casos las aerolíneas deberán cancelar el valor del contenido del equipaje según la declaración receptada que se señala en esta Ley, así como los daños y perjuicios que efectivamente se hayan ocasionado al pasajero; pero, éste deberá probar el daño y su repercusión económica, con pruebas documentales; así como también se le entregará una maleta nueva similar a la dañada, perdida o robada.

Las obligaciones señaladas en el inciso anterior no se aplicarán tratándose de caso fortuito o fuerza mayor.

**Artículo 74.- Del Retraso y Cancelación del Vuelo.-** Cuando el atraso y cancelación de vuelos del servicio de transporte aéreo obedezcan a razones de fuerza mayor probadas debidamente por el prestador del servicio de transporte, éste no estará obligado más que a la restitución del importe del pasaje si el viajero lo solicitare y está exento de compensación.

El atraso y cancelación no imputable a caso fortuito ni causas de fuerza mayor, da a la persona usuaria del servicio, el derecho a reclamar a más de la reparación económica a través de la restitución del costo pagado u otra opción que escoja como el cumplimiento del itinerario; a la reparación por la violación al derecho al buen trato en el caso que se le haya ocasionado; así como al pago por los daños y perjuicios causados a la o el pasajero; para lo cual éste, presentará las pruebas que sean del caso.

Para hacer efectivas las reparaciones ante una de las circunstancias señaladas es necesario que el pasajero disponga de una reserva confirmada en el vuelo y se presente a chequeo en las condiciones requeridas y a la hora indicadas previamente por escrito, incluso por medios electrónicos, carteles del transportista aéreo, el operador turístico o un agente de viajes autorizado según el caso, de tal forma que la información haya sido suficiente, masificada y oportuna; lo cual debe incluir por el principio de no discriminación a los pasajeros que viajen gratuitamente o con un billete de precio reducido que no esté directa o indirectamente a disposición del público.

El transportista aéreo está obligado a ofrecer gratuitamente a los pasajeros afectados comida y refrescos suficientes, en función del tiempo que sea necesario esperar al transporte alternativo ofrecido por la compañía aérea. Asimismo, el transportista aéreo ofrecerá gratuitamente dos llamadas telefónicas, télex o mensajes de fax o correos electrónicos, si alguna pasajera o pasajero lo requiere. En caso de que el transporte alternativo sea como mínimo

al día siguiente de la salida programada del vuelo o se hace necesaria una estancia adicional a la prevista por el pasajero, el transportista está obligado a ofrecer gratuitamente a las y los pasajeros alojamiento en un hotel y transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento. La compañía aérea prestará atención especial a las necesidades de las demás personas que pertenecen al grupo de protección prioritaria.

En tanto que la pasajera o el pasajero no escojan el reembolso sino su conducción hasta el destino final, el transportista aéreo deberá cumplirlo en condiciones de transporte comparables lo más rápidamente posible o en la fecha que posteriormente se convenga con el pasajero.

Cuando un pasajero soporte una pérdida de tiempo igual o superior a tres horas después de la hora de llegada inicialmente prevista por el transportista aéreo, las compensaciones económicas se calcularán en virtud del tiempo perdido y en función de la distancia al destino, de conformidad al reglamento de la presente ley.

### **Sección VIII**

#### **De las Obligaciones de la y el Proveedor en Relación a los Derechos de las Personas Usuarías y/o Consumidoras en el Comercio Electrónico.-**

**Artículo 75.- De la Obligación en General.-** Las y los proveedores de bienes y servicios dedicados al comercio electrónico deberán prestar particular atención a los intereses de las personas usuarias y /o consumidoras y actuar de acuerdo con prácticas equitativas de comercio y la publicidad.

En tal sentido, las proveedoras y los proveedores no deberán hacer ninguna declaración, incurrir en alguna omisión o comprometerse en alguna práctica que resulte falsa, engañosa, fraudulenta y discriminatoria.

**Artículo 76.- Obligación de Información y Publicidad Clara y Confiable.-** Las y los proveedores en relación a la información y publicidad que difundan acerca de ellos mismos o de los bienes o servicios que provean, deberán entregarla de manera clara, precisa, accesible y ajustándose a lo previsto en esta Ley.

La información y publicidad deben evitar ambigüedad respecto a la intención de compra de las personas usuarias y/o consumidoras para que estas sean capaces de determinar con precisión los bienes o servicios que desean adquirir antes de concluir la compra; así como identificarlos y corregir cualquier error en la orden de compra, cancelar la transacción antes de concluir la compra o bien,

expresar su consentimiento; así como conservar un completo y preciso registro de la misma.

**Artículo 77.- Obligación de Procedimientos Factibles y Efectivos.-** Las y los proveedores deberán desarrollar e implantar procedimientos factibles y efectivos que permitan a la persona usuaria escoger entre recibir o no mensajes comerciales electrónicos no solicitados; tal decisión deberá ser respetada.

**Artículo 78.- Obligación de Prevención en la Publicidad.-** Las y los proveedores deberán adoptar especial cuidado en la publicidad dirigida a los niños, niñas, adolescentes adultos mayores, personas con discapacidad y mujeres que vayan en menoscabo de sus derechos.

**Artículo 79.- Obligación de Privacidad y Confidencialidad.-** En las negociaciones electrónicas la y el proveedor deberá garantizar la utilización de medios necesarios que permitan la privacidad de las personas usuarias y/o consumidoras que haga uso de los bienes o servicios ofertados por cualquier medio electrónico, así como la confidencialidad de las transacciones realizadas, de forma tal que la información intercambiada no sea accesible para terceros no autorizados que tengan ingreso a ella voluntaria o accidentalmente.

Las y los proveedores en las relaciones comerciales que se lleven a cabo a través de la utilización de medios electrónicos, podrán utilizar cualquier vía para garantizar la privacidad y confidencialidad de las relaciones, la cual deberá encontrarse ampliamente a la disposición de las personas usuarias y/o consumidoras.

**Artículo 80.- Obligación de Confiabilidad de Pago.-** A las personas usuarias y/o consumidoras se les debe proporcionar mecanismos factibles y seguros de pago, así mismo, indicando suficientemente las limitaciones al riesgo originado por el uso de sistemas de pago no autorizados o fraudulentos, medidas de reembolsos o corresponsabilidad entre la y el proveedor y emisor de tarjetas de créditos.

Los pagos por concepto de compras efectuadas a través de comercio electrónico serán reconocidos por parte de la y el proveedor mediante facturas que se enviarán al personas usuarias y/o consumidoras para su debido control, las y los proveedores estarán obligados a mantener un registro electrónico o por otros medios de estos pagos, con su respaldo de seguridad concerniente, durante un tiempo mínimo que dura la garantía.

**Artículo 81.- Obligación de Garantías.-** La y el proveedor de los servicios electrónicos deberán especificar las garantías que cubrirán la relación que surja entre éste y las personas usuarias y/o consumidoras, las cuales deberán ser lo suficientemente claras y extensas para cubrir los inconvenientes que puedan derivarse.

### **Sección IX**

#### **De las Obligaciones de las y los Proveedores en Relación a los Derechos de las Personas Usuarias y/o Consumidoras en la Prestación de Servicios Turísticos.-**

**Artículo 82.- Obligación General.-** Las y los proveedores de servicios turísticos, sean personas naturales o jurídicas, que de forma no ocasional ofertan y venden directamente todas clase de servicios y paquetes con fines turísticos incluidos los viajes combinados y servicios de tiempo compartido, deberán garantizar los derechos de las personas usuarias y/o consumidoras, brindando un servicio de calidad, seguro, de una forma profesionalizada; y, diversificada hacia las personas de protección prioritaria y como mínimo deberán cumplir con las siguientes obligaciones:

- 1) Si aplica al tipo de servicio, tomar las medidas de seguridad para proteger la integridad física de sus clientes;
- 2) Informar previa, objetiva y oportunamente, así como exacta de los detalles de los servicios ofrecidos, las condiciones generales de la contratación y cualquier cuestión atinente a las particularidades privativas de cada paquete turístico o contrato de viaje que puedan afectar los mismos; y demás condiciones de la prestación de los servicios que ofrece;
- 3) Cumplir las condiciones ofertadas;
- 4) En el caso de servicio turísticos peligrosos como turismo de aventura, la y el proveedor deberá garantizar la seguridad e integridad física de las personas usuarias, además de informar previamente esta circunstancia; y,
- 5) Deberán contar de manera obligatoria con una oficina o una unidad especializada física o telemática de información, asesoría, recepción y respuestas motivada de reclamos en los aeropuertos, terminales terrestres, ferroviarias y marítimas.

**Artículo 83.- Obligaciones Específicas.**-Los prestadores de servicios turísticos deberán redactar un contrato escrito que como mínimo contendrá:

- 1) Destino o destinos de viaje;
- 2) Distintos periodos y fechas de estancia;
- 3) Los medios de transporte características y categorías
- 4) Las fechas, horas y lugares de salida y regreso;
- 5) Se incluye alojamiento, situación, categoría, características, numero de comidas;
- 6) Si se exige un número mínimo de personas, expresión de la fecha límite de información a la persona usuaria de la cancelación. En todo caso, se hará como mínimo con diez días de antelación a la inicio del viaje;
- 7) Itinerario, visitas, excursiones y otros servicios incluidos en el precio global, nombre y dirección del mayorista, minorista y si procede de la aseguradora;
- 8) Precio final del viaje incluido impuestos y todo recargo legal;
- 9) Modalidades de pago y si procede calendario y condiciones de financiación ;
- 10) Toda petición extra de la persona usuaria que haya sido aceptada;
- 11) Otros inherentes a las condiciones y características del viaje que efectiven el mismo bajo los parámetros generales de los derechos de las personas usuarias de los servicios; y,
- 12) Las y los proveedores de servicio de alquiler de transporte con fines turísticos, además de cumplir con las obligaciones detallados en los literales anteriores en lo que sea aplicable, deberán cumplir con aquellas señaladas en el capítulo De las Obligaciones de las y los proveedores en Relación a los Derechos de las Personas Usuarias y/o Consumidoras en los Servicios de transporte y el artículo De la Obligación General.

**Artículo 84.- Proveedor Mayorista y Minorista del Servicio de Turismo.**- Se entiende por proveedor mayorista de servicios de turismo aquel que proyecta, elabora y organiza todo clase de servicios y paquetes turísticos para su ofrecimiento a las agencias de viajes o proveedores minoristas. Dichos proveedores mayoristas no pueden vender directamente sus productos a las personas usuarias y o consumidoras.

La y el proveedor minorista de servicios de turismo, es aquel que comercializan el producto de las agencias mayoristas vendiéndolo directamente

a las personas usuarias y/o consumidoras; y, no pueden vender sus productos a otros proveedores.

**Artículo 85.- Responsabilidad de la y el Proveedor Mayorista y Minorista del Servicio de Turismo.-** Cuando se produzcan violaciones a los derechos de las personas usuarias y/o consumidoras en la prestación de servicios turísticos en consecuencia de vicio, riesgo o defecto de la cosa o de la prestación del servicio, responderá quien haya puesto su marca en la cosa o en la prestación del servicio; por tanto la y el proveedor turístico mayorista como el minorista sean agentes intermediarios, organizadores y prestadores de servicios en general, serán solidariamente responsables frente a sus clientes, sin perjuicio de los derechos de repetición interno que correspondan; debiendo presentarse la reclamación respecto del proveedor final.

**Artículo 86.- Exclusión de Responsabilidad.-** De conformidad a lo estipulado en el artículo anterior, no habrá responsabilidad del proveedor de servicios turísticos por los siguientes motivos:

- 1) Si el daño es imputable a las persona usuaria, lo cual deberá comprobar la y el proveedor de servicio;
- 2) Si el daño es imputable a un tercero ajeno a quien suministra las prestaciones;
- 3) Que los daños o incumplimiento obedezcan a caso fortuito o fuerza mayor, esto es que han sido imprevisibles; y,
- 4) Que el daño o incumplimiento de la prestación del servicio turístico, se debe a motivos de fuerza mayor insuperables, pese a que se haya actuado con diligencia debida;

**Artículo 87.- De la Contratación por Adhesión en los Denominados Contratos a Tiempo Compartido o Aprovechamiento por Turnos de Bienes Inmuebles de Uso Turístico.-** En esta clase de contratos se observará como mínimo lo siguiente:

- 1) Garantizar a sus contratantes un mínimo número de oportunidades o probabilidades para ocupar un alojamiento turístico por tiempo compartido en temporada alta;
- 2) Informar antes de la adhesión verbalmente y por folletos u otras modalidades el precio final del contrato incluyendo la cuota anual de mantenimiento del primer año, y especificando por cuantos períodos se procederá al cobro de dicha cuota;

- 3) Informar antes de la adhesión verbalmente y por folletos u otras modalidades el plazo de duración de este tipo de contratos;
- 4) Permitir la posibilidad de intercambiar la semana por otra época del año y en otro destino;
- 5) Dejar a decisión del comprador la elevación del contrato a escritura pública, y a inscribir el derecho adquirido en el Registro de la Propiedad correspondiente;
- 6) Si el adquirente adherente hubiera anticipado alguna cantidad al promotor prestador del servicio, se procederá a la devolución de la cantidad cuando se resuelva el contrato dentro del mes siguiente, o a su vez podrá optar por su celebración o exigir su total cumplimiento;
- 7) Realizar el contrato por escrito el mismo que contendrá como mínimo:
  - a. La fecha, lugar y firma del contrato;
  - b. Los datos de las partes contractuales, del propietario y/o comercializador, de la empresa de servicios y de la sociedad encargada de organizar los intercambios, en caso que se ofrezca;
  - c. La descripción y el precio del servicio de intercambio;
  - d. Los datos notariales y registrales de la escritura que regula el régimen de aprovechamiento por turnos del inmueble en cuestión;
  - e. Indicación de la naturaleza jurídica del derecho que se transmite, así como la duración del régimen de aprovechamiento y su fecha de extinción;
  - f. Descripción detallada del edificio, del alojamiento y de sus datos registrales e identificación del turno que se adquiere, día y hora de su inicio y final;
  - g. Indicación de si la obra está acabada o se encuentra en fase de construcción. En este último caso se señalará la fecha límite de finalización de la obra, el domicilio del adquirente para comunicarle su conclusión, le memoria de las calidades del alojamiento, el mobiliario, y otros;
  - h. La categoría turística del inmueble en sí, de sus instalaciones y servicios;

- i. Los servicios e instalaciones comunes y sus condiciones de uso; y,
  - j. El precio y la forma de pago, mencionándose los impuestos que se deberán pagar, así como un resumen de los honorarios de notarios y registradores cuando el contrato se tenga que elevar a escritura pública e inscribirlo en el correspondiente Registro de la Propiedad.
- 8) Incluir en el contrato la cláusula de desistimiento y resolución del contrato, para el caso que sea necesario, en el que se singularizará que:
- a.a. El adherente de derechos de aprovechamiento por turno tiene un término de seis días hábiles, contados desde la firma del contrato, para desistir del mismo a su libre arbitrio;
  - a.b. No se realizará cobro alguno mientras decurra el plazo para el desistimiento o confirmación de contratación del servicio ejercitado el desistimiento;
  - a.c. No se cobrará al adquirente indemnización o gasto alguno por el desistimiento;
  - a.d. En el caso de que haya falta de veracidad en la información suministrada al adquirente, éste podrá, sin perjuicio de otras acciones que fueren competentes, instar la nulidad de la cláusula o contrato según el grado de afectación;
- 9) El desistimiento o resolución del contrato deberá notificarse al propietario o promotor que suministra el servicio por cualquier medio que garantice la constancia de la comunicación y de su recepción obligatoria. Tratándose de desistimiento, será suficiente que el envío se realice antes de la expiración del plazo.

