



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL



Trámite **121765**

Código validación **SJVHNK01C**

Tipo de documento **MEMORANDO INTERNO**

Fecha recepción **25 oct 2012 17:04**

Numeración documento **311-cdepn-an-2012**

Fecha oficio **25 oct 2012**

Remitente **VELIZ FERNANDO**

Razón social

Revise el estado de su trámite en:
<http://tramites.asambleanacional.gub.ec>
[/sitio.estado.tramite.jsf](http://sitio.estado.tramite.jsf)

Anexo 159 fojas

Oficio No. 311-CDEPM-AN-2012
Quito, 25 de octubre de 2012

Señor Arquitecto
Fernando Cordero Cueva
PRESIDENTE DE LA ASAMBLEA NACIONAL
En su Despacho

Señor Presidente:

De conformidad a lo dispuesto en el artículo 61 de la Ley Orgánica de la Función Legislativa, me permito poner en su conocimiento y por su digno intermedio a las y los Asambleístas, el Informe para Segundo Debate, de la Comisión Especializada Permanente del Desarrollo Económico, Productivo y la Microempresa, referente al Proyecto de Ley Orgánica del Derecho de las Personas Usuarias y Consumidoras, aprobado en la sesión del día de hoy.

Atentamente,

Dr. Fernando Vélez Cabezas
Presidente de la Comisión Especializada Permanente
del Desarrollo Económico, Productivo y la Microempresa

Adj.:Lo indicado





REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

NÓMINA DE LOS ASAMBLEÍSTAS QUE INTEGRAN LA COMISIÓN ESPECIALIZADA PERMANENTE DEL DESARROLLO ECONÓMICO, PRODUCTIVO Y LA MICROEMPRESA, QUE APROBARON EL INFORME PARA SEGUNDO DEBATE SOBRE EL PROYECTO DE LEY ORGÁNICA DEL DERECHO DE LAS PERSONAS USUARIAS Y CONSUMIDORAS

NOMBRES Y APELLIDOS

FIRMAS

FERNANDO VÉLEZ CABEZAS

MANUEL URSO, D.
SARUKA RODRÍGUEZ FÉLIX

RAFAEL DÁVILA EGÜEZ

VANESSA FAJARDO MOSQUERA

RICHARD GUILLÉN ZAMBRANO

NOELIA JUEZ JUEZ

LÍDICE LARREA VITERI

BLANCA ORTÍZ ORTÍZ

FRANCISCO ULLOA ENRÍQUEZ



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

NÓMINA DE LOS ASAMBLEÍSTAS QUE INTEGRAN LA COMISIÓN ESPECIALIZADA PERMANENTE DEL DESARROLLO ECONÓMICO, PRODUCTIVO Y LA MICROEMPRESA, QUE APROBARON EL INFORME PARA SEGUNDO DEBATE SOBRE EL PROYECTO DE LEY ORGÁNICA DEL DERECHO DE LAS PERSONAS USUARIAS Y CONSUMIDORAS

MERCEDES VILLACRÉS BARAHONA

CARLOS ZAMBRANO LANDÍN

A handwritten signature in cursive script, enclosed within a dashed-line rectangular border.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

En mi calidad de Secretaria Relatora de la Comisión Especializada Permanente del Desarrollo Económico, Productivo y la Microempresa de la Asamblea Nacional.

CERTIFICO:

Que el Proyecto de Ley Orgánica del Derecho de las Personas Usuarías y Consumidoras y su Informe para Segundo Debate, fue tratado y debatido en las sesiones números 73, 75, 78, 79, 81 y 83, de fechas 30 de mayo, 20 de junio, 24 y 31 de julio, 11 de septiembre y 25 de octubre de 2012, respectivamente; siendo aprobado su Informe para Segundo Debate por mayoría absoluta de sus miembros, en la Sesión No. 83 de 25 de octubre de 2012.

Ab. Mónica Noriega Carrera
ASAMBLEA NACIONAL

Secretaria Relatora de la Comisión del Desarrollo
Económico, Productivo y la Microempresa



Comisión Especializada Permanente del Desarrollo Económico, Productivo y la Microempresa

Informe para Segundo Debate Proyecto de Ley Orgánica del Derecho de las Personas Usuarias y Consumidoras

Comisión:

Fernando Vélez Cabezas
Saruka Rodríguez Félix

Presidente
Vicepresidenta

Rafael Dávila Eguez
Vanessa Fajardo Mosquera
Richard Guillén Zambrano
Omar Juez Juez
Lídice Larrea Viteri
Blanca Ortíz Ortíz
Francisco Ulloa Enríquez
Mercedes Villacrés Barahona
Carlos Zambrano Landín

Quito, 25 de Octubre de 2012



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

INFORME PARA SEGUNDO DEBATE

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

COMISIÓN No. 4

**COMISIÓN ESPECIALIZADA PERMANENTE DEL DESARROLLO
ECONÓMICO, PRODUCTIVO Y LA MICROEMPRESA**

Quito, 25 de octubre de 2012

OBJETO

El presente Informe tiene por objeto poner en conocimiento del Pleno de la Asamblea Nacional el Informe para Segundo Debate del Proyecto de **LEY ORGÁNICA DEL DERECHO DE LAS PERSONAS USUARIAS Y CONSUMIDORAS** que fue asignado a la Comisión Especializada Permanente del Desarrollo Económico, Productivo y la Microempresa.

ANTECEDENTES

- 1.- Mediante Memorando No. SAN-2011- 1985, de 31 de octubre de 2011, suscrito por el Doctor Andrés Segovia S., Secretario General de la Asamblea Nacional, se notificó a la Comisión Especializada del Desarrollo Económico, Productivo y la Microempresa con la calificación y petición de inicio de trámite del Proyecto de **LEY ORGÁNICA REFORMATORIA A LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR**, presentado por el señor asambleísta Dr. Enrique Herrería, con número de trámite 78547.
- 2.- Mediante Memorando No. SAN-2011-2513 , de 18 de diciembre de 2011, suscrito por el Doctor Andrés Segovia S., Secretario General de la Asamblea Nacional, se notificó a la Comisión Especializada del Desarrollo Económico, Productivo y la Microempresa con la calificación y petición de inicio de trámite del Proyecto de **LEY ORGÁNICA DEL DERECHO DE LAS PERSONAS USUARIAS Y CONSUMIDORAS** presentado por la señora asambleísta María Soledad Vela Cheroni, con número de trámite 88223.
- 3.- Según lo dispuesto en el Art. 2 de las Resoluciones del CAL contenida en los referidos Memorando SAN-2011-1985 de 31 de Octubre de 2011, se dispone que la Comisión Especializada Permanente del Desarrollo Económico,

[Firma manuscrita]



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

Productivo y la Microempresa inicie el tratamiento de los mencionados Proyectos de Ley a partir del día lunes 19 de diciembre de 2011.

4.- La Comisión Especializada Permanente del Desarrollo Económico, Productivo y la Microempresa, de conformidad con el Art. 57 de la Ley Orgánica de la Función Legislativa puso en conocimiento el proyecto a las y los asambleístas y a la ciudadanía en general a través de la página web de la Asamblea Nacional y mediante correos electrónicos y oficios, en las que se les adjuntó los proyectos a fin de que presenten y remitan las observaciones que fueren del caso.

5.- La Comisión fundió en un solo Informe para primer debate el Proyecto de **LEY ORGÁNICA DEL DERECHO DE LAS PERSONAS USUARIAS Y CONSUMIDORAS** y su informe mismo que fue tratado, debatido y aprobado en el seno de la Comisión Especializada Permanente del Desarrollo Económico, Productivo y la Microempresa en las sesiones: 46 de 8 de noviembre de 2011; 55, 56 y 60 del 4, 11 y 25 de enero de 2012, respectivamente; y, 61 de 1 de febrero de 2012.

6.- El Primer Debate en el Pleno fue realizado el día 17 de abril de 2012.

7.- Se han recibido observaciones de las y los asambleístas: Irina Cabezas, Francisco Ulloa, Saruka Rodríguez, Gerónimo Yantalema, Eduardo Zambrano, Mercedes Diminich, Paco Moncayo, Jaime Abril, Richard Guillén, Galo Vaca, Betty Carrillo, Betty Amores, Martha Bazurto, Juan Carlos López, Edwin Vaca, Rafael Dávila Egúez, Pedro de la Cruz y Fernando Vélez. También efectuaron observaciones: la Superintendencia de Telecomunicaciones, el Observatorio Ciudadano de Servicios Públicos, la empresa Otecel S. A., Tribuna del Consumidor, Observatorio Ciudadano de Servicios Públicos, la Comisión Nacional de Consumidores por la Soberanía Alimentaria, la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT, la Cámara de Industrias y Producción; la Asociación Ecuatoriana de la Venta Directa y el Defensor del Pueblo.

8.- La Comisión solicitó 3 prórrogas para la presentación del Informe para segundo debate, en sesión No. 73 de 30 de mayo de 2012, en sesión No 79 de 31 de julio de 2012 y en sesión No.81 de 11 de septiembre de 2012. Por 60, 30 y 45 días respectivamente.

9.- El proyecto modificado y su Informe para Segundo Debate fueron tratados y aprobados por la Comisión Especializada Permanente del Desarrollo Económico, Productivo y la Microempresa en sesiones números 73, 75, 78, 79, 81 y 83 de fechas 30 de mayo, 20 de junio, 24 y 31 de julio, 11 de septiembre y 25 de octubre de 2012, respectivamente.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

ANÁLISIS Y RAZONAMIENTO

IMPORTANCIA DE LA NUEVA LEGISLACIÓN QUE SE PROPONE PARA LAS PERSONAS USUARIAS Y CONSUMIDORAS

La actual ley no reconoce los derechos de las personas usuarias y/o consumidoras con el carácter de derechos humanos, constitucionales reconocidos y garantizados. No establece mecanismos de control de calidad claros ni un sistema de protección, reparación y sustitución de derechos. Las sanciones, no responden a la realidad económica actual.

La actual ley se enmarca dentro de una economía libre de mercado, esto es en donde se pretende regular la relación entre proveedor y consumidores. Mientras en el actual marco constitucional se reconoce una economía popular y solidaria, que exige precautelar la relación entre proveedores, personas consumidoras y usuarias, Estado y naturaleza como sujeto de derecho.