Si el contrato se celebra ante notario el desistimiento deberá hacerse constar en acta notarial.

**Artículo 88.- De las Obligaciones en la Prestación de Servicios de Alquiler de Vehículos con Fines Turísticos.-** En este tipo de prestación de servicios se debe preservar la óptima calidad del bien y del servicio, el derecho a la seguridad en el uso del bien y el buen trato, así como transparente, no discriminatorio, y equitativo para con sus clientes; por lo tanto se atenderá en esta actividad como mínimo a lo siguiente:

- 1) El prestador del servicio deberá tomar todas las previsiones del caso para que los automotores alquilados no sufran desperfectos mecánicos;
- 2) El prestador del servicio deberá garantizar el derecho a la información, estableciendo en los contratos de adhesión lo que se hubiere ofertado verbalmente o a través de medios impresos u otros;
- 3) Informar el precio final el que incluya gastos por mantenimiento y limpieza del vehículo; así como seguro de accidentes y robo;
- 4) Informar sobre las condiciones del seguro cuando y como opera, lo que incluye la cantidad mínima que permite la efectividad del seguro; y,
- 5) Entregar el vehículo de alquiler que se ajuste a las características solicitadas y precio aceptado, caso contrario si el vehículo dado en alquiler es de menor valor se dará una reducción en el precio siempre y cuando el vehículo sea útil para él o la cliente, y si el vehículo es de mayor valor al reservado, se cobrará el precio ofertado y aceptado.

En el caso de falta de disponibilidad de vehículos se procederá a devolver el valor cancelado así como el voucher entregado, sin perjuicio de la correspondiente acción que por daños es de arbitrio de la personas usuaria y/o consumidora seguirla.

### Sección X

#### De las Obligaciones de las y los proveedores en Relación a los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios Financieros y Cooperativos

**Artículo 89.- De la Obligación General.-** Las y los proveedores de servicios financieros, tendrán obligación de generar y entregar todos servicios con seguridad en el uso de los mismos; con óptima calidad, eficacia, eficiencia, responsabilidad, sustentabilidad, accesibilidad, continuidad y equidad; para que las contrataciones se den en condiciones de equidad y justicia; que el dinero y datos personales de las y los clientes no sean objeto de apropiación ilícita por cualquier medio tecnológico, electrónico, manual, vulneraciones informáticas de los canales de distribución o de cualquier otra naturaleza; así también la provisión de este servicio se caracterizará por el buen trato al o la cliente.

**Artículo 90.- Obligaciones específicas.-** Las entidades financieras tendrán las siguientes mínimas obligaciones específicas:

- 1) Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de los productos y servicios financieros y cooperativos ofrecidos, así como de los derechos que tiene las personas usuarias y /o consumidoras sobre los mismos en el caso de adquirirlos;
- 2) Contar con las oficinas de información, asesoría, recepción y respuesta motivada de reclamos;
- 3) Obligación de estructurar una vía rápida, acertada y competente para presentación de reclamos y entrega de respuestas, tanto por parte de sus proveedores como por parte de las instituciones públicas encargadas de proteger y tutelar sus derechos. En cuanto a las instituciones públicas competentes estas se sujetarán al procedimiento especial indicado en Sección de los Mecanismos de Tutela de esta Ley;
- 4) Abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales o de incluir en los contratos de adhesión cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato o dar lugar a un abuso de posición dominante contractual, en violación a los derechos contenidos en esta Ley;
- 5) Elaborar los contratos y anexos que regulen las relaciones con sus clientes, con claridad y en caracteres legibles a simple vista, además de ponerlos a disposición de los mismos por medios masivos y accesibles para previo conocimiento de sus potenciales clientes antes de su aceptación; información que incluirá los documentos que soporten la relación contractual.

Entre el contenido de los contratos constará los términos y condiciones del producto o servicio financiero, los derechos y obligaciones, la tasa de interés normal y por mora, el precio o tarifa final y la forma para determinarlos, así como los demás aspectos contemplados en el artículo 25 de esta Ley;

- 6) Abstenerse de hacer cobros no informados previamente a la persona usuaria y/o consumidora financiera, de acuerdo con los términos establecidos en las normas sobre la materia, y tener a disposición de éste los comprobantes o soportes de los pagos, transacciones u operaciones realizadas por cualquier canal ofrecido por la entidad vigilada. La

conservación de dichos comprobantes y soportes deberá atender las normas sobre la materia;

- 7) Abstenerse de realizar cobro alguno por concepto de gastos de cobranza prejudicial sin haberse desplegado una actividad real encaminada efectivamente a dicha gestión, y sin haber informado previamente a la persona usuaria y/o consumidora el valor de los mismos. Las gestiones de cobro deben efectuarse de manera respetuosa sin atentar la dignidad de la persona, conforme en esta Ley;
- 8) Guardar la reserva de la información suministrada por la persona usuaria y que tenga carácter de reservada en los términos establecidos en las normas correspondientes, sin perjuicio de su suministro a las autoridades competentes;
- 9) Dar constancia del estado y/o las condiciones específicas de los productos a una fecha determinada, cuando la persona usuaria y/o consumidora financiera lo solicite, de conformidad con el procedimiento establecido para el efecto, salvo aquellos casos en que la entidad vigilada se encuentre obligada a hacerlo sin necesidad de solicitud previa;
- 10) Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes y reclamos formulados por las personas usuarias de servicios financieros y cooperativos, siguiendo los procedimientos establecidos para el efecto, las disposiciones consagradas en esta ley y en las demás normas que resulten aplicables;
- 11) Proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en las sucursales y agencias se brinde una atención rápida, oportuna, eficiente y segura a las personas usuarias de los servicios financieros y cooperativos;
- 12) Permitir a sus clientes la consulta gratuita, al menos una vez al mes, por los canales que la entidad señale, del estado de sus productos y servicios;
- 13) Reportar a la Superintendencia de Bancos y Seguros en la forma que esta señale, el precio de todos los productos y servicios que se ofrezcan de manera masiva. Esta información deberá ser divulgada de manera permanente por cada entidad vigilada en sus oficinas, los cajeros de su red y su página de internet;

- 14) Colaborar oportuna y diligentemente según el caso con la Superintendencia de Bancos y Seguros, la Fiscalía General del Estado, la Defensoría del Pueblo, las autoridades judiciales y administrativas en la recopilación de la información y la obtención de pruebas, en los casos que se requieran, entre otros, los de fraude, hurto o cualquier otra conducta que pueda ser constitutiva de un hecho punible violatorio de derechos realizada mediante la utilización de tarjetas crédito o débito, la realización de transacciones electrónicas o telefónicas, así como cualquier otra modalidad;
- 15) No requerir a las personas usuarias y/o consumidoras financieras información que ya repose en la entidad financiera o en sus dependencias, sucursales o agencias, sin perjuicio de la obligación de las personas usuarias y /o consumidoras financieras de actualizar la información que de acuerdo con la normatividad correspondiente así lo requiera;
- 16) Desarrollar programas y campañas de educación financiera a sus clientes sobre los diferentes productos y servicios que prestan, para que conozcan sus obligaciones y derechos y los costos de los productos y servicios, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos, según las instrucciones que para el efecto emitan la Superintendencia de Bancos y Seguros;
- 17) Las demás previstas en esta ley, las normas concordantes, complementarias, reglamentarias, las que se deriven de la naturaleza del contrato de prestación del servicio financiero o cooperativo, así como de las instrucciones que emita la Superintendencia de Bancos y Seguros en desarrollo de sus funciones y los organismos de autorregulación en sus reglamentos;
- 18) Las y los proveedores deberán respetar las condiciones establecidas en los contratos de adhesión de cuenta corriente, tarjeta de crédito, libreta de ahorros y otros a las que se adhirió la o el cliente tales como plazo de contratos, fechas de corte de cuenta, costo de servicios y demás de similares características, los que no podrán ser modificados unilateralmente por el proveedor sin previo aviso con al menos un mes de anticipación y previa aceptación de la persona usuaria del servicio.

El silencio de la o el cliente no será considerado como aceptación de las nuevas condiciones propuestas del proveedor de este servicio, la negación por parte del la o el cliente podrá ser realizada a través de vía telefónica, internet o el medio que le fuere más accesible, la misma será receptada y procesada de manera inmediata por el proveedor del servicio hasta que concluya el año contractual, posteriormente a la terminación de plazo contractual se podrán realizar las modificaciones pero previa información de las personas usuarias; y,

- 19) Evitar la vulnerabilidad informática, ausencia o deficiencia de los controles informáticos que permitan el acceso no autorizado a los canales de distribución de los servicios financieros o a los sistemas informáticos de la entidad; por lo que la prestadora del servicio deberá disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar eficiente seguridad a las transacciones, a la información confidencial de las personas usuarias y/o consumidoras del servicio y a las redes que la contengan;

Para los efectos de lo indicado son canales de distribución de servicios financieros, entre otros, los siguientes:

- 1) Oficinas.
- 2) Cajeros Automáticos (ATM).
- 3) Receptores de cheques.
- 4) Receptores de dinero en efectivo.
- 5) POS (incluye PIN Pada).
- 6) Sistemas de Audio Respuesta (IVR).
- 7) Centro de atención telefónica (Call Center, Contact Center).
- 8) Sistemas de acceso remoto para clientes (RAS).
- 9) Internet.
- 10) Dispositivos móviles.

**Artículo 91.- Medidas Tecnológicas y Generales para Seguridad y Calidad de los Servicios Financieros.-** Conforme el numerales 11 y 19 del artículo anterior, las instituciones del sistema financiero, deberán a la vanguardia de la tecnología implementar todas las medidas tecnológicas y de otra índole, así como políticas de seguridad, e información y educación constante a sus clientes a fin de salvaguardar en los medios y canales de distribución, la seguridad en el manejo de la información, datos de carácter personal, depósitos y demás

productos y servicios financieros de las personas usuarias como mínimo las siguientes:

- 1) Disponer de hardware, software y equipos de telecomunicaciones, así como de los procedimientos y controles necesarios, que permitan prestar los servicios y manejar la información en condiciones de seguridad y calidad;
- 2) Gestionar la seguridad de la información, para lo cual podrán tener como referencia el estándar ISO más actualizado;
- 3) Disponer que el envío de información confidencial y de los instrumentos para la realización de operaciones a las y los clientes, se haga en condiciones de seguridad. Cuando dicha información se envíe como parte de, o adjunta a un correo electrónico, ésta deberá estar cifrada;
- 4) Dotar de seguridad la información confidencial de las y los clientes que se maneja en los equipos y redes de la entidad;
- 5) Velar porque la información enviada a los clientes esté libre de software malicioso;
- 6) Proteger las claves de acceso a los sistemas de información. En desarrollo de esta obligación, las entidades deberán evitar el uso de claves compartidas, genéricas o para grupos. La identificación y autenticación en los dispositivos y sistemas de cómputo de las entidades deberá ser única y personalizada;
- 7) Dotar a sus terminales o equipos de cómputo de los elementos necesarios que eviten la instalación de programas o dispositivos que capturen la información de sus clientes y de sus operaciones;
- 8) Velar porque los niveles de seguridad de los elementos usados en los canales no se vean disminuidos durante toda su vida útil;
- 9) Ofrecer los mecanismos necesarios para que los clientes tengan la posibilidad de personalizar las condiciones bajo las cuales realicen operaciones monetarias por los diferentes canales, siempre y cuando éstos lo permitan. En estos eventos se puede permitir que el cliente inscriba las cuentas a las cuales realizará transferencias, registre las

direcciones IP fijas y el o los números de telefonía móvil desde los cuales operará;

- 10) Ofrecer la posibilidad de manejar contraseñas diferentes para los instrumentos o canales, en caso de que éstos lo requieran y/o lo permitan;
- 11) Establecer los mecanismos necesarios para que el mantenimiento y la instalación o desinstalación de programas o dispositivos en las terminales o equipos de cómputo sólo pueda ser realizado por personal debidamente autorizado;
- 12) Establecer procedimientos para el bloqueo de canales o de instrumentos para la realización de operaciones, cuando existan situaciones o hechos que lo ameriten o después de un número de intentos de accesos fallidos por parte de un cliente, así como las medidas operativas y de seguridad para la reactivación de los mismos; y,
- 13) Elaborar el perfil de las costumbres transaccionales de cada uno de sus clientes y definir procedimientos para la confirmación oportuna de las operaciones monetarias que no correspondan a sus hábitos.

**Artículo 92.- Seguridades Mínimas en Agencias de las Instituciones Financieras y Oficinas.-** Para las oficinas donde se realicen operaciones monetarias, las entidades financieras deberán cumplir como mínimo, con los siguientes requerimientos:

- 1) Contar con cámaras de video, las cuales deben cubrir al menos el acceso principal y las áreas de atención al público, y en todos los espacios donde se ubiquen cajeros y máquinas de servicios tecnológicos. Las imágenes deberán ser conservadas por lo menos tres años o en el caso en que la imagen respectiva sea objeto o soporte de una reclamación, queja, o cualquier proceso de tipo judicial, hasta el momento en que sea resuelto;
- 2) Disponer de los mecanismos necesarios para evitar que personas no autorizadas atiendan a los clientes o personas usuarias en nombre de la entidad; y,
- 3) Establecer procedimientos necesarios para atender de manera segura y eficiente a sus clientes en todo momento, en particular cuando se

presenten situaciones especiales tales como: fallas en los sistemas, restricciones en los servicios, fechas y horas de mayor congestión, posible alteración del orden público, entre otras, así como para el retorno a la normalidad. Las medidas adoptadas deberán ser informadas oportunamente a las y los clientes y usuarios.

**Artículo 93.- Medidas de Seguridad en Cajeros automáticos.-** Los cajeros automáticos deberán cumplir, como mínimo, con los siguientes requerimientos:

- 1) Cuando el cajero automático no se encuentre físicamente conectado a una oficina, la información que viaja entre este y su respectivo sitio central de procesamiento se deberá proteger utilizando cifrado fuerte, empleando para ello hardware de propósito específico independiente. Las entidades deberán evaluar con regularidad la efectividad y vigencia del mecanismo de cifrado adoptado;
- 2) Los dispositivos utilizados para la autenticación de la y el cliente o usuario en el cajero deben emplear cifrado;
- 3) Implementar el intercambio dinámico de llaves entre los sistemas de cifrado, con la frecuencia necesaria para dotar de seguridad a las operaciones realizadas;
- 4) Los sitios donde se instalen los cajeros automáticos deberán contar con las medidas de seguridad físicas y para su operación. Adicionalmente, deben tener mecanismos que garanticen la privacidad en la realización de operaciones para que la información usada en ellas no quede a la vista de terceros;
- 5) Los dispositivos electrónicos que permitan la recepción o consignación de cheques deberán contar con mecanismos de seguridad tecnológicos; y,
- 6) Otras que la Superintendencia de Bancos y Seguros considere necesario implementar.

**Artículo 94.- Medidas de Seguridad para servicios financieros prestados vía Internet.-** Las entidades que ofrezcan la realización de operaciones por internet deberán cumplir con los siguientes requerimientos:

- 1) Realizar trimestralmente una prueba de vulnerabilidad y penetración a los equipos, dispositivos y medios de comunicación usados en la realización de operaciones monetarias u otras por este canal, que realicen las y los usuario;
- 2) Promover y poner a disposición de sus clientes mecanismos que reduzcan la posibilidad de que la información de sus operaciones monetarias u otras pueda ser capturadas por terceros no autorizados durante cada sesión;
- 3) Establecer el tiempo máximo de inactividad, después del cual se deberá dar por cancelada la sesión, exigiendo un nuevo proceso de autenticación para realizar otras operaciones;
- 4) Informar al cliente, al inicio de cada sesión, la fecha y hora del último ingreso a este canal; y,
- 5) Implementar mecanismos que permitan a la entidad financiera verificar constantemente que no sean modificados los enlaces (links) de su sitio Web.

**Artículo 95.- Oficina de Información, Asesoría, Recepción y Respuesta Motivada de Reclamos.-** Las instituciones financieras deberán contar de manera obligatoria con una oficina de información, asesoría, recepción y respuesta motivada de reclamos , las mismas que deberán tramitar las denuncias y otorgar una respuesta o solución oportuna, y emergente cuando el caso lo requiera.

El derecho a acceder a una vía rápida, acertada y competente para presentación de reclamos y entrega de respuestas, en caso de que no han funcionado idóneamente a favor de las reclamaciones justas de las personas usuarias del servicio, deberá ser aplicado en segunda instancia extrajudicial por parte de las instituciones públicas encargadas de proteger y tutelar estos derechos, las mismas que se sujetarán al procedimiento especial indicado en el Capítulo referente al Proceso Sección Mecanismos de Tutela de esta Ley.

## Sección XI

### De las Obligaciones de la y el Proveedor en Relación a los Derechos de las Personas Usuarias en la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones, Radiodifusión y Televisión, y Audio y Video por Suscripción

**Artículo 96.- Obligaciones Generales.-** La prestación de los servicios de telecomunicaciones de telefonía, televisión, internet, y demás servicios telemáticos, electrónicos y tecnológicos, deberán prestarse a precios asequibles, bajo los principios de óptima calidad, eficacia, eficiencia, responsabilidad, sustentabilidad, accesibilidad, continuidad, equidad y buen trato; garantizando una prestación universal, siempre adaptada a la evolución tecnológica y a la demanda de las personas usuarias en función de la realidad del país, por lo que la conexión proporcionada por el prestador deberá permitir a las personas usuarias finales contar con los servicios de datos, fax, voz e imagen en la totalidad del territorio nacional, los que deberán cumplir con los parámetros técnicos de calidad, políticas públicas y demás normativa emitida por su órgano regulador y controlador.

**Artículo 97.- Obligaciones Específicas.-** Además de los derechos establecidos en esta Ley para las personas usuarias finales de estos servicios, se observarán los siguientes:

- 1) Derecho a una atención eficaz, eficiente y con buen trato;
- 2) Derecho a acceder a una vía rápida, acertada y competente para presentación de reclamos y entrega de respuestas, tanto por parte de sus proveedores como por parte de las instituciones públicas encargadas de proteger y tutelar sus derechos. En cuanto a las instituciones públicas competentes estas se sujetarán al procedimiento especial indicado en el Capítulo Referente al Proceso Sección Mecanismos de Tutela de esta Ley;
- 3) Derecho a una información anticipada y actualizada sobre las condiciones de la y el proveedor para suministrar el servicio; así como de las condiciones de uso de los bienes, de la utilización del servicio y sobre la operatividad de la garantía legal e inclusive comercial si la otorgare.  
En relación a las condiciones cuando éstas se traten de cambio de aspectos como el precio, especificaciones técnicas u otras que afectan al asentimiento que conoció la persona usuaria y por la cual se adhirió al contrato; la proveedora del servicio lo comunicará con un mes de antelación, y si la cliente o el cliente no está de acuerdo con las nuevas

condiciones tendrá el derecho a terminar el contrato sin penalización y para el efecto lo podrá hacer vía telefónica, por fax, por correo a la dirección postal de la operadora, por vía telemática a través del correo electrónico o de la página web de la proveedora; la cual deberá ser aceptada y procesada inmediatamente; y,

- 4) Derecho a acceder y obtener una conexión a la red pública desde una ubicación fija que posibilite el acceso funcional a los servicios de internet y telefonía así como el resto de prestaciones incluidas en el servicio universal, con independencia de su localización geográfica, a un precio justo y con una calidad determinada.

**Artículo 98.- De las Obligaciones en los Contratos de Adhesión en la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones, Radiodifusión y Televisión, y Audio y Video por Suscripción.-** Estos contratos a más de registrarse por el capítulo específico de esta Ley sobre los contratos de adhesión, para que estos se den en condiciones de equidad y justicia para las personas usuarias de los servicios en los mismos en cuanto a su contenido no podrá obviar lo siguiente:

- 1) El nombre o razón social del prestador del servicio con indicación de la dirección domiciliaria;
- 2) El número telefónico de atención al cliente y de otras vías de acceso a dicho servicio y dirección de oficina de asesoría, información, recepción y respuesta motivada de reclamos;
- 3) Las características y condiciones del servicio y su contratación tales como descripción de cada una de las prestaciones; los niveles individuales de calidad de servicio conforme a los parámetros determinados por su órgano regulador y controlador; el derecho a la elección del medio de pago; el precio final del servicio; el período contractual; política de compensaciones y reembolsos por violaciones a los derechos consagrados en la Constitución y esta Ley, particularidades del servicio técnico el cual en el caso de ser tercerizado no eximirá de responsabilidad al proveedor por el principio de responsabilidad solidaria quien tendrá el derecho de repetición; tiempo de garantía de equipos y forma de efectivizarla; el derecho de desconexión, y entre otras;

- 4) Procedimiento para recepción y respuesta de reclamos ajustados a la presente Ley, con inclusión en su caso, de otros que haya creado el propio proveedor;
- 5) Información referida al tratamiento de los datos de carácter personal del o la cliente; e,
- 6) Información a la o el cliente en materia de protección de los datos personales en la explotación de redes y en la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas.
- 7) Información completa, clara, detallada, concreta y de fácil entendimiento sobre las características y condiciones de paquete promocionales y otras ofertas

**Artículo 99.- De la Obligación en Relación a Información y Publicidad.-** Las prestadoras del servicio de telecomunicaciones, radiodifusión y televisión, y audio y video por suscripción, deberán observar las disposiciones que sobre el derecho a la información y las condiciones de la publicidad se establecen en la Constitución y en la presente Ley.

### **Sección XII**

#### **Obligaciones de la y el Proveedor en Relación a las Personas y Grupos de Atención Prioritaria**

**Artículos 100.- Obligación de las y los Proveedores con Relación a las Personas y Grupos de Atención Prioritaria.-** Además de todas las obligaciones de las y los proveedores que constan en esta Ley, en los instrumentos internacionales, Constitución, y en otras leyes, con relación a las personas y grupos de atención prioritaria, se deberá observar las siguientes:

- 1) Los establecimientos que ofrezcan productos y servicios para las personas usuarias y consumidoras con discapacidad, así como terminales terrestres, aéreas y marítimas deberán contar con accesos físicos adecuados, es decir estar desprovistos de barreras arquitectónicas y obstáculos que impidan o dificulten la accesibilidad de las personas con discapacidad;
- 2) Las terminales terrestre, aéreas y marítimas que presten servicios de transporte a las personas usuarias con discapacidad deberán contar con dispositivos de telecomunicación para las personas con impedimentos

visual, auditivo, cognitivo y del habla, a fin de que tengan acceso oportuno a la misma información que reciban las demás pasajeros;

- 3) Los medios de transporte no podrán evadir la venta de boletos con la tarifa preferencial. En el caso de taxis y transporte urbano y rural deberán transportar obligatoriamente a las personas usuarias con discapacidad que requieran el servicio, caso contrario las personas usuarias con discapacidad podrán recurrir a los organismos pertinentes para la reparación de sus derechos vulnerados. Lo mismo se aplicara en beneficio de las mujeres embarazadas, niñas, niños y adolescentes y personas con enfermedades catastróficas;
- 4) Los transportistas aéreos deben aceptar las sillas de ruedas y coches de infantes como equipaje y no pueden exigir que los pasajeros firmen una exención de responsabilidad a favor de la aerolíneas salvo en caso de daños preexistentes;
- 5) La información básica y previa que otorguen las y los proveedores deberá ser accesible a las personas con discapacidad , prestando una especial atención a las personas con discapacidad visual, auditiva y cognitiva, estableciéndose formulas de información y comunicación alternativas para garantizar el ejercicio del derecho a la información;
- 6) Las y los proveedores están obligadas a eliminar cualquier forma de discriminación por razón de discapacidad. En particular, facilitarán la accesibilidad de estas personas a sus dependencias, instalaciones y servicios, para lo que implementarán ayudas tiflotécnicas, servicios de intérpretes de lengua de señas ecuatoriana, subtítulos y otros recursos y mecanismos que permitan la información y utilización de los servicios;
- 7) Las aseguradoras que prestan o vendan servicios de cobertura de salud y vida no podrán excluir a las adultas y adultos mayores, mujeres embarazadas y personas con discapacidad a ninguno de los productos que ofrecen en razón a la su condición;
- 8) Las y los proveedores no podrán promocionar, ofertar o vender bienes y servicios a las mujeres embarazadas que pongan en riesgo su salud o la de su bebé;

- 9) Las y los proveedores deberán informar claramente los riesgos que pueden ocasionar sus productos y servicios en relación a la salud, integridad física y vida de la mujer embarazadas y de su bebe;
- 10) Todos las y los proveedores públicos y privados deberán garantizar con atención preferente, oportuna eficiente y eficaz, a las personas adultas mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, personas con discapacidad y quienes padezcan enfermedades catastróficas para lo cual contarán con ventanillas de atención preferente, cobros y recepción y respuesta de reclamos con procedimientos especiales, exoneradas de turnos;
- 11) En relación a la personas con discapacidad y adultas mayores las y los proveedores tienen la obligación de cumplir con los descuentos exoneraciones señaladas en la Constitución; y,
- 12) Las y los proveedores en cualquier circunstancia que se dé en consecuencia de su actividad, se tendrán encuentra los derechos de las niñas, niños y adolescentes.

**Capítulo VII**  
**Los Contratos de Consumo y Uso**  
**Sección I**  
**El Contrato de Adhesión**

**Artículo 101.- Definición de Contratos para Consumo y Uso Final.-** Son aquellos que se dan específica y exclusivamente dentro del derecho de las personas usuarias y consumidoras, en virtud de los cuales la relación jurídica se origina como consecuencia de ofertas y ventas masivas e inclusive difusas que hacen las y los proveedores o prestadores de bienes y/o productos y/o servicios en ejercicio de una actividad comercial para acepción generalmente individual de las personas usuarias y/o consumidoras finales.

**Artículo 102 .- Definición de Contrato de Adhesión.-** Es un documento de carácter unilateral, cuyas cláusulas y su contenido sobre las condiciones y características de la contratación han sido predeterminadas o establecidas únicamente por la y el proveedor en contratos impresos, formularios o solicitudes sin que la persona usuaria y/o consumidora para celebrarlo, haya discutido o sugerido dicho contenido.

En tal sentido dentro de los contratos de adhesión se encuentran comprendidos aquellos referentes a la prestación de servicios que incluyen cobertura de seguros de salud y vida, medicina prepaga, telefonía celular, televisión satelital o por cable, internet, administración de fondos por instituciones no financieras en planes de ahorro para fines determinados, venta para uso y goce por turnos de bienes inmuebles de uso turístico, viajes combinados, enseñanza de idiomas extranjeros, lectura rápida y similares, servicios financieros, servicios domiciliarios, servicio de alquiler de vehículos con fines turísticos y demás servicios de naturaleza contractual igual.

En el caso de solicitudes cuando éstas son antecedente para aprobación de la adhesión éstas se entenderán como parte del contrato propiamente dicho, por lo que deberán ajustarse a iguales obligaciones y características

**Artículo 103.- Naturaleza del Contrato de Adhesión.-** Los contratos de adhesión, constituyen un régimen de contratación, particular para regular situaciones típicas y exclusivas de la relación jurídica de consumo y/o uso; esto es los derechos y obligaciones entre proveedores o prestadores y las personas usuarias y/o consumidoras que como destinatarias finales adquieren productos o bienes y/o servicios para satisfacción de las necesidades personales o familiares que no tienen afán de lucro.

**Artículos 104.- Características de los Contratos de Adhesión.-** los contratos de adhesión se distinguen por las siguientes características:

- 1) **Ausencia de Discusión Preliminar.-** La y el proveedor es quien elabora el contenido del contrato de adhesión, predisponiendo las condiciones del mismo; y la persona usuaria y/o consumidora no participa en ese proceso; por lo que el contrato de adhesión se materializa mediante el asentimiento de la persona usuaria y/o consumidora al contenido contractual previamente elaborado en interés de quien hace la oferta y cuya trascendencia no puede ser modificada por quien se adhiere a ellos;
- 2) **Supremacía Jurídica de la y el Proveedor.-** La oferta y todas las estipulaciones son elaboradas por la y el proveedor, de ahí que es de naturaleza unilateral;
- 3) **Es Rígido y Difuso.-** Es un contrato que no genera posibilidad alguna de discusión ni cambio al contenido por parte de las personas usuarias y/o consumidoras, a quienes condiciona a la aceptación o rechazo de la oferta;

4) **Destinatarios múltiples.**- El destinatario no es una persona determinada sino una generalidad de personas; y,

5) **Puede ser Por Escrito o Tácito.**- Será por escrito cuando la adhesión se dé por suscripción de las personas usuarias y/o consumidoras y por la firma de la y el proveedor.

Será de naturaleza tácita cuando la persona usuaria y/o consumidora y la proveedora, sin que hayan suscrito documento de adhesión, adquieran derechos y obligaciones en consecuencia de la relación de consumo y/o uso que los une.