La normativa vigente no ha dado un lineamiento claro sobre el procedimiento a seguir por parte de la Defensoría del Pueblo y Jueces competentes, hoy llamados de contravención, lo que ha ocasionado la acumulación de casos, la indefensión de las personas usuarias y consumidoras y en muchas veces su revictimización, sumado a esto, la no regulación de algunos servicios y contratos de adhesión por lo que muchos ecuatorianas y ecuatorianos se encuentran siendo afectados en su patrimonio económico – familiar.

De conformidad con la actual Constitución las personas usuarias y /o consumidoras se encuentran dentro del CAPÍTULO TERCERO referente a los Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria y por lo mismo, la normativa en este caso de la Ley de la materia debe:

- a. Establecer mecanismos de control de calidad.
- b. Procedimientos de defensa de las personas usuarias y/o consumidoras.
- c. Sanciones por vulneración de derechos
- d. Reparación e indemnización por deficiencia, daños, mala calidad de bienes y servicios y por la interrupción de los servicios públicos que no fueran ocasionados por fuerza mayor o caso fortuito.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

OBJETIVOS DEL PROYECTO

Entre los principales objetivos de la propuesta de Ley están los siguientes:

1.- Establecer mecanismos claros de protección y promoción prioritaria y especializada sobre los derechos de las personas usuarias y/o consumidoras.

2.- Si bien la relación que se genera entre las personas usuarias y/o consumidoras con los proveedores tiene su inicio de una negociación de carácter mercantil, los efectos de esa relación generan derechos y obligaciones que no son de carácter mercantil sino tienen un carácter propio y especializado dentro del Derecho, esto es el Derecho de las Personas Usuarias y Consumidoras, y por tanto requiere un proceso especializado, a través de mecanismos de justicia extrajudicial, administrativa, judicial y constitucional en procedimientos propios de esta rama jurídica e independiente como la actuación o gestión directa; métodos más ágiles, óptimos, idóneos para proveer una justicia especializada y prioritaria, que incluya las afectaciones colectivas, es decir aquellas que se den a una pluralidad de sujetos indeterminables o difícilmente determinables.

3.- Garantizar la participación activa del Estado, para lo cual deberá tomarse en consideración lo siguiente:

-Emisión de Políticas públicas, decisiones y resoluciones.- Las Superintendencias, Ministerios, Consejos, Gobiernos Autónomos Descentralizados, instituciones, organismos, dependencias y más personas jurídicas del sector público deberán en sus políticas públicas, observar y garantizar los derechos de las personas usuarias y consumidoras en relación a los servicios que éstos presten.

-La supervisión y ejecución adecuada, el cumplimiento de políticas públicas.- Las decisiones, resoluciones, acciones, normativas emitidas por las autoridades públicas deben garantizar mecanismos de inspección y control para vigilar el cumplimiento de las órdenes administrativas emanadas por la autoridad competente.

-Sancionar su incumplimiento.- El Estado en cumplimiento al mandato constitucional de garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y los Instrumentos Internacionales, debe precautelar a través de sus instituciones, mecanismos de control y procedimientos de defensa en el que se incluya por incumplimiento sanciones que se ajusten a una realidad económica.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

ANÁLISIS DE LAS OBSERVACIONES

En el Artículo 1 se ha mejorado la redacción estableciendo la jerarquía de orgánica y la especialidad de esta Ley, acogiendo las observaciones realizadas por los asambleístas Juan Carlos López y Francisco Ulloa.

En el artículo 2 se acoge el planteamiento del asambleísta Francisco Ulloa incluyendo los derechos y garantías establecidas en la Constitución, y en los instrumentos internacionales de Derechos Humanos.

En el artículo 3 se establece el principio constitucional de los derechos de las personas usuarias y/o consumidoras determinado en la Constitución de la República, acogiendo la observación realizada por la Superintendencia de Telecomunicaciones.

En el artículo 4 del proyecto se acogen las observaciones e inclusiones realizadas por los asambleístas Francisco Ulloa, Paco Moncayo, Eduardo Zambrano, Mercedes Diminich y Betty Carrillo, Superintendencia de Telecomunicaciones, Defensor del Pueblo y Cámara de Industrias y Producción mejorando la redacción de los principios a favor de los usuarios y/o consumidores.

En el artículo 5 se recogen las observaciones de los asambleístas Irina Cabezas, Saruka Rodríguez, Francisco Ulloa, de la Asociación Ecuatoriana de Venta Directa, de la Cámara de Industrias y Producción y del Defensor del Pueblo sobre el glosario de definiciones.

En el artículo 7 se precisa de mejor forma el concepto de Persona consumidora acogiendo la observación del Defensor del Pueblo.

En el artículo 8 se ha acogido la observación del asambleísta Gerónimo Yanchalema respecto de las organizaciones de proveedores, incluyendo una disposición final para la constitución de las mismas. De igual forma las observaciones de los asambleístas Francisco Ulloa y Jaime Abril sobre el carácter de profesional o no profesional de los servicios de los proveedores.

En el artículo 9 se acoge la propuesta del asambleísta Francisco Ulloa para el accionar directo de las asociaciones de usuarios.

En el artículo 10 se acoge las observaciones de la asambleísta Irina Cabezas sobre el título o nominación del artículo y del Defensor del Pueblo sobre sus atribuciones y la rectoría de la protección, promoción y tutela de los derechos de las personas consumidoras.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

En el Título del Capítulo III se suprime las palabras "y obligaciones" en razón de que son solo derechos acogiendo la observación de la asambleísta Irina Cabezas.

En el artículo 11 se acogen las observaciones realizadas por los asambleístas Eduardo Zambrano, Mercedes Diminich y Francisco Ulloa sobre los derechos de las personas usuarias y/o consumidoras.

En el artículo 13 se acogen las observaciones de los asambleístas Francisco Ulloa y Fernando Vélez.

En el artículo 14 se acogen las observaciones de los asambleístas Jaime Abril y Mercedes Diminich, del Defensor del Pueblo y de la Cámara de Industrias y Producción referentes a la garantía.

En el artículo 16 se acoge la observación de la asambleísta Saruka Rodríguez precisando las reglas de las garantías.

En el artículo 17 se acogen las observaciones de los asambleístas Saruka Rodríguez, Francisco Ulloa y de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

En el artículo 18 se acoge la sugerencia de la Cámara de Industrias y Producción para regular los derechos sobre productos deficientes o usados.

En el artículo 19 se acoge la observación de la Superintendencia de Telecomunicaciones sobre el reemplazo de un bien defectuoso por otro nuevo.

En el artículo 25 se prevé la posibilidad del reclamo a través de medios electrónicos, acogiendo la observación de Otecel.

En el artículo 27 se agrega un numeral acogiendo la observación del asambleísta Gerónimo Yanchalema así como el inciso final propuesto por el Defensor del Pueblo.

En el artículo 28 se agrega al final un inciso a propuesta del Defensor del Pueblo.

En el artículo 32 se acoge el planteamiento de la asambleísta Mercedes Diminich sobre la prohibición de uso de publicidad engañosa para los grupos de atención prioritaria, así como la observación del asambleísta Francisco Ulloa de incluir a las personas de extrema pobreza.

En el Artículo 33 se acoge la propuesta del Defensor del Pueblo que se refiere



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

al derecho de devolución,

En el artículo 34 se acogen las observaciones de los asambleístas Gerónimo Yanchalema y Mercedes Diminich y del Defensor del Pueblo en las obligaciones de las personas usuarias y/o consumidoras.

En el artículo 35 se acoge el planteamiento del asambleísta Fernando Vélez de garantizar las actividades lícitas y productivas.

En el artículo 36 se acoge la observación de la asambleísta Saruka Rodríguez y de la Cámara de Industrias y Producción sobre el régimen jurídico constitucional aplicable a las obligaciones de los proveedores.

En el artículo 39 se acoge la observación del asambleísta Eduardo Zambrano sobre el idioma oficial y de la Superintendencia de Telecomunicaciones acerca de que la información deba ser antes, durante y después de los bienes y servicios.

En el artículo 40 se ha mejorado la redacción, incluyendo en la información sobre la procedencia y modo empleado en la fabricación o generación de los bienes o servicios.

En el artículo 42 se ha incluido al final un inciso sobre las competencias de la Superintendencias y entidades de control en la fijación de precios o tarifas o derechos, en base a la ley de la materia. Se precautela el principio de legalidad.

En el artículo 55 se ha incluido como observación del asambleísta Fernando Vélez la sujeción a la normativa del ordenamiento jurídico aplicable.

En los artículos 48, 49, 50, 51, 52, 53 y 54 se incluye lo referente a la confidencialidad de datos, obligación frente a daños, obligación de servicios básicos, proforma previa completa, obligación de visibilizar precios, el registro de proveedores, las hojas de reclamaciones acogiendo las observaciones del Defensor del Pueblo.

En el artículo 55 y 62 también se acoge la sujeción al ordenamiento jurídico aplicable y se incluye una prevención por motivos de salud.

En el artículo 63 se cambia el Título del mismo acogiendo la observación de la asambleísta Irina Cabezas.

En el artículo 64 para una fácil comprensión se añade obligaciones, pues no



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

todas son prohibiciones, acogiendo la observación del asambleísta Fernando Vélez y de la Cámara de Industrias y Producción, además se cambia lo referente al INEN por Ministerio encargado de la rectoría del sector industrial.

En el artículo 66 se añade la sujeción de la Constitución, instrumentos internacionales y normas legales y reglamentarias aplicables sobre los productos transgénicos conforme la observación del asambleísta Pedro de la Cruz.

En el artículo 70 se incluye la observancia a esta ley sobre autorizaciones especiales y el nombre de la Ley vigente, acogiendo la observación de la Cámara de Industrias y Producción.

En los artículos 72, 73 y 192 se acoge la observación del idioma oficial del asambleísta Eduardo Zambrano, así como de los asambleístas Edwin Vaca y Juan Carlos López.

En el artículo 74 se acoge la observación de la Cámara de Industrias y Producción para mejor comprensión de la norma.