**Artículo 105.- Validez del Contrato de Adhesión.**- Para que un contrato de adhesión se perfeccione se requiere de dos requisitos esto es la información y el asentimiento.

La y el proveedor de este tipo de contratos está obligado a suministrar a las personas usuarias y/o consumidoras la información verdadera, oportuna completa, clara, detallada y anticipada, al asentimiento de las características y condiciones de la contratación, así como de las cualidades de los productos y/o servicios.

El asentimiento es cuando las personas usuarias y/o consumidoras se suman, aceptan o se adhieren al contenido contractual preestablecido por las personas que proveen o suministran los bienes y servicios.

Las y los proveedores deberán también entregar de forma inmediata copia íntegra del contrato de adhesión a la personas usuarias y/o consumidoras una vez que ha sido suscrito el mismo, si no fuera posible hacerlo en el acto se entregará una fotocopia con la constancia que la misma es fiel a la original suscrita. Mientras no se cumpla con ello, las obligaciones no serán exigibles.

**Artículo 106.- Obligación de la Información Verdadera, Anticipada, Oportuna Completa Clara y Detallada.**- Todo contrato de adhesión deberá:

- 1) Encontrarse a la disponibilidad del público, bien de manera impresa, mediante pancartas, carteles, a través de la utilización de medios electrónicos, u otros medios de fácil acceso y comprensión de la información para lectura o conocimiento previo de la ciudadanía a la adhesión;
- 2) Estar redactado o deberá ser comunicado en términos claros y comprensibles;

- 3) No podrán contener remisiones a textos o documentos que no siendo de conocimiento público o no haya sido puestas a conocimiento con suficiente tiempo de antelación, condicionan o modifican las características de derechos y obligaciones;
- 4) Facilitar una copia impresa o electrónica a la persona usuaria y/o consumidora con anticipación a la firma del mismo, así como un tiempo prudencial con el objetivo de que se realice una elección razonada y tranquila sobre la conveniencia o no de la contratación;
- 5) Mantener obligatoriamente un registro público de los contratos de adhesión para el pleno ejercicio del derecho a la información sobre las características y condiciones de la contratación; y;
- 6) Las cláusulas que en los contratos de adhesión implicaren acciones a derechos patrimoniales de personas usuarias y/o consumidoras deberán estar impresas en carácter destacado, que faciliten su lectura y fácil comprensión.

**Artículo 107.- De las Cláusulas, Agregadas.-** En todo documento de adhesión, las cláusulas que aparecieren por sobre él o debajo de la suscripción no tendrán eficacia jurídica; a no ser que la persona usuaria y/o consumidora la hayan aprobado por escrito.

Las condiciones de la oferta se entienden siempre incorporadas al contrato.

**Artículo 108.- Idioma Oficial de los Contratos de Adhesión.-** Los contratos de adhesión relativos a las actividades regidas por la presente Ley, deberán estar escritos en idioma castellano, salvo aquellas palabras de otro idioma que el uso haya incorporado al léxico. Las cláusulas que no cumplan con dichos requisitos, no producirán efecto alguno respecto de las personas usuarias y/o consumidoras.

**Artículo 109.- Terminación del Contrato de Adhesión por Parte de la Persona Usuaria y /o Consumidora.-** Los contratos de adhesión terminarán unilateralmente por decisión de las personas usuarias y/o consumidoras:

- 1) En cualquier tiempo, previa notificación al proveedor de manera escrita con al menos treinta días de anticipación a la finalización del período en curso, esta decisión de la persona usuaria y/o consumidora deberá ser respetada y cumplida;

No se podrá incluir cláusulas ni disposición alguna que impongan a los clientes multas, sanciones o recargos de ninguna naturaleza, atribuida a la terminación anticipada de dicho contrato y de incluirlas no tendrán ningún efecto jurídico.

En los casos que la terminación se genere por alegación de mala calidad, deficiencia y/o peligrosidad, así como por incumplimiento de quien suministró el producto y/o servicio; los proveedores que lo consideren deberán presentar las pruebas de descargo ante las instancias administrativas, judiciales y extrajudiciales.

Cuando las personas usuarias y/o consumidoras, sufre un cambio trascendental en su economía, que de continuar con el contrato puede afectar la satisfacción de las necesidades básicas para su subsistencia y de su familia, la y el proveedor no podrá alegar desfinanciamiento ni desequilibrio en su actividad comercial; y,

- 2) Cuando se de retraso en el cumplimiento de las obligaciones a cargo de la y el proveedor de bienes o servicios, lo que permitirá a la persona usuaria y/o consumidora pedir la resolución del contrato, sin perjuicio de las indemnizaciones que pudieren corresponder.

**Artículo 110.- Obligación de Pagos por la Terminación del Contrato.-** Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo anterior, la persona usuaria y/o consumidora mantendrá la obligación de cancelar los saldos pendientes únicamente por servicios efectiva y eficientemente prestados hasta la fecha de terminación unilateral del contrato; así como los valores adeudados por la adquisición de los bienes o gastos administrativos generados y justificados para la prestación del servicio. En el caso de gastos administrativos a pagarse por las personas usuarias y/o consumidoras éstos no podrán exceder del 10% de total de los importes del patrimonio económico entregado, a no ser que quien suministró el servicio justifique fehacientemente el pago de una cantidad mayor.

## **Sección II**

### **Clausulas Abusivas en los Contratos de Adhesión**

**Artículo 111.- Cláusulas Abusivas.-** Son las que afectan inequitativamente a las personas usuarias y/o consumidoras en el cotejo entre los derechos y obligaciones de ambas partes.

**Artículo 112.- Cláusulas Abusivas** No producirán efecto jurídico el contenido de las cláusulas o estipulaciones contractuales que:

- 1) Desnaturalicen las obligaciones y eximan, atenúen, excluyan, o limiten la responsabilidad de las y los proveedores o sus dependientes por dolo, culpa; la responsabilidad a las personas usuarias y/o consumidoras de los hechos u omisiones de la y el proveedor o por vicios de cualquier naturaleza de los bienes o servicios prestados;
- 2) Coloquen en contra de las exigencias de la buena fe, a las personas usuarias y/o consumidoras, en su perjuicio, en una situación de desventaja o desigualdad, desequilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes u otras que impliquen renuncia o limitación al ejercicio de los derechos de las personas usuarias y/o consumidoras y amplíen los derechos de la otra parte;
- 3) Establezcan a favor de la y el proveedor la facultad unilateral de prorrogar o renovar el contrato, o de que la prórroga sea automática fijando un plazo excesivamente breve para que las personas usuarias y/o consumidoras manifiesten su voluntad de no prorrogarlo;
- 4) Excluyan o limiten los derechos legales reconocidos a las personas usuarias y/o consumidoras, como el derecho a efectuar pagos anticipados o prepagos, o a oponer la excepción de incumplimiento o a ejercer el derecho de retención, consignación, entre otros;
- 5) Supediten a una condición cuya realización dependa únicamente de la voluntad de la y el proveedor, el cumplimiento de la prestaciones, cuando a las personas usuarias y/o consumidoras se le haya exigido un compromiso firme;
- 6) Excluyan y limiten la obligación de la y el proveedor de respetar los acuerdos o compromisos adquiridos por sus mandatarios, representantes o supeditar sus compromisos al cumplimiento de determinadas formalidades;
- 7) Vinculen incondicionalmente a las personas usuarias y/o consumidoras al contrato imponiéndoseles el cumplimiento de obligaciones, deberes y contraprestaciones, siendo que la y el proveedor no ha cumplido las suyas ;

- 8) Impongan una indemnización desproporcionadamente alta al cliente que no cumpla con sus obligaciones;
- 9) Inviertan la carga de la prueba en perjuicio de las personas usuarias y/o consumidoras;
- 10) Permitan al proveedor modificar unilateralmente las condiciones y términos de un contrato de duración continuada, en perjuicio de las personas usuarias y/o consumidoras, salvo que obedezca a motivos expresados en él y las personas usuarias y/o consumidoras gocen del derecho a desvincularse del mismo sin penalización alguna;
- 11) Estipulen un precio en el momento de la entrega del bien o servicio diferente al ofertado en la publicidad o por alguna otra vía; o que faculden el aumento o variación del mismo en forma unilateral sin que en ambos casos existan razones objetivas o sin reconocer el derecho de las personas usuarias y/o consumidoras a rescindir el contrato si el precio final resultare muy superior al inicialmente estipulado;
- 12) Autoricen exclusivamente al proveedor a resolver unilateralmente el contrato, suspender su ejecución o revocar cualquier derecho de las personas usuarias y/o consumidoras nacido del contrato, excepto cuando tal resolución o modificación esté condicionada al incumplimiento imputable a la persona usuaria y/o consumidora;
- 13) Incluyan espacios en blanco, que no hayan sido llenados o utilizados antes de que se suscriba el contrato, o sean ilegibles;
- 14) Impliquen renuncia por parte de las personas usuarias y consumidoras, a los derechos procesales consagrados en esta Ley; y,
- 15) Cualesquiera otras cláusula o estipulación que cause indefensión a las personas usuarias y/o consumidoras o sean contrarias al orden público y a las buenas costumbres.

### **Sección III**

#### **Rescisión De los Contratos de Adhesión**

**Artículo 113.- Modos de Rescisión.** Cuando la contratación de un servicio, incluidos los servicios públicos domiciliarios, haya sido realizada en forma telefónica, electrónica, por internet, televisión, catálogo u otra similar, podrá ser rescindida a elección de las personas usuarias y /o consumidoras mediante el mismo medio utilizado en la contratación.

La empresa receptora del pedido de rescisión del servicio deberá enviar sin cargo al domicilio de la persona usuaria y/o consumidora una constancia fehaciente dentro de las sesenta y dos horas posteriores a la recepción del pedido de rescisión.

Esta disposición debe ser publicada en la factura o documento equivalente que la empresa enviare regularmente al domicilio de las personas usuarias y /o consumidoras.

#### Sección IV

##### Del Contrato Fuera de los Establecimientos Mercantiles

**Artículo 114.- Contrato Celebrados Fuera de los Establecimientos Mercantiles .-** Es aquel por medio de cual la y el proveedor han tomado la iniciativa de contactar directa y/o físicamente a las personas usuarias y /o consumidoras finales, para proponerles la venta de bienes y servicios en su domicilio, en su trabajo, por correspondencia, por catálogo, por internet, por teléfono, por televisión u otra forma similar, y en forma general en lugares que no son de uso habitual para la venta como aquellos en donde las personas cliente o potenciales clientes se presentan por su propia voluntad.

**Artículo 115.- Características del Contrato Celebrado fuera de los Establecimientos Mercantiles.-** Estos contratos tiene como característica la rapidez y premura en la información en la contratación, e inciden en una decisión no reflexiva por parte de las personas usuarias y /o consumidoras.

**Artículo 116.- Requisitos para el Contrato Celebrado fuera de los Establecimientos Mercantiles.-** Para la celebración de este tipo de contrato se requerirá cumplir con los siguientes requisitos:

- 1) Hacer constar en el documento de venta el nombre y domicilio del vendedor;
- 2) Consignar en el documento de venta como mínimo la descripción y especificación del producto, bien y/o servicio;

- 3) Mencionar las características y condiciones de la garantía, conforme a lo previsto en esta ley;
- 4) Indicar el precio y las condiciones de pago;
- 5) Señalar los plazos y condiciones de entrega;
- 6) Informar el derecho de devolución, el que será aplicable en tanto que lo permita la naturaleza y el estado del bien, que sea el mismo en el que lo recibió. En el caso de servicios, el derecho de devolución se ejercerá mediante la rescisión inmediata del contrato de provisión del servicio; y,
- 7) En el documento de venta se hará constar los términos para ejercer el derecho de devolución.

Tratándose de productos o bienes muebles, el derecho de devolución se ejercerá en el término de tres días hábiles; y, en el caso de contratación de servicios en el término de seis días hábiles contados a partir del día siguiente a la recepción del producto o de la adhesión al servicio; Este derecho de devolución implicará la revocación de la aceptación por parte de las personas usuarias y/o consumidoras.

El derecho de devolución será aplicable en tanto que lo permita la naturaleza y el estado del bien, que sea el mismo en que lo recibió. En el caso de servicios, el derecho de devolución se efectivizará mediante la rescisión inmediata del contrato de la provisión del servicio.

La y el proveedor en el caso de devolución del bien o de rescisión del servicio, deberá informar de manera escrita a las personas usuarias y/o consumidoras de de la aceptación dada a la facultad de revocación. .

La facultad de revocación de la aceptación será de carácter irrevocable y de orden pública.

**Artículo 117.- Prohibición en el Contratos Celebrados fuera de los Establecimientos Mercantiles.-** Queda prohibida la realización de propuestas a las personas usuarias y/o consumidoras, por cualquier tipo de medio, sobre una cosa o servicio que no haya sido requerido previamente y que genere un cargo automático en cualquier forma o sistema de debito y obligue a la personas usuaria y consumidora a manifestarse por la negativa para que dicho cargo no se efectivice.

Efectuado el envío del producto y/o servicio no solicitado, la persona usuaria y/o consumidora no está obligada a conservarla ni a restituirla al proveedor, aunque la restitución pueda ser libre de gastos. La y el proveedor no podrán condicionar a la persona usuaria y/ o consumidora el pago del precio o la devolución del producto.

## Sección V Del Contrato de Servicios Profesionales

**Artículo 118.- Obligaciones en los Contratos de Servicios Profesionales.-** Es deber de la y el proveedor de servicios profesionales, atender a sus clientes con calidad y sometimiento estricto a la ética profesional, la ley de su profesión y otros conexas en lo relativo al cobro de honorarios, la y el proveedor deberá informar a su cliente, desde el inicio de gestión, el monto o parámetros en los que se registrará para fijarlos dentro del marco legal vigente en la materia y guardando la equidad con el servicio prestado.

**Artículo 119.- Cláusulas Abusivas, Prohibiciones Contractuales dentro de los Contratos de Servicios Profesionales.-** Serán prohibidas las siguientes estipulaciones contractuales por parte de la y el proveedor de servicios profesionales:

- 1) La exclusión o limitación de responsabilidad del profesional en el cumplimiento del contrato por los daños o por la muerte o lesiones causadas a las personas usuarias y/o consumidoras debido a una acción u omisión por parte de aquel, o la liberación de responsabilidad por cesión del contrato a tercero sin consentimiento del cliente;
- 2) La limitación o exclusión de forma inadecuada de la facultad de las personas usuarias y/o consumidoras de resolver el contrato por incumplimiento del profesional ;
- 3) La autorización al profesional para rescindir el contrato discrecionalmente si a las personas usuarias y/o consumidoras no se les reconoce la misma facultad, o la posibilidad de que aquel se quede con las cantidades abonadas en concepto de prestaciones a un no efectuadas cuando sea el mismo quien rescinda el contrato; y,
- 4) La imposición de obligaciones a las personas usuarias y/o consumidoras para el cumplimiento de todos sus deberes y contraprestaciones aun cuando el profesional no de hubiere cumplido los suyos.

## Sección VI De la Contratación de Otro tipo de Servicios

**Artículo .- 120 .- Otro tipo de Servicios.-** Se entenderán comprendidos dentro de esta sección todos los contratos cuyo objeto no es entregar o prestar algo para que la persona la use o goce; sino para que se realice por parte de la o el proveedor una determinada actividad o trabajo ya sea en forma personal, por medio de una organización jurídica o de hecho, que es el prestador del servicio, en favor de las personas usuarias quienes pagan un precio por esto, entre los que se encuentran los servicios que inciden directamente en la persona como espectáculos públicos, servicio de restaurante y peluquería; y, los servicios que recaen sobre una cosa de propiedad de la persona usuaria, tales como los de limpieza, confección, reparación pero no en cuanto al cumplimiento de una garantía, y demás similares que se prestan por el proveedor en virtud de su oficio o arte.

**Artículo 121.- Contenido del Documento de Venta.** -En el documento que se extienda por la venta de cosas muebles o inmuebles, por la prestación del servicio de reparaciones u otras similares sin perjuicio de lo estipulado en esta ley deberá constar:

- a.1) La descripción y especificación del bien;
- a.2) Nombre y domicilio del vendedor;
- a.3) Nombre y domicilio del fabricante, distribuidor o importador cuando correspondiere;
- a.4) La mención de las características de la garantía conforme a lo establecido en esta Ley;
- a.5) Plazos y condiciones de entrega;
- a.6) El precio y condiciones de pago;
- a.7) Los costos adicionales, especificando precio final a pagar por el adquirente;
- a.8) La redacción debe ser hecha en idioma castellano, en forma completa, clara y fácilmente legible, sin reenvíos a textos o documentos que no se entreguen previa o simultáneamente;
- a.9) Cuando se incluyan cláusulas adicionales a las aquí indicadas o exigibles en virtud de lo previsto en esta ley, aquellas deberán ser escritas en letra destacada y suscritas por ambas partes;
- a.10) Deben redactarse tantos ejemplares como partes integren la relación contractual y suscribirse a un solo efecto;

- a.11) Un ejemplar original debe ser entregado a las personas usuarias y /o consumidoras; y,
- a.12) La reglamentación establecerá modalidades más simples cuando la índole del bien objeto de la contratación así lo determine, siempre que asegure la finalidad perseguida en esta Ley.

## Sección VII Servicios Públicos Domiciliarios

**Artículo 122.- Servicios Públicos Domiciliarios.-** Se entienden por servicios públicos domiciliarios los suministrados directamente en los domicilios a las personas usuarias, ya sea por proveedores públicos o privados tales como servicio de energía eléctrica, agua potable, telefonía, televisión e internet y otros similares.

**Artículo 123.- Obligaciones.-** Las empresas encargadas de la provisión de servicios públicos domiciliarios, sea directamente o en virtud de contratos de concesión, están obligados a prestar servicios eficientes, de calidad, oportunos, continuos y permanentes a precios justos.

**Artículo 124.- Información a la Persona Usuaria y/o Consumidora.-** Las condiciones, obligaciones, modificaciones y derechos de las partes en la contratación del servicio público domiciliario, deberán ser cabalmente conocidas por ellas en virtud de la celebración de un instrumento escrito. Sin perjuicio de dicho instrumento, las y los proveedores de servicios públicos domiciliarios mantendrán dicha información a disposición permanente de las personas usuarias en las oficinas de atención al público.

La persona usuarias y/o consumidoras tienen el derecho de ser oportuna y verazmente informadas sobre la existencia o no de seguros accesorios al contrato de prestación del servicio, cobertura y demás condiciones. En caso de seguros de vida, su monto nunca podrá ser menor al establecido en el Código del Trabajo.

Sin perjuicio de la cobertura que los seguros accesorios den para el caso de muerte o perjuicio a la salud de las personas usuarias y /o consumidoras, la empresa proveedora de servicios públicos domiciliarios, será directamente responsable de indemnizar por los daños causados a las usuarias y usuarios por negligencia o mala calidad en la prestación de dichos servicios.

**Artículo 125.- Reciprocidad.-** Las empresas proveedoras de servicios públicos domiciliarios están en la obligación de otorgar un trato recíproco a las personas usuarias y/o consumidoras, aplicando en lo referente a reintegros y devoluciones, los mismos criterios que se utilicen para los recargos por mora en el pago del servicio.

**Artículo 126.-. Oficina o Unidad Especializadas de Información, Asesoría, Recepción y Respuestas Motivada de Reclamos.-** Las empresas proveedoras de servicios públicos domiciliarios deben contar con una oficina o una unidad especializada de información, asesoría, recepción y respuestas motivada de reclamos y un registro del mismo. Dichos reclamos deberán ser subsanados en el plazo perentorio que contendrá el Reglamento a la presente Ley.

**Artículo 127.- Seguridad de las Instalaciones.-** Las personas usuarias y/o consumidoras de servicios públicos que prestan a domicilio y requieren instalaciones específicas, deben ser de manera clara, precisa y completamente informados sobre las condiciones de seguridad de las instalaciones y de los artefactos.

**Artículo 128.- Instrumentos y Unidades de Medición.-** La autoridad competente queda facultada para intervenir de oficio, o a petición de parte interesada, en la verificación del buen funcionamiento de los instrumentos de medición de energía, combustible, comunicaciones, agua potable, o cualquier otro similar, cuando existan dudas sobre las lecturas efectuadas por las empresas proveedoras del servicio.

Tanto los instrumentos como las unidades de medición deberán ser legalmente reconocidos y autorizados. Las empresas proveedoras del servicio garantizarán a las personas usuarias y/o consumidoras el control individual de los consumos. Las facturas deberán ser entregadas a la persona usuaria con no menos de diez días de anticipación a su vencimiento.

**Artículo 129.- Interrupción de la Prestación del Servicio.-** Cuando la prestación del servicio público domiciliario se interrumpa o sufra alteraciones por causas imputables al proveedor, éste deberá reintegrar los valores cobrados por servicios no prestados, dentro del término de veinte días, contados desde la fecha en que se realice el reclamo. Sin perjuicio de lo señalado, la y el proveedor reconocerá los daños y perjuicios ocasionados a la persona usuaria por la alteración o interrupción culposa del servicio.

**Artículo 130.- Facturación de consumo excesivo.-** Cuando la personas usuarias y/o consumidoras consideren que existe facturación excesiva en la planilla de un período, podrán cancelar únicamente un valor equivalente al promedio del consumo mensual de los seis meses inmediatamente anteriores.

Para poder ejercer este derecho, la persona usuaria y/o consumidora debe presentar hasta dentro de los diez días posteriores al vencimiento de la factura o planilla, las correspondientes al periodo de seis meses inmediatos anteriores a la objetada. De no contar con los documentos anotados, la persona usuaria y /o consumidora podrá solicitar las respectivas copias certificadas a la empresa prestadora del servicio, en cuyo caso, el término anotado comenzará a correr desde la fecha en que se entreguen las copias.

La empresa proveedora del servicio dispondrá de un término de veinte días a partir del reclamo de la persona usuaria y /o consumidora para acreditar que el consumo facturado fue efectivamente realizado, en cuyo caso tendrá derecho a reclamar el pago de la diferencia más los intereses legales correspondientes.

Si el pago efectuado por la persona usuaria en ejercicio del derecho contemplado en el inciso primero del presente artículo excede del valor real de consumo, la empresa otorgará un crédito idéntico a dicho exceso a favor de la persona usuaria, el mismo que deberá hacerse efectivo en la planilla inmediata posterior.

Mientras se desarrolle el trámite previsto en los incisos precedentes, la empresa proveedora estará obligada a seguir prestando el servicio sin interrupción alguna.

**Artículo 131.- Valores de las Planillas.-** En las planillas emitidas por las empresas proveedoras de los servicios públicos domiciliarios, deberá constar exclusivamente el valor del consumo respectivo, más los recargos legales pertinentes y cobros adicionales establecidos expresamente por leyes y ordenanzas. Queda prohibido incluir en dichas planillas rubros adicionales a los señalados.

Es un derecho de la persona usuaria y/o consumidoras el conocer el valor exacto que debe cancelar por concepto de consumo y recargos legales adicionales, por tanto, queda prohibido el planillaje en base de sistemas diferentes a la medición directa, tales como valores presuntivos o estimativos, con excepción del sector rural que no disponga de instrumentos de medición.

Por excepción, en caso de pérdida, daño o imposibilidad física de acceder al sistema de medición, la planilla correspondiente al período inmediatamente posterior al momento del daño, podrá ser emitida por valor equivalente al promedio mensual de los seis periodos inmediatamente anteriores.

En tal caso, es obligación de quien presta el servicio público domiciliario, reparar o reponer el sistema de medición respectivo o notificar a las persona usuaria y/o consumidora sobre la imposibilidad física de acceder al medidor para que éste solucione dicha situación, con la finalidad de que la factura o planilla, del siguiente período sea emitida en función de datos reales.

Si quien presta el servicio no cumple con la obligación de reparar o reponer el sistema de medición, en ningún caso los montos de las planillas de los periodos posteriores podrán ser aumentados presuntiva o de modo estimado, siendo obligación de las usuarias y/o consumidoras en los siguientes periodos pagar exclusivamente un valor igual al del promedio mensual de las planillas de los seis meses inmediatamente anteriores.

Las y los proveedores de servicios públicos domiciliarios que sufrieren pérdidas por deficiencias técnicas, u otras causas debidamente comprobadas, imputables a la empresa, deberán asumirlas en su totalidad, quedando prohibido el traslado de dichas pérdidas a las planillas de las personas usuarias y /o consumidoras.

### **Sección VIII**

#### **Prácticas Prohibidas**

**Artículo 132.- Prácticas Abusivas.-** Constituyen prácticas abusivas de mercado, y están absolutamente prohibidas al proveedor, entre otras, las siguientes:

- 1) Condicionar la venta de un bien a la compra de otro o a la contratación de un servicio, salvo que por disposición legal el consumidor deba cumplir con algún requisito;
- 2) Rehuser atender a las personas usuarias y / o consumidoras cuando su stock lo permita;
- 3) Enviar a las personas usuarias y/o consumidoras cualquier servicio o producto sin que éste lo haya solicitado. Se entenderá como muestras gratis los bienes y /o servicios enviados;
- 4) Aprovecharse dolosamente de la edad, salud, instrucción o

capacidad de la persona usuaria y /o consumidora para venderle determinado bien o servicio;

5) Colocar en el mercado productos, u ofertar la prestación de servicios que no cumplan con las normas técnicas y de calidad expedidas por los órganos competentes;

6) Aplicar fórmulas de reajuste diversas a las legales o contractuales;

7) Dejar de fijar plazo para el cumplimiento de sus obligaciones, o dejarlo a su único criterio; y,

8) El redondear tiempos para efectivizar el cobro de intereses, multas u otras sanciones económicas en tarjetas de crédito, préstamos bancarios y otros similares;

9) Enviar publicidad a los medios de telecomunicaciones personales de las personas usuarias en horarios no laborables; y,

10) Enviar publicidad sobre premios, promociones, ofertas sorteos, de manera insistente a los medios de telecomunicaciones personales.

## **CAPÍTULO VIII**

### **De la Publicidad Dirigida a las Personas Usuarias y/o Consumidoras**

#### **Sección I**

#### **De la Publicidad**

**Artículo 133.- Publicidad.-** Es la comunicación comercial o propaganda de las cualidades y características del producto o del servicio que la y el proveedor o el anunciante dirige a las personas usuarias y/o consumidoras por cualquier medio idóneo, para motivarlo e inducirlo directa o indirectamente a adquirir o contratar un bien y/o servicio.

Para el efecto la información deberá respetar los valores de identidad nacional y los principios fundamentales sobre seguridad personal y colectiva.

**Artículo 134.- Principios Generales.-** La publicidad deberá respetar los siguientes principios:

**Seguridad Jurídica.-** La publicidad debe ajustarse de tal forma que se respeten las normas constitucionales y legales, reglamentos, así como cualquier norma aplicable para la misma en cada lugar en el que se difunda.

**Veracidad.-** La información que se difunda en la publicidad sobre las características o cualidades de los bienes, productos y servicios debe ser verdadera y contar con sustento, evitando inducir a error a la persona usuaria y/o consumidora.

**Dignidad y No discriminación.-** La publicidad no deberá ser discriminatoria ni atentar a la dignidad humana conforme a los principios de esta ley.

**Claridad.-** La publicidad debe contener información que no confundan a las personas usuarias y/o consumidoras y no se omitan aquellos datos que puedan ser esenciales para la toma de decisiones de uso y/o consumo.

**Autenticidad.-** La publicidad que se difunda por cualquier medio o forma deberá dejar claro a las personas usuarias y/o consumidoras que se trata de un mensaje publicitario.

**Adecuación Social.-** La publicidad que se difunda deberá evitar inducir a cometer actos ilegales y que causen daño general a la sociedad.

**Competencia Justa.-** La publicidad no denigrará, menospreciará o desacreditará, implícita o explícitamente, a las de otras empresas proveedoras.

**Artículo 135.- Publicidad Abusiva.-** Toda modalidad de información o comunicación de carácter comercial, cuyo contenido sea total o parcialmente capaz de incitar a la violencia, explotar el miedo, aprovechar la falta de madurez de las niñas, niños y adolescentes, alterar la paz y el orden público o inducir a la personas usuaria y/o consumidor a comportarse en forma perjudicial o peligrosa para la salud y seguridad personal y colectiva.

Se considerará también publicidad abusiva toda modalidad de información o comunicación comercial que incluya mensajes subliminales.

**Artículo 136.- Publicidad Engañosa.-** 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 en las personas usuarias y /o consumidoras.

En cuanto a los textos de una publicidad, inclusive relacionados a condiciones y características de los servicios y/o productos de los que se entreguen además información adicional sobre la materia, el tamaño de la letra al utilizarse no debe ser inferior a 2,5 milímetros o no menor a un tamaño de fuente de 10 puntos.

**Artículo 137.- Publicidad Prohibida.-** Quedan prohibidas todas las formas de publicidad engañosa, y/o abusiva, o que induzcan a error en la elección del bien o servicio que puedan afectar los intereses y derechos las personas usuarias y/o consumidoras.

**Artículo 138.- Infracciones Publicitarias.-** Comete infracción a esta Ley la y el proveedor que a través de cualquier tipo de mensaje induce al error o engaño en especial cuando se refiere a:

- 1) País de origen, comercial o de otra índole del bien ofrecido o sobre el lugar de prestación del servicio pactado o la tecnología empleada;
- 2) Los beneficios y consecuencias del uso del bien o de la contratación del servicio, así como el precio, tarifa, forma de pago, financiamiento y costos del crédito;
- 3) Las características básicas del bien o servicio ofrecidos, tales como componentes, ingredientes, dimensión, cantidad, calidad, utilidad, durabilidad, garantías, contraindicaciones, eficiencia, idoneidad del bien o servicio para los fines que se pretende satisfacer y otras; y,
- 4) 4. Los reconocimientos, aprobaciones o distinciones oficiales o privadas, nacionales o extranjeras, tales como medallas, premios, trofeos o diplomas.