En el artículo 76 se ha acogido la observación de la asambleísta Mercedes Diminich, sobre el derecho de las personas usuarias y/o consumidoras en relación a la atención gratuita emergente para salvar vidas de los proveedores de salud.

En el artículo 77 se han incorporado dos observaciones pertinentes, la una para aplicar sin perjuicio de las normas legales y reglamentarias de la materia y disposiciones de autoridad competente, y la otra para precisar en el numeral 3 la reparación desde el momento que no tuvo el servicio o hubo la deficiencia del mismo.

En el artículo 79 se han acogido las observaciones de los asambleístas Jaime Abril y Fernando Vélez, para la atención a las personas adultas mayores sin discriminación y que dichos contratos sean regulados por la entidad de control.

En el artículo 81 se debe contemplar el cumplimiento de las leyes y reglamentos respectivos en materia de educación y se acoge la observación del Defensor del Pueblo precisando las acciones legales.

Los artículos 82 y 83 se refieren a devolución de valores y costos de matrículas y reservas de cupos, por lo que se acoge esta inclusión propuesta por el Defensor del Pueblo.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

En el artículo 86 se debe sujetar sin perjuicio a las leyes aplicables ésta ley, sobre proveedores de inmuebles o bienes raíces; y lo referente a que se considera como porcentajes abusivos, además se reformulan los numerales 12, 15 y 16 para mejorar las obligaciones de dichos proveedores..

En el artículo 89 se acogen las observaciones de los asambleístas Fernando Vélez y Eduardo Zambrano sobre la sujeción al ordenamiento jurídico complementario y aplicable, y a las modalidades del transporte.

En el artículo 92 se acogen las observaciones de la asambleísta Mercedes Diminich sobre obligaciones de los transportistas.

En el artículo 93 se precisa sobre el daño en el servicio, no en el medio de transporte.

El artículo 94 se mejora la redacción sobre el retraso y la cancelación acogiendo la observación del Defensor del Pueblo

En el artículo 95 se han acogido las observaciones de los asambleístas Francisco Ulloa e Irina Cabezas y Defensor del Pueblo sobre la pérdida de equipaje.

En el artículo 96 se acoge la observación de los asambleístas Fernando Vélez en el sentido de que pueda transferirse o cederse a un tercero el boleto o ticket de transporte en cualquier modalidad, y del asambleísta Eduardo Zambrano sobre que la cesión no cause gasto alguno al usuario.

En el artículo 97 se establece el ordenamiento jurídico aplicable adicional a lo contemplado en esta ley para las compañías de transporte aéreo.

En los artículos 98 y 99 se mejora el léxico utilizado acogiendo las observaciones del defensor del Pueblo, sobre equipaje retrasado y equipaje perdido o dañado total o parcialmente.

En el artículo 100 se establecen los plazos y la compensación en caso de atraso o cancelación de vuelos que no sean de caso fortuito o fuerza mayor, así como el derecho a postergar el vuelo en las mismas condiciones pactadas, acogiendo las observaciones realizadas por los asambleístas Fernando Vélez y Eduardo Zambrano y del Defensor del Pueblo.

Los artículos 101 al 105 se incorporan cambio de fecha de vuelo, proporcionalidad del precio, respeto de reservas, oficinas para reclamos y vigencia territorial de la Ley, acogiendo las observaciones del Defensor del



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

Pueblo y clarificando la competencia de la Ley en territorio ecuatoriano.

En los artículos 106 y 108 y 111 se acogen las observaciones de la Superintendencia de Telecomunicaciones, sobre sus facultades de control y ley aplicable.

En los artículos 113, 114, 120 y 121 se acoge el planteamiento del asambleísta Fernando Vélez de que conste la complementariedad de las leyes de la materia.

En el artículo 120 se acoge el planteamiento del asambleísta Fernando Vélez sobre la posibilidad de reconocimiento judicial o notarial de documentos referentes a contratos de tiempo compartido o aprovechamiento por turnos de bienes inmuebles de uso turístico.

En los artículos 122 al 125 se acoge la observación de la Cámara de Industrias y Producción y Otecel y Defensor del Pueblo, sobre la necesidad de proveer información sobre el estado de sus productos y servicios conforme a las regulaciones que determinen las entidades de control, así como de la contratación obligatoria de un seguro para el caso de daños con motivo de vulnerabilidad informática, ausencia o deficiencia de servicios en la prestación de servicios financieros y el respeto a las regulaciones que emita el ente de control.

En el artículo 129 se acoge la observación de la asambleísta Saruka Rodríguez y de la Superintendencia de Telecomunicaciones y Defensor del Pueblo, se precisan las obligaciones generales sobre prestación de servicios de telecomunicaciones, conforme las atribuciones constitucionales de este ente de control.

En los artículos 130, 131 y 132 se precisan las obligaciones conforme a la ley de la materia y esta ley, se mejoran los derechos, lo referente a la repetición contra el fabricante o distribuidor, y sobre la información de los medios de suministro de la misma a usuarios y consumidores, acogiendo las observaciones de los asambleístas Fernando Vélez, Saruka Rodríguez y Mercedes Diminich y del Defensor del Pueblo.

En el artículo 133 se acoge la observación de la asambleísta Mercedes Diminich sobre la aplicación del principio de interpretación mas favorable a los niños, niñas y adolescentes, así como la del Defensor del Pueblo que mejora la redacción gramatical de varios numerales.

En el artículo 135 se acoge al observación de la Superintendencia de



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

Telecomunicaciones sobre el contrato de adhesión, el mismo que debe ser aprobado por el ente de control competente.

En el artículo 139 se agrega un numeral acogiendo la observación de la asambleísta Mercedes Diminich para deslegitimar las cláusulas ilegales o engañosas como no aceptadas o no escritas.

En el artículo 143 se acoge la observación de la Superintendencia de Telecomunicaciones sobre la obligación de pagos previa factura oportuna.

En el artículo 145 se precisa la norma de los efectos de las cláusulas abusivas, acogiendo las observaciones de la Superintendencia de Telecomunicaciones y del asambleísta Francisco Ulloa.

En el artículo 146 se acoge el planteamiento de la asambleísta Mercedes Diminich, del primer inciso para establecer libertad al usuario en el modo de rescindir el contrato.

En el artículo 149 numeral 6 se acoge la observación del asambleísta Francisco Ulloa y se establece el plazo para la devolución en ocho días.

En el artículo 155 se acogen las observaciones de la asambleísta Saruka Rodríguez, del Defensor del Pueblo y de la Superintendencia de Telecomunicaciones precisando la telefonía fija y la televisión codificada terrestre.

En el artículo 159 la obligación de la oficina o unidad de información de las empresas proveedoras de servicios domiciliarios, debe estar acorde al número de usuarios y en ese sentido se acogen las observaciones realizadas por la Cámara de Industrias y Producción y la asambleísta Saruka Rodríguez.

Se incluye un artículo para definir lo que es el Defensor del Usuario a propuesta del Defensor del Pueblo.

En el artículo 162 se acoge la observación de la Superintendencia de Telecomunicaciones y del Defensor del Pueblo sobre las unidades de medición.

En el artículo 163 se acoge el planteamiento del Defensor del Pueblo referente a la Interrupción de la prestación del Servicio.

En el artículo 164 se incluye el pago de lo no debido para su devolución al usuario, conforme la observación de la Superintendencia de Telecomunicaciones y del Defensor del Pueblo.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

En el artículo 166 se acogen las observaciones de la asambleísta Saruka Rodríguez, del Defensor del Pueblo y de la Superintendencia de Telecomunicaciones sobre garantías de los servicios públicos domiciliarios.

El capítulo VIII se lo cambia a la acción de la Defensoría del Pueblo sobre los servicios públicos domiciliarios.

En el artículo 168 se lo ha redefinido en base a la norma constitucional acogiendo las sugerencias de varios asambleístas, entidades de control y de otras personas que observaron que no se ajustaba a lo prescrito en la Carta Fundamental, acogiendo varias observaciones de asambleístas y entes de control.

De igual forma se han redefinido en función de la norma constitucional los artículos 169, 170, 171, 173, 175, 176 y 177 respecto de las atribuciones del Defensor del Pueblo y sobre el criterio de las sanciones acogiendo observaciones de diferentes entes y asambleístas.

Los artículos 179 y 180 se los ha reformado conforme el planteamiento de la asambleísta Mercedes Diminich y del Defensor del Pueblo; y, en función de lo establecido en el Art. 173 de la Constitución de la República.

En el artículo 181 se acogen las observaciones de la asambleísta Mercedes Diminich y del Defensor del Pueblo sobre prácticas abusivas.

En el artículo 185 se añade la observación que permita comprender los mensajes audiovisuales en todo sentido.

En el artículo 188 se incorpora un inciso para que el Defensor del Pueblo solicite al CNE el retiro de propaganda ofensiva o discriminatoria, y que éste cumpla.

En el artículo 192 se acogen los planteamientos de los asambleístas Eduardo Zambrano, Edwin Vaca y Juan Carlos López sobre el idioma oficial de la información y publicidad.

En el artículo 195 se incorpora las medidas de cumplimiento obligatorio en la publicidad.

En el artículo 198 sobre la vigilancia administrativa se ha considerado que las autoridades deben sujetarse al principio de legalidad y competencia determinado en el Art. 226 de la Constitución de la República, pues cada uno actúa según su materia y su ámbito de competencia, regulación o control.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

En el artículo 200 se precisa lo determinado en el numeral 2 del Art. 215 de la Constitución acogiendo la observación del asambleísta Francisco Ulloa.

Se acogen las observaciones del Defensor del Pueblo, en los artículos 201 y 202 respecto de la rectoría de las políticas públicas en protección al consumidor y las atribuciones del Ministerio encargado de la rectoría del sector industrial en materia de defensa del consumidor.

En el artículo 203 se disminuye el número de socios para la conformación de las asociaciones u organizaciones de usuarios a 10 personas, acogiendo diversas observaciones de asambleístas y personas naturales y jurídicas, incluyéndose otros requisitos.

En el artículo 212 se ha acogido la observación de la asambleísta Mercedes Diminich estableciendo el principio jurisdiccional de solución de conflictos.

En los artículos 213, 214 y 215 se han acogido las observaciones de los asambleístas Mercedes Diminich, Francisco Ulloa y del Defensor del Pueblo para establecer mecanismos de solución de conflicto no obligatorio, pero si eficaces evitando la reglamentación y permitiendo las acciones judiciales en cualquier momento. Se incluye los mecanismos de tutela administrativa.

Los artículos 226, 227 y 228 se los ha reformulado en atención a lo determinado en la Constitución sobre las acciones judiciales sin necesidad de agotar la vía administrativa.

En el artículo 238 se acoge la observación del asambleísta Francisco Ulloa precisando la norma sobre la legitimación de las asociaciones.

El artículo 247 se lo ha reformulado en atención a lo dispuesto en la Constitución y la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional.

En el artículo 261 se ha incorporado la observación de la asambleísta Irina Cabezas sobre el descuento o reembolso a favor del usuario y del CNT.

En el artículo 263 se acoge la observación del asambleísta Francisco Ulloa sobre la reincidencia con el mismo o diferentes usuarios.

Se ha mejorado la redacción de la Primera Disposición General para abarcar los derechos mas favorables a las personas usuarias y/o consumidoras.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

En la Tercera Disposición General se indica que el producto de las multas establecidas en la Ley se depositarán en la Cuenta Única del Tesoro Nacional y servirán para financiar los programas de educación a los usuarios y/o consumidores.

Se establecen dos Disposiciones Generales para regular la conformación de las organizaciones de proveedores, y para establecer la analogía o supletoriedad de derechos en los servicios no regulados o no previstos en la Ley.

Se incluyen dos disposiciones sobre los contratos de seguros ciñéndose a la Ley respectiva y sobre la rectoría de políticas públicas y regulación en materia industrial.

Se añade una Disposición Transitoria para obtener el registro de proveedor.

El proyecto antes descrito, pretende regular adecuadamente los principios, derechos y garantías de las personas usuarias y consumidoras en el marco de la Constitución vigente, y por los antecedentes expuestos, esta Comisión emite Informe favorable sobre el proyecto de **LEY ORGÁNICA DEL DERECHO DE LAS PERSONAS USUARIAS Y CONSUMIDORAS**, con las modificaciones introducidas, recomendando al Pleno la aprobación del mismo.

Adjunto se servirá encontrar el texto del proyecto modificado con las observaciones que han sido incluidas y aceptadas.

ASAMBLEÍSTA PONENTE: DR. FERNANDO VÉLEZ CABEZAS
PRESIDENTE DE LA COMISIÓN ESPECIALIZADA PERMANENTE
DEL DESARROLLO ECONÓMICO, PRODUCTIVO Y LA MICROEMPRESA

MTV/pvm



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

EL PLENO

CONSIDERANDO:

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

Que el artículo 11 numeral 9 de la Constitución expresa 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 la calidad de los servicios a favor de la 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 el artículo 52 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; y 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.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

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, 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 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; y también serán responsables las personas 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.

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

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

**TÍTULO I
PARTE GENERAL**

**Capítulo I
Generalidades de la Ley**



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

Artículo 1.- Ámbito y Naturaleza de la Ley.- Las disposiciones de la presente ley son de carácter público y tiene la jerarquía de orgánica, prevaleciendo por su especialidad 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, en lo que sean más favorables, 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 éstas con las y los proveedores sean en respeto a la seguridad jurídica y de los derechos y garantías establecidos en la Constitución e instrumentos internacionales de Derechos Humanos.

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.

Las personas usuarias y/o consumidoras tienen el derecho de acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características.

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

Principio Indubio Pro Persona Usuaría y/o Consumidora.- En el caso de duda en la interpretación de esta Ley, los contratos y otros actos o hechos jurídicos derivados de las relaciones de uso y /o consumo se resolverán en el sentido más favorable a las personas usuarias y/o consumidoras.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

Principio de no Discriminación.- Ninguna persona 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 se deberá responder a sus necesidades, con especial atención a las personas señaladas como grupos de atención prioritaria determinados en la Constitución de la República.

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 a ser escuchados.

Principio de Protección Legal y 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 serán reconocidos, protegidos, garantizados y respetados. El Estado, en todas sus manifestaciones y niveles de gobernabilidad, tendrá la obligación de tutelar a las personas usuarias y/o consumidoras.

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 todo tipo de acoso psicológico. Por lo que deben actuar con diligencia, esto es, con el cuidado o cautela, exactitud, agilidad y pericia, que la comercialización del producto o provisión del servicio exige.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

Principio de Respeto al Medio Ambiente y Sostenibilidad.- Las actividades que los fabricantes, intermediarios y proveedores del servicio realicen en toda cadena de producción, incluida la publicidad de los productos, bienes y servicios, establecerán mecanismos que no vulneren los derechos de la naturaleza y promuevan el respeto y cuidado al medio ambiente.

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.

El Estado promoverá políticas de consumo consciente, responsable y una provisión de bienes y servicios amigable con el ambiente.

Principio de Corresponsabilidad.- Las personas usuarias y/o consumidoras deberán mantener un 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 y pro asociativo.- 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 directamente 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



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

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, de manera proporcional a su participación en el proceso.

La responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan.

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 la obligación de repetir contra dicho funcionario lo efectivamente pagado, los intereses y gastos ocasionados.

Principio de Información del producto, bien o servicio.- La información veraz, clara, oportuna, completa y anticipada, 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;

Principio de Educación.- Será obligación del Estado fomentar y propender 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. El Estado, a través de sus misiones diplomáticas acreditadas en el exterior podrán implementar unidades informativas para dar a conocer los derechos de la presente Ley a sus connacionales;

Principio de Calidad.- El Estado y, las y los proveedores, observarán y regularán la provisión de bienes o servicios de conformidad con las especificaciones técnicas o de diseño, entre otras cosas, para encontrar la satisfacción en un producto o servicio cumpliendo todas las expectativas que busca el usuario y/o consumidor o cliente.

Principio de Soberanía del Consumidor.- Las normas de protección al consumidor fomentan las decisiones libres e informadas de los consumidores, a fin de que con sus decisiones orienten el mercado en la mejora de las condiciones de los productos o servicios.

Principio de Transparencia.- En la actuación en el mercado, los proveedores



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

generarán una plena accesibilidad a la información para los consumidores respecto de los productos o servicios que ofrecen. La información brindada debe ser veraz y apropiada conforme a la Ley.

Principio de Corrección de la Asimetría.- Las normas de protección al usuario y/o consumidor buscan corregir las distorsiones o malas prácticas generadas por la asimetría informativa o la situación de desequilibrio que se presente entre los proveedores y los usuarios y/o consumidores, sea en la contratación o en cualquier otra situación relevante, que coloquen a los segundos en una situación de desventaja respecto de los primeros al momento de actuar en el mercado.

Principio de Buena Fe.- En la actuación en el mercado y en el ámbito de vigencia de la presente Ley, los consumidores, los proveedores, las asociaciones de usuarios y/o consumidores, de los proveedores y sus representantes deben guiar su conducta acorde con el principio de la buena fe entre las partes. Al evaluar la conducta del usuario y/o consumidor se analizan las circunstancias relevantes del caso, como la información brindada, las características de la contratación y otros elementos sobre el particular.

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

Anunciante.- La persona natural o jurídica que ha encargado la difusión pública de un mensaje publicitario o de cualquier tipo de información requerida a la naturaleza, características, propiedades o atributos de los bienes y/o servicios dirigida a los usuarios y/o consumidores.

Asimetría Informativa.- Característica de la transacción comercial por la cual el proveedor suele tener mayor y mejor información sobre los productos y servicios que ofrece en el mercado para los usuarios y/o consumidores.

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 los términos definidos en el Código Civil.

En materia del derecho de las personas usuarias y/o consumidoras, no constituyen bienes aquellos adjudicados por la autoridad judicial en procesos de venta forzosa.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

Calidad.- Condición en que un producto o servicio cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él. La calidad se verifica por el cumplimiento de estándares certificados en su producción o por el cumplimiento con las regulaciones de normalización previstas en la ley o en el caso de servicios con las regulaciones propias de la actividad.

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. Al respecto, se sujetará a lo prescrito en la ley de la materia.

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 de las y los proveedores a no 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.

Idoneidad o eficiencia.- Aptitud del producto o servicio para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado.

Información Básica Comercial.- Comprende los datos o características generales de los productos, bienes, servicios y contratos que la o el proveedor debe suministrar obligatoriamente a la persona usuaria y/o consumidora al



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

momento de efectuar la oferta del bien y el servicio, así como condiciones para la entrega o la prestación de los servicios.

La información verbal será la misma que conste en la información básica comercial, que será suministrada al usuario y/o consumidor por cualquier medio, pudiendo escoger el usuario acceder a dicha información a través de centros de atención telefónica o call center, internet, vía telefónica o medios tecnológicos similares.

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.

Producto.- Aquel bien que un proveedor o anunciante ha puesto en el mercado y que puede ser usado o adquirido por un usuario y/o consumidor en forma individual o colectiva.

Productos defectuosos.- Aquel bien mueble o inmueble que en razón de un error de diseño, fabricación, construcción, embalaje o información no ofrezca la seguridad que cabría legítimamente esperarse del mismo.

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, sean éstas económicas, de calidad u otras características.

Promociones y ofertas.- Ofrecimiento temporal de productos en condiciones especiales, favorables o de manera gratuita como incentivo para el usuario y/o consumidor. Se tendrá también por promoción, el ofrecimiento de productos con un contenido adicional a la presentación habitual, en forma gratuita o a precio reducido, así como el que se haga por el sistema de incentivos al usuario y/o consumidor como rifas, sorteos, concursos y otros similares, en dinero, en especie o con descuentos o acumulación de puntos o beneficios.

Relación de consumo.- Es la relación comercial por la cual un usuario y/o consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

Servicios.- Cualquier actividad de prestación de servicios comerciales, que a cambio de una retribución, ofrece la o el proveedor a una persona natural o jurídica 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, exceptuando los servicios civiles.