**Artículo 139.- 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.

La y el proveedor, en la publicidad de sus productos o servicios, mantendrá en su poder, para información de los legítimos interesados, los datos técnicos, fácticos y científicos que dieron sustento al mensaje.

**Artículo 140.- Información Pública.-** Todos los bienes a ser comercializados deberán exhibir sus respectivos precios, peso y medidas, de acuerdo a la naturaleza del producto.

Toda información relacionada al valor de los bienes y servicios deberá incluir, además del precio total, los montos adicionales correspondientes a impuestos y otros recargos, de tal manera que la personas usuarias y/o consumidoras pueda conocer el valor final.

Además del precio total del bien, deberá incluirse en los casos en que la naturaleza del producto lo permita, el precio unitario expresado en medidas de peso y /o volumen.

**Artículo 141.- Idioma y Moneda.-** Los datos y la información general expuesta en etiquetas, envases, empaques u otros recipientes de los bienes ofrecidos; así como la publicidad, información o anuncios relativos a la prestación de servicios, se expresarán en idioma castellano, en moneda de curso legal y en las unidades de medida de aplicación general en el país; sin perjuicio de que la y el proveedor pueda incluir, adicionalmente, esos mismos datos en otro idioma, unidad monetaria o de medida.

La información expuesta será susceptible de comprobación.

## Sección II De La Oferta

**Artículo 142.- Oferta .-** Práctica comercial consistente en el ofrecimiento de bienes y/o servicios que efectúa la y el proveedor a potenciales e indeterminadas personas usuarias y/o consumidoras finales, siendo obligatoria para quien la emite durante el tiempo en que se realice.

La oferta debe contener la fecha precisa de comienzo y finalización, el precio anterior del bien o servicio y el nuevo precio o, en su defecto, el beneficio que obtendría la persona usuaria y/o consumidora, en caso de aceptarla; así como también sus modalidades, condiciones o limitaciones.

Es un elemento sustancial para el asentimiento o adhesión, en tal circunstancia la revocación de la oferta hecha pública es eficaz una vez que haya sido difundida por medios similares a los empleados para hacerla conocer.

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.

Cuando la y el proveedor limite cuantitativamente su oferta de productos y servicios, deberá informar la cantidad con que cuenta para cubrirla.

La oferta es parte integrante de la publicidad, al ser anunciada por ésta, por lo que debe cumplir con los principios de información y publicidad.

En el caso de la oferta hecha por vía telefónica, catálogo, correspondencia, internet u otros medios similares; deberá figurar el nombre, domicilio, y número de registro único de contribuyente del oferente.

## Capítulo IX

### **De la Rectoría de las Políticas Públicas en Relación a los Derechos de las Personas Usuarias y/o Consumidoras y la Vigilancia para su Cumplimiento**

**Artículo 143.- Políticas Públicas y Decisiones .-** El Estado a través, de las superintendencias, ministerios, gobiernos autónomos descentralizados, consejos, instituciones, organismos, dependencias, y personas jurídicas del sector público, en relación a las políticas públicas, decisiones, resoluciones, acciones y normativas emitidas que son propias de su actividad, deberán atender a la protección de los derechos de las personas usuarias y/o consumidoras que están incluidas explícitamente en estas regulaciones; las mismas no podrán ser ajenas a la normativa de protección de los derechos garantizados a las personas usuaria y/o consumidoras en la Constitución y esta Ley.

La disposición de los incisos anteriores no excluye ni suplanta a las funciones y normativas de la naturaleza propia de cada ente público.

**Artículo 144.- Vigilancia Administrativa.-** Las autoridades e instituciones señaladas en el artículo anterior deberán supervisar la ejecución adecuada de las políticas públicas, decisiones, resoluciones, acciones y normativas emitidas por ellas, que inciden en los derechos e intereses generales de las personas usuarias y/o consumidoras; y que han sido emitidas para imponer deberes, prohibiciones y restricciones a las y los proveedores de productos y/o de

servicios públicos o privados como los educativos, de salud, alimentación, vivienda, transporte, telecomunicaciones, financieros, turísticos y todos los derechos económicos sociales y culturales, así como los del buen vivir. Esta supervisión deberá ejecutarse en observación a los principios de legalidad, finalidad de interés público, congruencia, proporcionalidad y respeto a la libertad.

**Artículo 145.- Efectividad de la Vigilancia Administrativa.-** Para ejercer la vigilancia administrativa, cada entidad pública tendrá la potestad de inspeccionar y controlar las actividades en las relaciones de consumo y uso de las y los proveedores de los productos, bienes y servicios para que no lesionen los derechos e intereses generales de las personas usuarias y/o consumidoras consagrados en la Constitución y esta Ley; y en caso de que no se esté cumpliendo con los deberes, prohibiciones y restricciones adoptar medidas coercitivas para forzar el cumplimiento de la política pública, reglamentación técnica y demás normativa regulatoria.

En caso de peligro o inseguridad derivado de un producto o servicio, la autoridad administrativa podrá adoptar medidas cautelares para evitar riesgo para las personas usuarias y/o consumidoras.

En el caso de incumplimiento previo al inicio de un expediente que puede ser sancionador, se advertirá a las y los proveedores requiriéndoles las modificaciones necesarias en el plazo que se le señalare, o los notificará en caso de urgencia con las medidas cautelares aplicables al caso. Si persiste el incumplimiento se elevará el respectivo informe que contendrá la referencia de en qué consiste dicho incumplimiento ya sea a la normativa, política pública u otras prohibiciones, restricciones y limitaciones emanadas por la autoridad; así como la recomendación de que se inicie un expediente sancionador por infracción administrativa.

La inspección, control, interposición de medidas cautelares, sustanciación del expediente e imposición de sanción administrativa de cada ente público por incumplimiento de la política pública, la reglamentación técnica y demás normativa aplicable al caso; se organizará y sujetará al procedimiento, forma y plazo que se determina en el capítulo pertinente del reglamento a la presente Ley, el que incluye facultades del personal inspector, tipo de medidas cautelares y deberes de los inspeccionados.

En todo caso el plazo para la sustanciación y resolución del expediente sancionador por infracción administrativa será razonable y sumaria por ser las personas usuarias y /o consumidoras grupo de atención prioritaria, por lo que no podrá exceder de quince días incluida la última y definitiva instancia.

**Artículo 146.- Exclusividad en Relación al Expediente Administrativo.-** El expediente al que se refiere el artículo anterior es exclusivo para vigilar el cumplimiento de las órdenes administrativas emanadas de la autoridad competente y sancionar su incumplimiento; por lo que no se opone y es independiente de las acciones extrajudiciales, judiciales o constitucionales a las que tienen derecho las personas usuarias y/o consumidoras para pedir la restitución y reparación de sus derechos.

Sin perjuicio del expediente y resolución del proceso administrativo al subsistir violaciones derechos humanos de las personas usuarias y/o consumidoras, podrá la Defensoría del Pueblo de oficio o a petición de parte dar cumplimiento a lo dispuesto en artículo 215 de la Constitución.

**Artículo 147.- Vigilancia de Calidad de Bienes y Servicios Controlados por el INEN.-** El Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN, determinará la lista de bienes y servicios, provenientes tanto del sector privado como del sector público, que deban someterse al control de calidad y al cumplimiento de normas técnicas, códigos de práctica, regulaciones, acuerdos, instructivos o resoluciones. Además, en base a las informaciones de los diferentes ministerios y de otras instituciones del sector público, el INEN elaborará una lista de productos que consideren peligrosos para el uso industrial o agrícola y para el consumo.

Para la importación y /o expendio de dichos bienes, el ministerio correspondiente, bajo su responsabilidad, extenderá la debida autorización.

**Artículo 148.- Autorizaciones Especiales.-** El Registro Sanitario y los certificados de venta libre de alimentos, serán otorgados según lo dispone el Código de la Salud, de conformidad con las normas técnicas, regulaciones, resoluciones y códigos de práctica, oficializados por el Instituto Ecuatoriano de Normalización -INEN- y demás autoridades, competentes, 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.

**Artículo 149.- Normas Técnicas.-** El control de cantidad y calidad se realizará de conformidad con las normas técnicas establecidas por el Instituto Ecuatoriano de Normalización -INEN-, entidad que también se encargará de su control sin perjuicio de la participación de los demás organismos gubernamentales competentes. De comprobarse técnicamente una defectuosa calidad de dichos bienes y servicios, el INEN no permitirá su comercialización; para esta comprobación técnica actuará en coordinación con los diferentes organismos especializados públicos o privados, quienes prestarán obligatoriamente sus servicios y colaboración.

Las normas técnicas no podrán establecer requisitos ni características que excedan las establecidas en los estándares internacionales para los respectivos bienes.

**Artículo 150.- Delegación.-** El Instituto Ecuatoriano de Normalización -INEN- y las demás autoridades competentes, podrán, de acuerdo con la ley y los reglamentos, delegar la facultad de control de calidad mencionada en el artículo anterior, a los gobiernos autónomos descentralizados que cuenten con la capacidad para asumir dicha responsabilidad.

**Artículo 151.- Unidades de Control.-** El Instituto Ecuatoriano de Normalización -INEN- promoverá la creación y funcionamiento de los departamentos de control de calidad, dentro de cada empresa pública o privada, proveedora de bienes o prestadora de servicios. Así mismo, reglamentará la posibilidad de que, alternativamente, se contraten laboratorios de las universidades y escuelas politécnicas o laboratorios privados debidamente calificados para cumplir con dicha labor.

**Artículo 152.- Capacitación.-** El Instituto Ecuatoriano de Normalización -INEN- realizará programas permanentes de difusión sobre normas de calidad a las y los proveedores y personas usuarias y/o consumidoras, utilizando, entre otros medios, los de comunicación social, en los espacios que corresponden al Estado, según la ley.

## **CAPITULO X**

### **Organización, Asociación, Ligas, Grupos, Juntas de Personas Usuarias y/o Consumidoras**

**Artículo 153.- Requisitos.-** Para poder actuar válida y legítimamente en la promoción y defensa de los derechos que esta Ley consagra, la organización, asociación, ligas, grupos, juntas de personas usuarias y/o consumidoras

deberán cumplir, además de los requisitos exigidos por la legislación general, con los siguientes:

- 1) Obtener su personería jurídica en el Ministerio de Inclusión Social;
- 2) Conformarse con un número no menor a cincuenta miembros;
- 3) No incluir como asociados a personas jurídicas que se dediquen a actividades comerciales;
- 4) Mantenerse al margen de actividades comerciales, religiosas o políticas;
- 5) No perseguir fines de lucro;
- 6) No aceptar anuncios de carácter comercial en sus publicaciones; y,
- 7) No realizar una explotación comercial selectiva en la información y consejos que ofrezcan a la personas usuaria y/o consumidor.

**Artículo 154.- Objetivos.-** Entre otros, son objetivos de las organizaciones, asociaciones, ligas, grupos, juntas de personas usuarias y/o consumidoras tendrán como objetivos:

- 1) Difundir el conocimiento de las disposiciones de esta Ley y sus disposiciones conexas;
- 2) Promover y proteger los derechos de las personas usuarias y/o consumidoras ;
- 3) Representar los intereses individuales o colectivos de las personas usuarias y/o consumidoras ante las autoridades judiciales o administrativas; así como, ante las y los proveedores, mediante el

ejercicio de acciones, recursos, trámites o gestiones a que esta Ley se refiere, cuando esto sea solicitado expresamente por los consumidores;

- 4) Realizar programas de capacitación, orientación y educación de las personas usuarias y/o consumidoras;
- 5) Promover la organización de las personas usuarias y/o consumidoras con sentido solidario para proteger sus derechos;
- 6) Promover el conocimiento sobre el precio, la cantidad, la calidad, peso, medida, rotulado e información de los bienes y servicios;
- 7) Denunciar la práctica o manejo que atente contra los derechos las personas usuarias y/o consumidoras consagrados en la presente Ley;
- 8) Desarrollar una conciencia ambiental, individual o de grupo sobre las consecuencias del consumo en el ambiente y la necesidad de preservar los recursos naturales; y,
- 9) Prestar la debida colaboración a las autoridades que requieran de su contingente para la investigación de las infracciones establecidas en la presente Ley.

## **CAPÍTULO XI**

### **Promoción y Educación Sobre los Derechos de las Personas Usuarias y/o Consumidoras**

**Artículo 155.- Educación y Participación.-** El Estado a través de las superintendencias, ministerios, gobiernos autónomos descentralizados, consejos instituciones, organismos, dependencias y personas jurídicas del sector públicas cuyas funciones incluyen los derechos de las personas usuarias y/o consumidoras; los proveedores y las organizaciones de personas usuarias y/o consumidoras deberán trabajar conjuntamente para promocionar los derechos y obligaciones que contempla esta ley; y para educar a las usuarias, usuarios,

consumidoras y consumidores; así como para que participen en el fomento de sus derechos y en la toma de decisiones que puedan afectarlos. Para ello se harán uso de todos los medios efectivos, incorporando técnicas innovadoras.

**Artículo 156.- Planes de Estudio y Formación en Derechos de las Personas Usuarias y Consumidoras.-** La Secretaria Nacional de Educación Superior (SENESCYT) desarrollará las acciones, estrategias, normas y /o mecanismos para la implementación en las universidades de la cátedra para la formación académica y profesional en el Derecho de las Personas Usuarias y/o Consumidoras.

El Ministerio de Educación incluirá, como eje transversal, dentro del pensum de asignaturas ya existentes, un componente relacionado a la educación de las personas usuarias y/o consumidoras, con tal finalidad ejecutará programas de capacitación docente e incluirá mensajes acerca de los derechos de las personas usuarias y/o consumidoras en los textos y otros medios pedagógicos.

La educación de las personas usuarias y/o consumidoras privilegiará las siguientes áreas:

- 1) El conocimiento de los derechos y obligaciones;
- 2) Promover la capacidad para elegir con mayor libertad y eficacia entre los bienes y servicios que ofrece el mercado;
- 3) Planificar y satisfacer mejor sus necesidades; y,
- 4) Evitar riesgos derivados de un uso inadecuado de bienes y servicios.

**Artículo 157.- Difusión Pública.-** Para la difusión pública permanente de los derechos, principios y normas establecidas en la presente Ley, las instituciones del estado a más de estar plenamente facultada para realizar cualquier tipo de convenios o acuerdos de difusión gratuita con los medios de comunicación, hará uso de los espacios que por Ley corresponden al Estado.

## CAPITULO XII De la Especulación

**Artículo 158.- Especulación.-** Práctica comercial ilícita que consiste en el aprovechamiento de una necesidad del mercado para elevar artificialmente los precios, sea mediante el ocultamiento de bienes o servicios, o acuerdos de restricción de ventas entre proveedores, o la renuencia de las y los proveedores

a atender los pedidos de las personas y/o consumidores pese a haber existencias que permitan hacerlo, o la elevación de los precios de los productos por sobre los índices oficiales de inflación, de precios al productor o de precios a las personas usuarias y/o consumidoras.