Servicios Públicos impropios o de interés público: Son aquellos servicios de interés general 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, cuya titularidad está reservada al Estado; y, que la administración pública mediante contrato administrativo, podría delegar o concesionar a una persona particular, empresas privadas o mixtas, la explotación, 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; y que hayan sido emitidas por compañías financieras emisoras o administradoras de tarjetas. La emisión de toda tarjeta de crédito deberá observar y cumplir con los requisitos y formalidades que establezca la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Ventas con utilización de métodos no tradicionales.- Son aquellas que se celebran sin que el usuario y/o consumidor haya efectuado la búsqueda o solicitud, tales como las que se hacen en el lugar de residencia del consumidor o por tales, entre otras, las ofertas realizadas y aceptadas personalmente en el lugar de residencia del consumidor, en las que el usuario y/o consumidor es abordado por quien le ofrece los productos fuera del establecimiento comercial, o es llevado a escenarios en que podría verse comprometida su capacidad de conocimiento del producto o servicio.

Ventas a distancia.- Son las realizadas sin que el consumidor tenga contacto directo con el producto que adquiere, que se dan por medios como correos, teléfono, televisión, catálogo o vía comercio electrónico.

Venta Directa.- Es la comercialización fuera de un establecimiento mercantil de bienes y servicios directamente al consumidor, mediante la demostración personalizada de un producto o equipo, o presentación de un catálogo y productos por parte de un distribuidor o asesor independiente, de manera personal, inscrito en la empresa vendedora.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

Capítulo II
De los Sujetos de la Ley

Artículo 6.- Persona Usuaría.- Es aquella persona, natural o jurídica, 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 servicios.

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. Tanto los usuarios y/o los consumidores pueden ser considerados también como clientes.

Artículo 7.- Persona Consumidora.- Es toda persona natural o jurídica como destinatario final, a fin de adquirir bienes o productos o bien de cualquier naturaleza ya sea para beneficio personal, familiar, inclusive social.

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.

No tendrá el carácter de persona consumidora aquella que adquiera, almacene, utilice o consuma, bienes, productos o servicios con el fin de integrarlos en procesos de producción, transformación o comercialización.

También serán considerados consumidores los micro, pequeños y medianos empresarios en los términos definidos en el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones y normas reglamentarias respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte de giro propio del negocio.

Artículo 8.- Proveedor.- Son las personas naturales o jurídicas de carácter público o privado nacional o extranjera que desarrollan actividades en forma permanente u ocasional en la producción, fabricación, importación, construcción, distribución, alquiler, montaje, creación, concesión de marca, comercialización de bienes, así como prestación, de servicios profesionales u otros no profesionales, destinados a personas usuarias y/o consumidoras finales, por los que cobren precio o tarifa.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

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 las Personas Usuarias y/o Consumidoras y de los Proveedores.- Las organizaciones de las personas usuarias y/o consumidoras son aquellas conformadas por personas naturales o jurídicas, sin ánimo de lucro constituida con la finalidad de proteger, promocionar, inclusive ante las y los proveedores públicos y privados, 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.

Las Organizaciones de Proveedores son aquellas en las que los proveedores, en base a su derecho de asociación, pueden organizarse para encadenar procesos de producción, transformación y comercialización de bienes y/o servicios.

Artículo 10.- Acción del sector público en la tutela efectiva al usuario y/o consumidor.- El Estado a través de sus entidades como Defensorías, Superintendencias, Ministerios, Consejos, Gobiernos Autónomos Descentralizados, Juzgados y Tribunales de Justicia y demás organismos del sector público, en el ámbito de su competencia y de acuerdo a lo establecido en la presente Ley, 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, las leyes que los rigen y esta Ley.

La Defensoría del Pueblo se encargará de la protección, promoción y tutela de los derechos de las personas usuarias de servicios públicos domiciliarios, salvo el caso de los servicios de telecomunicaciones incluido la telefonía móvil, así como audio y vídeo por suscripción, en cuyo caso la protección, promoción y tutela de los derechos de las personas usuarias estará a cargo de la Superintendencia competente.

La cartera de Estado encargada de la rectoría del sector industrial se encargará de la protección, promoción y tutela de los derechos de las personas usuarias y/o consumidoras.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

Por su parte, las Superintendencias, Ministerios, Consejos, Gobiernos Autónomos Descentralizados, y demás entes del poder público, en el ámbito de su competencia, cuya función será la de definir las políticas públicas y acciones en general que incluyen, inciden o afecten 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 para cada uno de sus sectores regulados. De igual forma dichos organismos serán los encargados de los procesos administrativos por incumplimiento a la presente ley.

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, 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 y a recibir bienes o servicios acordes con ese derecho;
- 4.** A la libertad de elección en la adquisición de bienes y/o servicios. Prohíbese al interior de los locales comerciales todo tipo de limitación no justificada que impida contar con información relativa al precio o calidad de los productos o condicionar la misma a la adquisición o consumo;
- 5.** A que las y los proveedores públicos y privados oferten pluralidad de bienes y servicios competitivos y de óptima calidad con eficiencia, eficacia y buen trato;



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

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, en idioma castellano y/o en los idiomas oficiales de relación intercultural, 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, 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 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, o monopólicos u oligopólicos; tendrá derecho a incoar procesos administrativos o judiciales y de llegar a acuerdos o consensos sociales de beneficio común;

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; los usuarios y/o consumidores podrán exigir cuentas a los gestores de los servicios públicos con los procedimientos señalados en esta Ley;

13. A la irrenunciabilidad de los derechos consagrado en la Constitución,



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

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 los proveedores o anunciantes, 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 especializada de información, asesoría, recepción de quejas y reclamaciones y respuesta motivada de reclamos que presenten las personas usuarias y/o consumidoras;

Dichas oficinas o unidades serán instancias 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;

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



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

20. A que se respete su privacidad, de modo que los proveedores no puedan reiterar con visitas al lugar de residencia o trabajo, a pesar de su oposición, ni realizar llamadas sistemáticas al consumidor o usuario deudor, o cartas amenazantes que no sean los estados de cuenta informativos, aquella conducta será considerada como acoso comercial y será sancionado por la presente ley;

21. A recibir servicios de aparcamiento o estacionamiento vehicular, servicios higiénicos, guardíanía, cuidado de objetos y seguridad de las personas y de los bienes, en el establecimiento comercial donde eventual o periódicamente haga su compra o utilice el servicio;

22. A recibir una indemnización, como consecuencia de la mala calidad de los servicios públicos o privados, a la restitución del bien o servicio afectado y a que dicha prestación deficiente sea inmediatamente corregida por parte de la institución responsable o sus funcionarios o dependientes, de tal manera que se asegure que no vuelva a ocurrir;

23. A exigir a las instituciones públicas y privadas, el respeto al medio ambiente en el ejercicio de las actividades de producción, intermediación y provisión de bienes y servicios, es decir al uso de tecnologías limpias, de modo que aquellas tomen medidas inmediatas para evitar la contaminación y preservar el medio ambiente;

24. A que se respete su derecho de acudir a cualquier espectáculo público sin mas restricciones que las establecidas en la Ley. Todo espectáculo público deportivo, social, cultural o musical tendrá asientos o sillas numerados y deberá respetarse el derecho del usuario y/o consumidor a su derecho preferente sobre la ubicación adquirida para tal evento;

25. A la privacidad sobre hábitos de consumo y protección de datos personales y comerciales entregados a los proveedores, de modo que no sean transferidos de forma no autorizada a otras empresas o proveedores o se utilicen para el envío de publicidad no solicitada por el usuario y/o consumidor, salvo las excepciones que determine la ley; y,

26. A participar directamente por intermedio de las asociaciones o corporaciones con sus criterios y opiniones para la fijación de precios, tarifas, tasas o derechos que establezcan las autoridades competentes o las entidades de derecho privado sin finalidad de lucro en asuntos de interés público.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

Capítulo IV
Otros Derechos para las Personas Usuarias y/o Consumidoras

Artículo 12.- Derecho a Pagar Precio Justo y Bajo Condiciones de Seguridad.- Las personas usuarias y/o consumidoras tienen derecho a pagar los precios o tarifas justas y exactas, con la adecuada y razonable proporcionalidad entre la calidad del bien o servicio recibido y el pago económico realizado por el usuario o consumidor, sin aplicar mecanismos de redondeo 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 los servicios efectivamente prestados que por problemas técnicos debidamente justificados podrán realizar reliquidaciones de los valores máximo en el tiempo determinado para la prescripción de acciones establecido en esta Ley.

En el caso de que los pagos se realicen con tarjeta de crédito o a través de los sistemas de pagos móviles por medio de la telefonía móvil o sistemas tecnológicos, las y los proveedores procuraran realizar la transacción en presencia de sus clientes o efectuar el registro telemático para una mayor seguridad en el pago y de conformidad a las regulaciones que emitan las autoridades competentes.

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 carácter durable tales como vehículos, artefactos eléctricos, mecánicos, electrodomésticos, electrónicos, etc., 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.

Los productos naturales y los bienes perecibles para uso o consumo humano



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

deberán especificar obligatoriamente las condiciones y tiempo de uso o consumo.

Artículo 14.- Características y Condiciones del Derecho de la Garantía legal.- El derecho a la garantía legal, siempre que no se deba al mal uso del producto, responderá las siguientes características y condiciones:

1) Toda garantía de los bienes o servicios deberá individualizar a la persona natural o jurídica que la otorga así como las condiciones en que operará.

En caso de transferencia de un bien o servicio, la garantía continuará vigente por el tiempo establecido previamente.

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 se sujetarán al plazo establecido por el fabricante. De no indicarse la duración de la garantía, el término será de un año en productos nuevos. Tratándose de productos perecibles, el término de la garantía legal será el de la fecha de vencimiento o expiración, de acuerdo a lo señalado por el fabricante en el rotulado.

Los productos usados en los que haya expirado el término de la garantía legal podrán ser vendidos sin garantía, circunstancia que debe ser informada y aceptada por escrito claramente por el consumidor. En caso contrario se entenderá que el producto tiene una garantía de tres (3) meses.

La prestación de servicios que suponen la entrega del bien para la reparación del mismo podrá ser prestada sin garantía, circunstancia que debe ser informada y aceptada por escrito claramente por el usuario y/o consumidor. En caso contrario se entenderá que el servicio tiene garantía de tres (3) meses, contados a partir de la entrega del bien a quien solicitó el servicio.

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 de validez, forma y lugar para hacerla efectiva;
- c. Los establecimientos en los que opera con las especificaciones técnicas necesarias para la correcta individualización.
- d. La condición de uso o funcionamiento del bien o servicio;
- e. La duración y alcance territorial; y,
- f. El nombre y dirección del fabricante, importador, o distribuidor del producto o proveedor del servicio

4) La garantía comprenderá la reparación necesaria para el buen funcionamiento del bien y no demandará costo alguno;



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

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;

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; y,

7) La garantía deberá ejecutarse de manera inmediata, sin costos adicionales, para lo cual el proveedor, en caso de bienes, deberá trasladarse al domicilio, oficina o lugar que el usuario y/o consumidor especifique y realice el cambio o reparación del bien, sin costo alguno, salvo que se requiera trasladar el producto para efectuar una gestión eficiente de la reparación.

En caso de devolución del dinero, el proveedor deberá realizarlo sin exigir condición alguna o cumplimiento de requisitos, que no sea la entrega del bien objeto de la reclamación, misma que será realizada dentro de las 48 horas siguientes de esa petición.

La falta de estos requisitos en la garantía será entendida como una violación y sancionada conforme a las disposiciones de esta ley.

Artículo 15.- Tipos de Garantías.- Las garantías son:

a. Garantía Legal es aquella obligatoria, por la cual un producto o servicio no pueden ni deben ser comercializados si no se incluyen garantía desde su origen, por lo que no puede ser pactada y la misma se entiende incluida en los contratos de consumo y uso, así no se señale expresamente. Una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía comercial o por una implícita;

b. Una Garantía Comercial es aquella que se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos voluntariamente por el proveedor a las personas consumidoras y/o usuarias en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o por cualquier otro medio idóneo por el que se pruebe específicamente lo ofrecido a la persona usuaria y/o consumidora. Una garantía comercial



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

o explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita ;y

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

Artículo 16.- Reglas a las que se someten las garantías.- Las garantías se someten a las siguientes reglas:

- 1) La indicación de exclusiones o limitaciones al otorgamiento de una garantía no puede conllevar a limitaciones que no sean justificadas o que la desnaturalicen; y,
- 2) El tiempo que duren las reparaciones efectuadas al amparo de la garantía no es, computable dentro del plazo de la misma. En el caso de reposición del producto, debe renovarse el plazo de la garantía. En caso en que la cosa a reparar deba trasladarse a la fábrica o taller habilitado para su reparación, el transporte será realizado por el responsable de la garantía y serán a su cargo los gastos de flete y seguros y cualquier otro que deba realizarse para la ejecución de la misma.
- 3) La garantía de productos extranjeros importados será la que establezca la ley del lugar de origen de los mismos y para su reclamación se observarán los tratados e instrumentos internacionales vigentes.

Artículo 17.- Derecho a Suspensión de las Cuotas de Pago y al Tiempo de Efectividad de la Garantía.- Cuando el bien se encuentre en reparación por defectos de fábrica o producción, por un mes o más, las personas usuarias y/o consumidoras no deberán cancelar las cuotas correspondientes a ese periodo hasta que el bien haya sido reparado, luego de lo que deberá someterse al mismo tiempo original de la garantía. En todo caso, el incumplimiento no justificado del proveedor justificará el incumplimiento del usuario y/o consumidor.

Cuando la prestación de servicios se realice a través del uso de bienes y equipos no producidos o fabricados por el prestador del servicio y tales bienes se encuentren en reparación, no se suspenderán los servicios ni su cuantificación.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

Artículo 18.- 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.

Los productos usados en los que haya expirado el término de la garantía legal podrán ser vendidos sin garantías, circunstancia que debe ser informada y aceptada por escrito claramente por el consumidor. En caso contrario se entenderá que el producto tiene garantía de tres (3) meses.

Para productos reconstruidos el término de la garantía no podrá ser menor a tres (3) meses.

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

Artículo 19.- 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, sin que éste afecte o sustituya a la garantía general del producto.

En caso que el equipo o bien adquirido nunca funcionó desde la entrega, éste debe ser inmediatamente reemplazado por otro totalmente nuevo, de iguales características, precio y con la misma garantía que el anterior.

Artículo 20.- Derecho en Relación al Deterioro de los Bienes.- Cuando el bien objeto del servicio de acondicionamiento, reparación, limpieza u otro similar sufre tal menoscabo o deterioro que disminuya su valor o lo torne parcial o totalmente inapropiado para el uso normal al que está destinado, que no se deba al mal uso, el prestador del servicio deberá restituir el valor del bien declarado en la nota de ingreso, e indemnizar por la pérdida ocasionada.

Artículo 21.- Derecho Sobre los Repuestos.- Las y los proveedores de productos de naturaleza durable deben asegurarse de contar con un stock



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

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 22.- 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 de los bienes en cuestión, lo cual será determinado de conformidad con las normas técnicas del Instituto Ecuatoriano de Normalización INEN.

Artículo 23.- 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 24.- 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 esta Ley.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

Artículo 25. – 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.

La provisión de bienes o servicios efectuados a través de medios electrónicos deben incluir en los mismos la posibilidad de su devolución, cancelación de forma o reclamo inmediato.

Artículo 26.- 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 27.- Derecho de Información en los Sistemas de Crédito.- 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 variarían



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

- 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;
 - 13) Los efectos que producen los pagos mínimos; y,
 - 14) Todos los requisitos legales y los determinados por las entidades de control, al efecto.

El incumplimiento de esta información dejará sin efecto al contrato y será sancionado conforme a esta Ley, además de la obligación del proveedor de pagar los daños y perjuicios que se provocaren.

Artículo 28.- Derecho de Cancelación Anticipada de Obligaciones Crediticias.- En toda venta o prestación de servicios a crédito, las personas usuarias y/o consumidoras, siempre tendrán derecho a cancelar anticipadamente la totalidad de obligaciones crediticias, o a realizar pre-pagos 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 emisoras de tarjetas de crédito y a las instituciones del Sistema Financiero.

El pago anticipado no generará ningún tipo de penalización o cobros de naturaleza o efecto similar.

Artículo 29.- 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 naturalezas dirigidas a su persona, por la y el proveedor o quien actúe en su nombre.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

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 30.- Derecho en el Pago con Tarjeta de Crédito .- El precio para el pago con tarjeta de crédito 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 31.- 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 y podrán acceder a todos los descuentos que otorguen las y los proveedores.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

Artículo 32.- 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 en pobreza o extrema pobreza. 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.

En el caso de grupos de atención prioritaria, se prohíbe expresamente el uso de publicidad engañosa o de aquella que cause estados de ansiedad o expectativa dañina o sentimientos de discriminación en esta población por la no adquisición del producto, aprovechándose de su edad o condición, así como de aquella perjudicial para la integridad de estas personas.

Artículo 33.- Derecho de devolución.- Por cualquier vía que se adquiriera los bienes y/o servicios; el usuario y/o consumidor tiene el derecho a que se le devuelva el dinero pagado, en su totalidad y sin mediar explicación alguna, si se devuelve el bien en las mismas condiciones que al momento de la entrega. Para el caso de servicios, este derecho se ejercerá mediante la cesación inmediata del contrato de prestación del servicio. El plazo para hacer efectivo este derecho será de 15 días desde que el usuario y/o consumidor recibió el bien o inició el contrato del servicio o en su defecto el plazo especial fijado para cada caso en esta ley, siempre y cuando sea más favorable para el usuario y/o consumidor que el establecido en el presente artículo.

Este derecho aplica para todo tipo de bienes sean nuevos, usados o que se encuentren en ofertas y/o promociones.

Capítulo V
Obligaciones de las Personas Usuarias y/o Consumidoras

Artículo 34.- 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, responsable y sustentable de bienes y servicios que correspondan a necesidades básicas y proporcionen una mejor calidad de vida, al mismo tiempo que minimice el uso de recursos naturales, materiales tóxicos y emisiones de desperdicios contaminantes sobre el ciclo de la vida;



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

- 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 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) Exigir las facturas a los proveedores de bienes o servicios por la compra de productos, bienes o servicios y conservarlas en caso de haber reclamos, sin que ello sea un requisito o exigencia para el cumplimiento del reclamo, la garantía, reposición o reconocimiento del derecho del usuario y/o consumidor;
- 7) Pagar por los bienes o servicios en el tiempo y condiciones fijadas por la y el proveedor;
- 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; y,
- 9) Adquirir bienes o servicios prohibidos o que estén impedidos su uso o consumo.

TÍTULO II
DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS Y LOS PROVEEDORES

Capítulo I
Derechos Generales de las y los Proveedores



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

Artículo 35.- 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 y a la ética, 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 o acciones propios o aquellos que presenten las personas usuarias y/o consumidoras;
- 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; y,
- 4) Realizar toda actividad productiva permitida por la Constitución de la República, Instrumentos Internacionales y la Ley.

Capítulo II
Obligaciones Generales de las y los Proveedores

Artículo 36.- Las Obligaciones de la y el Proveedor.- Las y los proveedores tendrán como obligaciones aquellas contempladas en la Constitución de la República, y esta Ley en relación a las personas usuarias y/o consumidoras y aquellas específicas que se encuentren 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, siempre y cuando no se contrapongan con las disposiciones de esta Ley.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

Artículo 37.- 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 38.- 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 39.- De la Obligación de Información.- La y el proveedor deberá entregar a las personas usuarias y/o consumidoras, antes, durante y después, información veraz, suficiente, clara, completa, oportuna, 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. Esta información deberá ser otorgada en idioma castellano sin perjuicio de que pueda emplearse además de este, otros idiomas.

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.

En el evento de no disponer algún bien o servicio ofertado, los proveedores



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

deberán informar a los usuarios y/o consumidores, con anterioridad de al menos 24 horas por el medio de información más adecuado.

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

Artículo 40.- Idoneidad de los productos y servicios.- El proveedor está obligado a entregar a las personas usuarias y/o consumidoras los servicios y bienes, en función de lo que se hubiera ofrecido a través de la publicidad e información transmitida, como las características y naturaleza del producto o servicio, la procedencia y modo empleado en la fabricación o generación de los bienes o servicios, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

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

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

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación y comercialización de un producto o la prestación de un servicio, no eximen de responsabilidad a la o el proveedor frente a las personas usuarias y/o consumidoras.