**Artículo 159.- Prohibición de la Especulación.-** Sin perjuicio de lo que al respecto establecen las normas penales, queda absolutamente prohibida la especulación.

Igualmente queda prohibida cualquier otra práctica desleal que tienda o sea causa del alza indiscriminada de precios de bienes y /o servicios. Así mismo, se adoptarán las medidas necesarias para evitar la fuga de alimentos fuera del territorio nacional, que pudieran provocar desabastecimiento de los mercados internos.

**Artículo 160.- Elaboración de Índice.-** El NEC o el organismo que haga sus veces elaborará mensualmente, en base de criterios netamente técnicos, el índice Oficial de Inflación, el índice de Precios al Productor y el índice de Precios a las personas usuarias y/o consumidoras.

**Artículo 161.- Controles para Evitar Procesos Especulativos.-** Cuando se detecte indicios de procesos especulativos los intendentes de Policía, subintendentes de Policía, jueces de las unidades especializadas en derecho de las personas usuarias y/o consumidoras y demás autoridades competentes, a petición de cualquier interesado o aún de oficio podrán realizar los controles necesarios a fin de establecer la existencia de tales procesos especulativos.

## Capítulo XIII

### Del Proceso

#### Sección I

#### Mecanismos de Tutela Extrajudicial

**Artículo 162.- Jurisdicción.-** La violación, vulneración, restitución reparación e indemnización de los derechos de las personas usuarias y /o consumidoras, se someterán a mecanismos de justicia, extrajudicial, judicial y constitucional.

**Artículo 163.- Mecanismos de Tutela Extrajudicial por Parte de las y los Proveedores.-** Se entenderá como primera vía de solución de conflicto y reparación y restitución del derecho violado, las actuaciones que se lleven a

cabo en las oficinas o unidades especializadas de información, asesoría, recepción y respuestas de reclamos de las y los proveedores; quienes para el efecto podrán recurrir a un tratamiento directo, mecanismos alternativos de solución de conflictos, u otras vías que fueren convenientes, lícitas o legales; previa emisión del respectivo reglamento o instructivo.

La excepción para no recurrir a mecanismos alternativos de solución de conflictos, será cuando el reclamo verse sobre intoxicación, lesión o muerte, se haya atentado a la integridad física o psicológica, o existan indicios racionales de delito.

De no haberse alcanzado la restitución y reparación de los derechos de la persona usuaria y/o consumidora a través de cualquiera de las formas enunciadas en el inciso anterior, deberá hacerse constar en documento escrito firmado por las dos partes, los antecedentes y la motivación que no permitieron que se solucione el reclamo. El documento se emitirá en dos ejemplares una para la persona proveedora y la otra para la persona usuaria y/o consumidora. En el caso de que se haya recurrido a mediación, su tramitación se someterá a la Ley de Mediación y Arbitraje.

**Artículo.- 164.- Mecanismos de Tutela Extrajudicial por Parte de las Instituciones del Estado.**—En cumplimiento del derecho de las personas usuarias y/o consumidoras a contar con mecanismos extrajudiciales rápidos, acertados y competentes para tutela, restitución y reparación de sus derechos violados, las instituciones del Estado cuyas funciones incluyen implícitamente los derechos de las personas usuarias y/o consumidoras, deberán adoptar mecanismos de tutela extrajudicial efectivos en el ámbito y competencia de sus funciones, para cuando pese lo establecido en el artículo anterior, no se haya alcanzado solución extrajudicial directamente con el proveedor, tales como la mediación u otras vías rápidas, adecuadas y confiables.

**Artículo 165.- Mecanismo Especial de Tutela Extrajudicial.**- De conformidad con el artículo 164 de este Sección cuando se trate de reclamos por violación a los derechos de las personas usuarias y/o consumidoras derivadas de la prestación de servicios financieros, de cobertura de salud y vida, y los servicios de telecomunicaciones, radiodifusión, y televisión, y audio y video por suscripción, agotadas la vías extrajudiciales ante las y los proveedores, y sin que los reclamos se hayan solucionado, las personas usuarias y/o consumidoras, recurrirán en segunda instancia extrajudicial al procedimiento especial coordinado que establecerán las Superintendencias del ramo en conjunto con la Defensoría del Pueblo, a través de la implementación de un sistema interinstitucional tecnológico y jurídico expedito para la admisión de peticiones, calificación, asignación de competencias, tramitación y resultado del

caso; así como elaboración de estadísticas; lo que incluye el requerimiento y traslado del informe técnico o del informe de derechos que fueren necesarios; todo lo cual se regulará a través del respectivo instructivo pertinente que contendrá los requisitos para admisión de peticiones y las particularidades de la tramitación.

En los requisitos de ingreso no se podrá obviar que se acompañe el documento que acredite que el caso fue ya sometido a la instancia de resolución directa ante la y el proveedor, y, en cuanto al procedimiento éste deberá iniciarse basado en criterios de admisibilidad.

La elaboración de los informes técnicos serán de competencia de las Superintendencias de Telecomunicaciones, o la de Bancos y Seguros según su competencia; mientras que el informe en protección de derechos lo emitirá la Defensoría del Pueblo.

En cuanto a los resultados estadísticos del trabajo interinstitucional, estos deberán ser analizados jurídica, técnica y tecnológicamente por las instituciones involucradas para diseñar políticas públicas o tomar otras medidas que den soluciones globales a los temas de incidencia colectiva o difusa.

**Artículo 166.- Mediación en Entidades Públicas.-** Todos los organismos, dependencias, entidades y personas jurídicas del sector público cuyas funciones, políticas públicas y en general sus actividades incluyen derechos de las personas usuarias y/o consumidoras, frente a los problemas de violación de derechos no solucionados ante la y el proveedor, podrán recurrir a la Mediación la cual se regulará por la ley de la materia; y así mismo, se abstendrán de utilizarla cuando los reclamos versen sobre intoxicación, lesión o muerte, se haya atentado a la integridad física o psicológica, o existan indicios racionales de delito.

## **Sección II**

### **Mecanismos de Tutela Judicial**

**Artículo 167.-** Las personas usuarias y /o consumidoras, que a través de la vía extrajudicial no han podido obtener la reparación y restitución de sus derechos, según el caso, podrán acudir a las instancias judiciales de la materia, o a las constitucionales, en la forma que se regula en el presente cuerpo normativo.

**Artículo 168.- Juzgamiento.-** Las personas usuarias y /o consumidoras podrán recurrir a los juzgados competentes de la materia, cuando no han podido ser saneados, reparados y restituidos sus derechos en las instancias extrajudiciales, o procederán a la instauración de una demanda con la que se iniciará el proceso judicial.

**Artículo 169.- Del Proceso Mediante Vía Judicial .-**La acción judicial se iniciará mediante demanda, ante las juezas y jueces de las unidades judiciales especializadas en derecho de las personas usuarias y/o consumidoras, a la misma se deberá acompañar según el caso, el documento escrito en el que consta que no se alcanzó una solución al reclamo, o la acta de imposibilidad de acuerdo, entre la y el proveedor y las personas usuarias y /o consumidoras.

La jueza o el juez deberán calificar la demanda en el término de cuarenta y ocho horas, en la providencia de citación deberá señalar día y hora para la audiencia oral de juzgamiento, la misma que deberá llevarse dentro del término de cinco días hábiles contados a partir de la fecha de la notificación.

La audiencia iniciará con la contestación del accionado. A esta audiencia concurrirán las partes con todas las pruebas de las que se crean asistidos, previniéndoles que se procederá en rebeldía.

La y el proveedor deberán presentar sus pruebas de descargo cuando estos consideren que no han incurrido en violación de derechos, luego de lo cual se dictará sentencia en la misma audiencia.

**Artículos 170.- Intervención de Peritos.-** Si un juez o jueza consideran que para el esclarecimiento de la vulneración de los derechos de las personas usuarias y/o consumidoras fuere necesario, la intervención de perito (s) o se requiriere informes técnicos, se suspenderá la audiencia solo para este objeto y se concederá el término de de cinco días para la presentación de los mismos, sin embargo este término podrá extenderse a diez días más si se requiere un análisis técnico complejo. Al vencimiento del término señalado previa fijación de día y hora, se reanudará la audiencia en la que se dictará la sentencia.

Si el peritaje o informe técnico a criterio del juez, tuviere que practicarse en el exterior, el término antes señalado podrá extenderse hasta por treinta días.

**Artículo 171.- Recurso de Apelación.-** De la sentencia que dicte el Juez competente de la materia se podrá interponer el recurso de apelación dentro del término de tres días, contados a partir de la notificación con la sentencia. Dicho recurso será presentado ante Sala de lo Civil de la Corte Provincial, la misma que dictará sentencia en el término de cinco días.

**Artículos 172.- Daños y Perjuicios.-** La sentencia condenatoria lleva implícita la obligación del sentenciado de pagar daños y perjuicios al afectado, costas y

honorarios. Bajo los principios de unidad, economía procesal, y el de atención prioritaria, el cobro de daños y perjuicios se hará en el mismo proceso.

### **Sección III**

#### **Procedimiento Especial para Protección del Interés Colectivo o Difuso de las Personas Usuarias y Consumidoras**

**Artículo 173.- Acciones Colectivas y Difusas.-** Son las que defienden los intereses colectivos o difusos de las personas usuarias y/o consumidoras. Se entenderá por interés colectivo cuando una pluralidad de sujetos fácilmente determinados se ven afectados en los mismos intereses y derechos. También puede darse en el caso de que el interés o vulneración del derecho de una persona usuaria y/o consumidora por su naturaleza pueda convertirse en interés general.

El interés difuso es aquel cuando la violación de derechos se da a una pluralidad amplia de sujetos difícilmente determinables, por tanto no existe un vínculo jurídico con un tercero o entre sí, y el único nexo entre los sujetos interesados está formado por circunstancias ciertas pero ocasionales.

**Artículo 174.-- Legitimados para Interponer las Acciones Colectivas o Difusas.-** Por tratarse de la violación de derechos de interés general de la población en calidad de personas usuarias y/o consumidoras corresponde la legitimación para interponer las acciones colectivas o difusas a la Defensoría del Pueblo, las Asociaciones de Consumidores, o un Procurador Judicial; y en caso de presunción de delito a la Fiscalía General del Estado.

**Artículo 175.- Legitimación de la Defensoría del Pueblo.-** La Defensoría del Pueblo como institución nacional de protección y tutela de derechos entre ellos de las personas usuarias y /o consumidoras de conformidad con su facultad constitucional está legitimada para patrocinar de oficio o petición de parte acciones de protección y medidas cautelares, así también entre otros los reclamos por mala calidad o indebida prestación de los servicios públicos propios o impropios y de los servicios privados; por tanto la Defensoría del Pueblo será la legitimada para presentar la demanda de acción colectiva o difusa en los casos de mala calidad o indebida prestación de los servicios privados.

**Artículo 176.- Legitimación de la Fiscalía General del Estado.-** La Fiscalía General del Estado deberá en la acción colectiva defender a las personas usuarias y/o consumidoras cuando exista presunción de delito de acción pública, y en el caso de acción privada cuando se trata vulneración de derechos

de niños, niñas, adolescentes, personas con discapacidad y enfermedades catastróficas, adultas y adultos mayores y mujeres embarazadas.

**Artículo 177.- Legitimación de las Asociaciones de Personas Usuarias y/o Consumidoras.-** Las asociaciones de Personas Usuarias y/o Consumidoras podrán ejercer la acción colectiva o difusa cuando tengan personería jurídica y se encuentren registradas debidamente, previa la autorización de sus socios.

**Artículo 178.- Legitimación del Procurador Judicial.-** Podrán demandar acción colectiva o difusa un grupo de personas usuarias y/o consumidoras afectadas en un mismo interés en un número no inferior a quince personas debidamente individualizadas y patrocinadas por un Procurador Judicial, quien podrá en representación de los afectados ejercer la acción colectiva y difusa.

**Artículo 179.- Calificación de la Demanda.-** La acción judicial colectiva o difusa que se realice se iniciará mediante demanda, ante las juezas y jueces competentes, la misma se calificará en el término de cuarenta y ocho horas, previa la verificación de que ha sido deducida por una de los legitimados activos debidamente individualizados, y además de los requisitos señalados en el Código de Procedimiento Civil, tomando en consideración que por su naturaleza la exposición de los fundamentos de hecho y derecho deben justificar razonablemente la afectación o daños colectivo o difuso, de las personas usuarias y/o consumidoras.

Iniciado y ya en trámite el juicio, cualquier legitimado activo o persona usuaria y/o consumidora que se considere afectado podrá hacerse parte en el juicio, en tal caso deberá justificar debidamente su posible afectación.

El demandante que sea parte en los procesos de acción colectiva o difusa no podrá deducir demandas de carácter individual fundadas en los mismos hechos mientras se encuentren pendientes los procesos colectivos o difusos.

**Artículo 180.- Citación.-** En la providencia de citación deberá señalar día y hora para la audiencia oral de juzgamiento, la misma que deberá llevarse dentro del término de cinco días contados a partir de la fecha de la notificación.

**Artículo 181.- Audiencia.-** La audiencia se iniciará con la contestación del accionado. A esta audiencia concurrirán las partes con todas las pruebas de las que se crean asistidos, previniéndoles que se procederá en rebeldía.

Se dispondrá que la y el proveedor presente sus pruebas de descargo si

consideran no haber incurrido en violación de derecho ó en caso contrario deberá presentar una propuesta concreta de arreglo, que de ser aceptadas por las personas usuarias y/o consumidoras se dará cumplida la audiencia y se archivará el proceso.

En el caso de no existir acuerdo, el juez analizará las pruebas y dictará sentencia.

Si a criterio del juez o jueza se requiere la intervención de un perito se suspenderá la audiencia solo para este objeto por el término de de cinco días, para presentación de los informe, sin embargo este término podrá extenderse a diez días más si se requiere un análisis técnico complejo. Al vencimiento del término señalado previo señalamiento de día y hora, se reanudará la audiencia en la que se dictará la sentencia.

**Artículo 182.- Sentencia.-** La sentencia además de lo señalado en el Código de Procedimiento Civil, deberá:

- 1) Declarar la forma en que los hechos han afectado derechos colectivos o difusos de las personas usuarias y/o consumidoras;
- 2) Declarar la responsabilidad de las y los proveedores demandados en los hechos denunciados y la aplicación de la multa o sanción que fuere procedente;
- 3) Declarar la procedencia de las correspondientes indemnizaciones o reparaciones, el monto de la indemnización, la forma de la reparación a favor de los perjudicados;
- 4) Disponer la devolución de lo pagado en exceso por la persona usuaria y/o consumidora y la forma en la que se hará efectiva en el caso de tratarse de procedimientos iniciados en virtud de un cobro indebido de determinadas sumas de dinero. En el caso de productos defectuosos, se dispondrá la devolución del valor de aquellos al momento de efectuarse el pago; y,
- 5) Disponer la publicación de avisos publicados, a lo menos en tres oportunidades en los medios de prensa escrita nacionales o locales de mayor circulación con un intervalo de cinco días el pago será realizado por los infractores. La publicación tiene como finalidad dar a conocer a

todas las personas usuarias y/o consumidoras que hayan sido perjudicadas por los mismos hechos el contenido de la sentencia y por ende puedan reclamar el cobro de las indemnizaciones o el cumplimiento de la reparación a sus derechos conculcados.