Artículo 41.- 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 convenidos, 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.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

Artículo 42.- De la Obligación de Indicar el Precio o Tarifa.- 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 preciadores, 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.

La determinación o fijación de precios, tarifas o derechos de productos y servicios financieros serán regulados por las superintendencias y entidades de control competentes de conformidad con la ley de la materia.

Artículo 43.- 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 o el cambio de producto; 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.

En ningún caso será permitido que la o el proveedor obligue a las personas usuarias y/o consumidoras a renunciar a la acción redhibitoria, ni que se establezca previamente esa renuncia por parte de un proveedor en casos de



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

otorgamiento de financiamiento para la compra de un bien determinado.

Artículo 44.- 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 de los bienes o servicios, 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 45.- 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 46.- 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 47.- Programas de Educación.- Para garantizar el conocimiento suficiente de los derechos y obligaciones de personas usuarias y/o consumidoras y las y los proveedores, las autoridades competentes en materia de educación 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



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

contemplados en esta Ley al personal que trabaja para la y el proveedor público y privado.

Artículo 48.- Confidencialidad de datos.- Las y los proveedores tienen la obligación de guardar en total confidencialidad los datos de las y los usuarios y/o consumidores a los que tenga acceso.

En toda recolección de datos personales que se realice a través de encuestas, estudios de mercado o sondeos de opinión pública u otros instrumentos semejantes, se deberá informar a las personas sobre el carácter facultativo de las respuestas y el propósito para el cual se está solicitando la información. El titular puede oponerse a la utilización de sus datos personales con fines comerciales, de publicidad, investigación de mercado o encuestas de opinión.

Si la persona autoriza sobre la utilización de sus datos personales, esta autorización deberá constar por escrito y puede ser revocada en cualquier momento.

El incumplimiento de esta disposición será sancionado con las máximas sanciones establecidas en esta ley, y quien la infrinja responderá además por daños y perjuicios, independientemente de las acciones penales a que hubiere lugar.

Artículo 49.- Obligación frente a daños.- En los servicios que consistan en cuidar un bien del usuario y/o consumidor, como por ejemplo los servicios de parqueaderos públicos, los servicios de encargo de prendas y roperos y otros similares, queda totalmente prohibido y se entenderá por no escrito cualquier aviso que estipule que las y los proveedores no se hacen responsables por daños o pérdidas causadas en los bienes, para lo cual deberán establecer los mecanismos de seguridad necesarios para el respectivo cuidado, ya que de existir algún daño serán responsables de su reparación.

Así mismo queda prohibido el cobro de estos servicios en lugares donde sea parte del servicio general prestado por el establecimiento, como en el caso de centros comerciales, clínicas, lugares de diversión y otros similares.

Artículo 50.- Obligación de servicios básicos.- Los y las proveedoras tienen la obligación de contar en sus establecimientos con instalaciones sanitarias de buena calidad y en un número proporcional al de las y los usuarios y/o consumidores que acudan al local y de prestar este servicio de manera gratuita y obligatoria a quien lo requiera.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

Artículo 51.- Proforma previa completa.- Antes de la prestación de un servicio de reparación u otros similares, el proveedor deberá presentar un presupuesto, incluyendo los costos totales, formas y plazos de pago, tiempo de entrega, materiales o bienes a ser utilizados o cambiados, tributos y de surgir algún cambio en el presupuesto, comunicar el particular a las y los usuarios y/o consumidores para obtener su autorización expresa.

Artículo 52.- Obligación de visibilizar precios.- Los establecimientos que expendan alimentos o bebidas de cualquier índole, así como los que ofrezcan servicios de hospedaje y hotelería, están obligados a colocar sus listas de precios en el exterior, de forma accesible y visible. Está prohibido el cobro de montos adicionales por cualquier concepto, salvo los impuestos de ley.

Artículo 53.- Registro de proveedores.- Las y los proveedores, excepto las actividades profesionales, deberán solicitar, en el Ministerio del ramo encargado de la rectoría del sector industrial, un número de registro de proveedores, el mismo que será otorgado de manera gratuita y constituirá documento indispensable y habilitante para el otorgamiento de cualquier tipo de permiso local, regional o nacional necesario para el ejercicio de la actividad de las y los proveedores respecto de bienes y servicios como estipula la presente ley.

Artículo 54.- Hojas de reclamaciones.- Las y los proveedores, una vez obtenido el registro de proveedores, estarán autorizados a elaborar boletines de hojas de reclamaciones, conforme el modelo que para el efecto establecerá el Ministerio del ramo encargado de la rectoría del sector industrial. Es obligatorio que todo proveedor cuente con estas hojas de reclamaciones y las tenga a disposición y a la vista del público para ser entregadas si las y los usuarios y/o consumidores las solicitaren.

Es obligación además de las y los proveedores, colocar anuncios visibles en donde se señale que el establecimiento cuenta con hojas de reclamaciones, así como los datos de las instituciones a donde se pueden dirigir las denuncias.

El procedimiento para el manejo, la declaración y registro de estas hojas de reclamaciones estará fijado en el reglamento que se expida al efecto.

A handwritten signature or mark in the bottom right corner of the page.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

Capítulo 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 55.- 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 y demás normativa del ordenamiento jurídico 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 56.- Obligaciones para la protección y seguridad de la salud y la vida de las personas usuarias y/o consumidoras.- Sin perjuicio de lo que disponen las normas legales o reglamentarias sanitarias y de salud aplicables, cualquier proveedor o proveedora que oferte bienes y servicios a las personas usuarias y consumidoras estará obligado respetar las siguientes reglas:

- a. La prohibición de tener o almacenar productos legal o reglamentariamente no permitidos o prohibidos, en los locales o instalaciones de producción, transformación, almacenamiento o transporte de alimentos o bebidas;
- b. El mantenimiento del necesario control de forma que pueda comprobar el origen, distribución, destino y utilización de los bienes potencialmente inseguros, los que contengan sustancias clasificadas como peligrosas o los que están sujetos a obligaciones de diseño o trazo;
- c. La prohibición de suministros de bienes que carezcan de las marcas de seguridad obligatoria o de los datos mínimos que permitan identificar al responsable del bien;
- d. La prohibición de importar productos que no cumplan lo establecido con las normas correspondientes o que hayan sido prohibidos o retirados de circulación en sus países de origen, por implicar peligros para la salud o



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

para la vida;

- e. Las exigencias de control de los productos manufacturados susceptibles de afectar a la seguridad física de las personas; y,
- f. La prohibición de utilizar ingredientes, materiales y demás elementos susceptibles de generar riesgos para la salud, la vida y seguridad de las personas.

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

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

Artículo 57.- Criterios aplicables a la información y advertencia sobre el riesgo.- La advertencia del riesgo o peligro que normalmente tienen ciertos productos o servicios, o de los no previstos o imprevisibles que se detecten con posterioridad a la colocación de los productos o a la prestación de los servicios en el mercado, deben realizarse cumpliendo con los siguientes criterios;

- a. La advertencia debe ser difundida con la debida celeridad. Se deben difundir las advertencias en un plazo prudencial de acuerdo con la gravedad del riesgo o peligro involucrados. Tratándose de un daño grave a la vida o a la salud de las personas consumidoras, las advertencias deben ser difundidas de inmediato, apenas existan indicios para suponer la existencia del peligro;
- b. Debe usarse un encabezamiento o señal de advertencia adecuados al riesgo o peligro que se advierte. El título con el que se pretenda llamar la atención de la persona consumidora debe ser adecuado para que, sin alarmar innecesariamente, sea suficientemente con relación a la magnitud del riesgo, al segmento de la población afectada y debe ser apto para que los interesados puedan identificar la importancia de la advertencia;



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

- c. El tamaño y frecuencia de la advertencia deben ser adecuados. Las dimensiones de la advertencia y la frecuencia con la que se hace, en el caso de que la advertencia se haga por medios de comunicación, deben permitir que se llegue a las personas consumidoras afectadas o potencialmente afectada;
- d. Se debe especificar la naturaleza del riesgo o peligro que se advierte señalando si dicho riesgo afecta la vida o la salud de las personas consumidoras, su propiedad o la pérdida o afectación del producto adquirido;
- e. Debe utilizarse lenguaje accesible y comprensible a las personas consumidoras que actúa con la diligencia ordinaria según las circunstancias del caso, para lo cual se descartará el uso de lenguaje excesivamente técnico o científico.
- f. Se debe describir el nivel de certidumbre que rodea al riesgo o peligro previsible. Si el riesgo es sólo potencial o no se tiene certeza absoluta del mismo, debe indicarse ello en el aviso o advertencia, pudiendo en esos casos usarse expresiones condicionales. Por el contrario, si se trata de un riesgo cierto y preciso, debe utilizarse un lenguaje que dé a entender ello a las personas consumidoras.
- g. Deben explicarse las medidas que se adoptan para evitar el riesgo o daño o para mitigar los efectos que puedan producirse y, de ser posible, señalar cómo corregir estos problemas de una manera clara y sencilla;
- h. Se debe incluir una fuente de información alternativa, que sea gratuita y de fácil acceso para las personas consumidoras, con la finalidad de que puedan contar con mayor información sobre las advertencias de los riesgos y peligros del producto, indicando el número gratuito de contacto o su localización.

Artículo 58.- Inocuidad de los alimentos.- las personas consumidoras tienen derecho a consumir alimentos inocuos. Las y los proveedores son responsables de la inocuidad de los alimentos que ofrecen y expenden, de conformidad con la legislación sanitaria.

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

Artículo 59.- Prohibición a la Adulteración del Producto.- Las y los proveedores no podrán de ninguna manera adulterar la propia naturaleza,



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

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 60.- 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 61.- Productos Riesgosos.- En el ejercicio de las acciones previstas en esta Ley, si se constatare 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 las 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, y resoluciones; por tanto dependiendo de la gravedad, se podrá inclusive suspenderse el servicio hasta su total rectificación.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

Artículo 62.- 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, sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley de la materia:

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 63.- Responsabilidad por daños y perjuicios.- 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 peligros 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 64.- 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 prohibiciones y obligaciones:



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

1. No utilizará sustancias prohibidas por los instrumentos internacionales, las leyes, reglamentos, normas, y estándares nacionales e internacionales;
2. No tendrá o almacenará productos prohibidos en producción, transformación, almacenamiento, comercialización o medios de transporte de alimentos o bebidas, salvo que cuente con las autorizaciones respectivas;
3. Cumplirá 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 venderá o suministrará productos, envasados, empacados o sujetos a cualquier otra clase de medida de precaución cuando no contengan los cierres, etiquetas o rótulos;
5. No venderá los productos cuya fecha de consumo ha expirado;
6. Cumplirá 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;
7. Cumplirá las condiciones exigibles que garanticen la seguridad, calidad y salubridad tratándose del transporte, instalaciones, locales y espacios de uso público; y,
8. Cumplirá con los requerimientos de protección y mitigación ambiental en el proceso de comercialización de un bien o producto.