**Artículo 184.- Daños y Perjuicios.-** El juez o jueza en la sentencia determinará el pago de daños y perjuicios, los mismos que deberán ser fijados conforme al merito del proceso, el monto que se fije será el mismo para todas las personas usuarias y/o consumidoras que se encuentren en igual situación.

**Artículo 185.- Pago de las Indemnizaciones por daños y Perjuicios.-** Para el pago por daños y perjuicio que fuera dispuesto en sentencia, la y el proveedor deberá depositar ante el juzgado la cantidad señalada sea en efectivo o cheque certificado.

En casos de que a criterio de la jueza o juez el monto global de la indemnización pueda producir un detrimento patrimonial significativo al proveedor, de manera que pudiere correr el riesgo de insolvencia, la jueza o el juez podrá establecer un programa mensual de pago de indemnizaciones completas para cada demandante reajustada con el interés legal según su fecha de pago.

No obstante de lo determinado en el inciso anterior el juez podrá determinar una forma de cumplimiento alternativo del pago.

Para autorizar el pago de la indemnización en alguna de las formas señaladas en los incisos precedentes, el juez podrá, dependiendo de la situación económica del demandado exigir una fianza u otra forma de caución.

Las resoluciones que dicte el juez de conformidad con este artículo no son susceptibles de recurso alguno.

**Artículo 186.- Recurso.-** De la Sentencia que Dicte el Juez se podrá interponer el recurso de apelación dentro del término de tres días, contados a partir de la notificación con la sentencia. Dicho recurso será presentado ante Sala de lo Civil de la Corte Provincial, la misma que dictará sentencia en el término de cinco días.

## SECCIÓN IV Mecanismos de Tutela Constitucional

**Artículo 187.- De los Mecanismos Constitucionales.-** Agotadas las vías extrajudiciales y judiciales; y sin que se haya alcanzado la reparación y restitución de los derechos violados a las personas usuarias y/o consumidoras, tendrán la opción de acudir a los mecanismos constitucionales de protección y tutela de las que son beneficiarias.

**Artículo 188.- Garantías Jurisdiccionales.-** Las personas usuarias y/o consumidoras gozarán de garantías jurisdiccionales para alcanzar una protección eficaz e inmediata de sus derechos reconocidos en la Constitución y en la presente Ley, así como una reparación integral a los daños que se les hubiere causado, como consecuencia de la violación de sus derechos por:

- 1) Acción u omisión de una autoridad pública no judicial, así como de un prestador de servicios públicos;
- 2) Acción u omisión de una persona natural o jurídica del sector privado que haya provocado daño grave, que sitúe a la persona afectada en estado de subordinación o indefensión frente a un poder de tipo económico y de otras índoles, que presten servicios públicos impropios o de interés público, o que presten servicios públicos por delegación o concesión; y,
- 3) Una política pública que prive el ejercicio de un derecho;

El trámite y procedimiento se sujetará a lo señalado en la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional así como su Reglamento.

**Artículo 189.- Legitimación Activa.-** De conformidad con la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control constitucional, son legitimados activos para ejercer las garantías jurisdiccionales los siguientes:

- 1.1) Cualquier persona usuaria y/o consumidora que ha sufrido vulneración de sus derechos constitucionales o que se encuentren en eminente amenaza, quien podrá actuar por sí mismo o a través de un representante o apoderado; y,
- 1.2) El Defensor del Pueblo.

**Artículo 190.- De la Prescripción de las Acciones.-** En Derecho de las personas usuarias y/o consumidoras, los procedimientos de defensa extrajudiciales y

judiciales para reparación, restitución e indemnización de derechos que contempla esta Ley prescribirán en el plazo de tres años contados a partir de la fecha en que se alega se ha producido la violación al derecho. No habrá lugar a prescripción cuando las violaciones de derechos se traten de afectaciones a la vida, a la salud, a la integridad física, psicológica y/o moral; sin perjuicio de las responsabilidades penales o civiles a las que hubiere lugar

El inicio de una acción extrajudicial interrumpirá la prescripción.

En el caso de la necesidad de interponer garantías constitucionales, la prescripción se regirá por su propia Ley.

**Artículo 191.- Acción Ciudadana.-** Las ciudadanas y los ciudadanos podrán ejercer la acción ciudadana en forma individual o en representación de la colectividad cuando se produzca la violación de un derecho o la amenaza de su afectación; ésta se ejercerá a través de cualquiera de las acciones legales y constitucionales aplicables. Quienes ejerzan este derecho, para todos los efectos, serán considerados parte procesal.

El ejercicio de esta acción no impedirá las demás acciones garantizadas en la Constitución y la ley.

#### Capítulo XIV Sanciones

**Artículo 192.- Principios para la Imposición de Sanción.-** Para la imposición de las sanciones a las y los proveedores por parte de las autoridades administrativas y judiciales se tomará en cuenta los principios de equidad, proporcionalidad y racionalidad para lo cual se deberá tomar en consideración los siguientes aspectos.

- 1) La gravedad de la infracción ;
- 2) La dimensión del daño;
- 3) Los beneficios obtenidos por la y el proveedor;
- 4) La conducta de la y el proveedor infractor a lo largo del procedimiento;
- y,
- 5) Los efectos que pudieran ocasionar en el mercado.

En el caso de ser infracciones de carácter penal además de estas sanciones de tipo administrativo y judicial se someterán a las señaladas en el Código Penal.

**Artículo 193.- Prohibición de doble Sanción Económica.-** Las autoridades administrativas y judiciales únicamente podrán imponer una multa por cada infracción que cometa la y el proveedor.

Cuando un mismo hecho constituya más de una violación de derechos de las personas usuarias y/o consumidoras, la autoridad administrativa o judicial deberá aplicar la sanción de mayor valor.

**Artículo 194.- Sanción General.-** Las violaciones de los derechos de las personas usuarias y/o consumidoras, garantizadas en esta ley, serán sancionadas con una a ciento veinte remuneraciones básicas unificadas del trabajador privado en general y si es del caso, el comiso de los bienes, o la suspensión del derecho a ejercer actividades en el campo de la prestación del servicio o publicidad. Estas sanciones serán aplicadas sin perjuicio de las demás sanciones a las que hubiere lugar, siempre que no tengan una sanción específica.

El pago de las sanciones pecuniarias no liberará a la o el proveedor de cumplir con las obligaciones que le impone la ley.

**Artículo 195.- Indemnización en Caso de Daños en Origen del Bien .-** Cuando la y el proveedor entregará producto que tiene deficiencias de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias, o no sea apto para el uso al cual está destinado; o si el contenido neto de un producto resulta inferior al que debiera ser o la cantidad sea menor a la indicada en el envase o empaque, así como por incumplimiento a sus obligaciones señaladas en esta Ley, serán sancionados con una multa no menor a una remuneración básica unificada del trabajador privado en general.

**Artículo 196.- Sanción en Relación a la Publicidad.-** La y el proveedor cuya publicidad sea considerada engañosa o abusiva, según lo dispuesto en esta Ley, serán sancionados con una multa equivalente a veinte remuneraciones básicas unificadas del trabajador privado en general. Cuando un mensaje publicitario sea engañoso o abusivo, la autoridad competente dispondrá la suspensión de la difusión publicitaria, y además ordenará la difusión de la rectificación de su contenido, a costa del anunciante, por los mismos medios, espacios y horarios. La difusión de la rectificación deberá realizarse sobre la totalidad del contenido engañoso o abusivo.

**Artículo 197.- Multas en Relación a los Servicios y Productos de Servicios de Riesgosos.-** En caso de incumplimiento a lo dispuesto en relación a los productos y servicios riesgosos de la presente Ley, el infractor será sancionado con multa de veinte a cincuenta remuneraciones básicas unificadas del trabajador privado en general.

**Artículo 198.- Sanciones Cuando se Trata de Productos Defectuosos y Servicios Deficientes.-** Los productos y/o servicios prestados sean manifiestamente defectuosos, ineficaces, causen daño o no se ajusten a lo ofertado y adherido, las personas usuarias y/o consumidoras tendrán derecho, además de la correspondiente indemnización por daños y perjuicios, a que les sea restituido el valor cancelado.

Además, la y el proveedor de tales servicios, será sancionado con una multa de veinte remuneraciones básicas unificadas del trabajador privado en general, sin perjuicio de las demás acciones a que hubiere lugar.

**Artículo 199.- Sanciones en Relación a los Espectáculos Públicos.-** Serán sancionadas con multa equivalente al quince por ciento (15%) del valor recaudado en taquilla, las personas naturales o jurídicas organizadores de espectáculos públicos, incluidos los artísticos y deportivos, que pongan en venta una cantidad de localidades que supere la capacidad de los respectivos recintos; sin perjuicio de su obligación de restituir lo pagado, a quienes, a causa de lo señalado, no hayan podido ingresar al espectáculo.

En caso de reincidencia a lo dispuesto en el presente artículo, la multa será equivalente al veinte y cinco por ciento (25%) del valor de la taquilla, sin perjuicio de las sanciones civiles o penales que hubiere lugar.

El empresario y organizador de cualquier espectáculo público que no brinde las medidas de seguridad que garantice a las personas asistentes su integridad física y la vida, así como las medidas de seguridad sobre la calidad del espectáculo y su efectivo cumplimiento, además de las sanciones penales serán sancionados con el cincuenta por ciento del valor de la taquilla.

**Artículo 200.- Sanción por Suspensión Injustificada del Servicio.-** El que suspendiere, paralizare, no prestare, sin justificación o arbitrariamente, un servicio por el cual se hubiere pagado derecho de conexión, instalación, incorporación, mantenimiento o tarifa de consumo, será sancionado con diez a cuarenta remuneraciones básicas unificadas del trabajador privado en general, sin perjuicio de las demás acciones a las que hubiere lugar.

Adicionalmente el Estado y los Gobiernos Autónomos Descentralizados y/o los concesionarios en relación a la prestación de servicios, destinados a las personas usuarias finales responderán civilmente por los daños y perjuicios ocasionados a las habitantes, por su negligencia y descuido en la atención a la

prestación de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagado.

Habrá responsabilidad solidaria y derecho de repetición por parte del Estado o Gobiernos Autónomos descentralizados con relación con los concesionarios.

**Artículo 201.- Requerimiento de Información.-** Sin perjuicio de la facultad de las autoridades de asistirse por la fuerza pública, será sancionado con treinta a cien remuneraciones básicas unificadas del trabajador privado en general, la y el proveedor que se negare a proporcionar la información requerida por autoridad competente o que proporcionare información falsa.

La misma pena será impuesta a la y el proveedor que impida a la autoridad competente, por cualquier medio, el ingreso y la inspección a los lugares de prestación de servicios, donde se genere la producción, almacenamiento y expendio de bienes, productos; o que se oponga a la verificación de la información proporcionada.

**Artículo 202.- Sanción por Reincidencia.-** En caso de reincidencia de violaciones a los derechos de las personas usuarias y/o consumidoras, la multa señalada podrá ser elevada al doble, además de la clausura temporal o definitiva del establecimiento, la suspensión de la publicidad, decomiso de bienes o productos u otra medida adecuada y razonable.

Se considerará reincidencia, cuando la misma violación de derechos se repite dos veces o más y dentro del mismo año calendario.

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 de la y el proveedor.

**Artículo 203.- Denuncias Falsas e infundadas.-** En caso de que una persona usuaria y/o consumidora procede a realizar una denuncia falsa e infundada será multada con tres remuneraciones básicas unificadas del trabajador privado en general.

## DISPOSICIONES DEROGATORIAS.-

**Primera.-** Deróguese la Ley Orgánica de la Defensa del Consumidor, publicada en el Registro Oficial No. 116 de fecha 10 de julio de 2000.

**Segunda.-** Deróguese todas las disposiciones contrarias a esta Ley que se encuentren vigentes.

## DISPOSICIONES GENERALES

**Primera.-** En caso de duda sobre el alcance en la aplicación de alguna de las disposiciones de esta ley, prevalecerá aquella interpretación que mas favorezca al derecho de las personas usuarias y/o consumidoras.

**Segunda.-** Los derechos y obligaciones establecidas en la presente ley no excluyen ni se oponen a aquellos contenidos en la legislación destinada a regular la protección del medio ambiente y el desarrollo sustentable, u otras leyes relacionadas.

**Tercero.-** En relación a los fondos provenientes de las multas señaladas en la presente ley se deberá proceder conforme a lo que señale el reglamento de la misma.

## DISPOSICIONES TRANSITORIAS

**Primero.-** La superintendencias, ministerios, gobiernos autónomos descentralizados, consejos, la Defensoría del Pueblo, y de más organismos públicos que incluyen los derechos de las personas usuarias y/o consumidoras, para efecto del cumplimiento de lo garantizado en esta ley, deberán en un plazo no mayor de noventa días desde su vigencia, poner en funcionamiento las unidades especializadas de protección y promoción de derechos de las personas usuarias y/o consumidoras.

**Segundo.-** Las aerolíneas nacionales y extranjeras que realizan operaciones en nuestro país deberán poner en funcionamiento en un plazo no mayor de noventa días desde la publicación de esta Ley, el sistema de formularios para la declaración del contenido del equipaje.

**Tercero.-** Las instituciones del sistema financiero un el plazo no mayor de noventa días desde la publicación de esta ley deberán implementar las medidas de seguridad necesarias para garantizar la seguridad en el dinero de sus clientes.

**Cuarto.-** Las Superintendencias de Telecomunicaciones y la de Bancos y Seguros en conjunto con la Defensoría del Pueblo tendrán el plazo de un año para adoptar el procedimiento especial de tutela y protección de derechos, que según el ámbito y competencia de sus funciones instalarán para tratar los reclamos por violación a los derechos de las personas usuarias y/o

consumidoras derivadas de la prestación de servicios financieros, de cobertura de salud y vida, y los servicios de telecomunicaciones, radiodifusión, y televisión, y audio y video por suscripción; en la forma y los requisitos determinados en esta Ley.

#### **DISPOSICIÓN FINAL**

**Primera.-** El Presidente de la República dentro del pazo de noventa días, contados a partir de la publicación de esta ley, expedirá el reglamento para la ejecución de la presente ley

**Segunda.-** La presente Ley entrará en vigencia a partir de la Fecha de su publicación en el Registro Oficial.

Dado y suscrito en la sede de la Asamblea Nacional, ubicada en el Distrito Metropolitano de Quito, provincia de Pichincha a los... días del mes de ... del