Artículo 65.- 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 66.- Producción 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, sin perjuicio de lo estipulado en la Constitución de la República, instrumentos internacionales y normas legales y reglamentarias aplicables.

Artículo 67.- Vigilancia de Calidad de Bienes y Servicios Controlados por el Ministerio encargado de la rectoría del sector industrial.- El Ministerio encargado de la rectoría del sector industrial, determinará la lista de bienes y



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

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 Ministerio encargado de la rectoría del sector industrial elaborará una lista de productos que consideren peligrosos para el consumo.

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

Artículo 68.- Autorizaciones Especiales.- El Registro Sanitario y los certificados de venta libre de alimentos, serán otorgados según lo dispone la Ley Orgánica 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.

Artículo 69.- Normas, Reglamentos Técnicos y Procedimientos de Conformidad.- El control de cantidad y calidad se realizará de conformidad con las normas y reglamentos técnicos, y los procedimientos de evaluación de la conformidad establecidos por las instituciones del Estado de acuerdo con su competencia, la entidad estatal competente se encargará de su control sin perjuicio de la participación de las demás instituciones del Estado que tengan facultades de supervisión y vigilancia. De comprobarse técnicamente, mediante un informe elaborado por el INEN, la existencia a una infracción a la calidad de los bienes o a la prestación de servicios, el Ministerio competente de conformidad al ámbito de su acción, impondrá las sanción administrativa sin perjuicio de las reclamaciones por las violaciones de derechos que se hubieren ocasionado y que las personas consumidoras quieran reclamarlas ante las instancias pertinentes .

Las normas y reglamentos técnicos deberán observar los procedimientos establecidos en los acuerdos internacionales suscritos y ratificados por el país, así como los procedimientos que dicten los ministerios, consejos, instituciones, organismos, dependencias, y demás personas jurídicas del sector público, en relación al ámbito de su competencia propia de su actividad.

Artículo 70.- Delegación.- El Ministerio encargado de la rectoría del sector



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

industrial 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 71.- Unidades de Control.- El Ministerio encargado de la rectoría del sector industrial 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 72.- Rotulado Mínimo de Alimentos.- Sin perjuicio de lo que dispongan las normas jurídicas y/o técnicas al respecto, las y los proveedores de productos alimenticias de consumo humano deberán exhibir en el rotulado de los productos, en idioma castellano y/o en los idiomas oficiales de relación intercultural, 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, si aplica;
- 7) Valor nutricional, si aplica;
- 8) Fecha de expiración o tiempo máximo de consumo;
- 9) Lista de ingredientes, con sus respectivas especificaciones, si aplica;
- 10) Precio de venta al público;
- 11) País de origen;
- 12) Indicación si se trata de alimentos artificiales, irradiado o genéticamente modificado; y,



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

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

Artículo 73.- Rotulado Mínimo de Medicamentos.- Sin perjuicio de lo establecido en las normas legales y disposiciones de autoridad competente, los medicamentos en general y los productos naturales procesados, deberán contener información, en idioma castellano y/o en los idiomas oficiales de relación intercultural, 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.

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

Artículo 74.- 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 el tipo de producto, marca, modelo o serie, nombre y dirección del fabricante y/o importador, la seguridad y condiciones de uso y/o consumo, instrucciones sobre un adecuado manejo y advertencias, cuando aplique.

El rotulado de este tipo de productos será el establecido en los reglamentos o normas técnicas vigentes.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

Artículo 75.- Información Complementaria .- En todos los casos en que el proveedor brinde información complementaria mediante sitios en Internet u otras formas de difusión, la misma debe estar en idioma castellano, ser clara, comprensible, veraz y fácilmente accesible, observando lo dispuesto en la legislación vigente.

Artículo 76.- Servicios de salud.- El proveedor de servicios de salud tiene la obligación de cumplir con lo siguiente:

1. Los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo tienen el deber de informar a las personas usuarias y/o consumidoras, a sus familiares o allegados sobre las características del servicio, las condiciones económicas de la prestación y demás términos y condiciones, así como los aspectos esenciales vinculados a la labor de los médicos;
2. Las personas usuarias y/o consumidoras tienen los siguientes derechos:
 - a. A que se les brinde información veraz, oportuna y completa sobre las características, condiciones económicas, de toda índole y demás términos del servicio brindado;
 - b. A que se les dé, en términos comprensibles y dentro de las consideraciones de la ley, la información completa y continua sobre su proceso, diagnóstico, pronóstico y alternativas de tratamiento, así como contra los riesgos, contraindicaciones, precauciones y advertencias sobre los servicios brindados;
 - c. A que se les comunique de forma suficiente, clara, oportuna, veraz y fácilmente accesible, todo lo necesario para que puedan dar su consentimiento informado, previo la provisión de un servicio.
 - d. A que se les preste atención emergente para salvar la vida o evitar daños irreversibles o graves en la salud de las personas, sin que para ello se establezcan condiciones de afiliación, ingreso, pago anticipado o cualquier medida socio económica que impida el derecho a ser atendidos por razones económicas, discriminación o desigualdad.
3. El establecimiento de salud es responsable por las violaciones de derechos establecidos en la presente ley generadas por el ejercicio negligente, imprudente o imperito de las actividades de los profesionales, de los técnicos o de los auxiliares que se desempeñen en el referido establecimiento, sin perjuicio de las responsabilidades que les corresponda a éstos.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

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

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

Capítulo 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 77.- Protección de los Derechos a la Calidad, Información y Publicidad Verdadera en la Prestación de Servicios de Cobertura de Vida y Salud.- Sin perjuicio de lo que determine la ley de la materia y las disposiciones de autoridad competente, 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 prepagada; la persona usuaria del servicio requiera la terminación unilateral del contrato de adhesión, las compañías de seguros y de medicina prepagada 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, desde el momento que no tuvo el servicio o hubo la deficiencia del mismo.

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.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

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

Artículo 78.- 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 79.- Protección a la Seguridad, Vida y Salud Derivada de los Contratos de Adhesión de Póliza y Medicina Prepagada para las Personas y Grupos de Atención Prioritaria.- Las y los proveedores de servicios de cobertura de salud y vida, como los de medicina prepagada, 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.

En relación a las personas adultas mayores, podrán acceder a la cobertura de seguridad de salud, de vida y otros afines en el momento que lo soliciten.

Los contratos de seguros de salud y los de medicina prepagada serán regulados por la autoridad o el organismo competente en base a los principios y lineamientos que establezca la ley.

Artículo 80.- Periodos de carencia.- Quedan prohibidos los periodos de carencia en los servicios derivados de contratos de adhesión de póliza y medicina prepagada, por lo que las y los usuarios y/o consumidores podrán disfrutar de absolutamente todas las prestaciones desde el primer día contratado el servicio.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

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

Artículo 81.- 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 deberán contar con las licencias correspondientes otorgadas por los organismos competentes; y, además de cumplir los principios y derechos contemplados en esta ley; brindar 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 por la autoridad competente y organización del número de educandos que no sobrepase la capacidad de la estructura física prevista, y además cumplir con las leyes y reglamentos respectivos.

Artículo 82.- 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 83.- 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 económicas a favor del proveedor, las instituciones educativas



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

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 legales 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, sin perjuicio de terminar la relación, pero sin afectar a los hechos descritos.

Para la violación de este artículo se impondrá la sanción máxima estipulada en esta ley, independientemente de otras sanciones establecidas en leyes específicas.

Artículo 84.- Devolución de valores.- En el caso de cursos, programas o metodos de aprendizaje de idiomas, nivelación académica, lectura dinámica u otros similares, las y los usuarios y/o consumidores podrán dar por terminado el contrato en el momento en que lo deseen, y las y los proveedores están en la obligación de devolver la totalidad de los valores que se hayan cancelado por anticipado, descontando el proporcional que se haya usado.

Artículo 85.- Costos por matrículas y reservas de cupos.- Los costos que se cobren por matrículas o reservas de cupos no podrán ser mayores al 10% del valor establecido como cuota mensual en el establecimiento.

Capítulo 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 86.- 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



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

consumidora; y, no incurrir en prácticas prohibidas.

Artículo 87.- Obligación Específicas.- Las y los proveedores de inmuebles destinados a la vivienda sea directamente o a través de su agente, de bienes raíces, sin perjuicio de lo que dispongan otras normas o disposiciones legales, 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;



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

- 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 y de fácil comprensión para las y los usuarios y/o consumidores;
- 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) Se consideran porcentajes abusivos, todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente y que van en contra de las exigencias de la buena fe que causen perjuicio al usuario y/o consumidor;
- 16) Indicación del precio total y forma de pago, incluido horarios del agente vendedor y otras cargas legales y lícitas, especificando claramente los montos por intereses y otros conceptos adicionales;
- 17) Respetar el precio de venta del inmueble;
- 18) 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.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

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, motos por pagos administrativos, con la finalidad de que la persona usuaria y/o consumidora conozca el precio final y forma de pago;

- 19) Recibir pagos anticipados realizando la reliquidación de intereses;
- 20) 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;
- 21) 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 que además precautele la integridad de sus habitantes;
- 22) Realizar la oferta y promoción de inmuebles cuando cuenten con los planos registrados o aprobados y con los permisos de construcción emitidos;
- 23) 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;
- 24) 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.

17



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

- 25) 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.
- 26) Cualquier otra que vaya en menoscabo de los derechos y patrimonio de las y los usuarios y/o consumidores.

Artículo 88.- Incumplimiento de obligaciones.- El incumplimiento de las obligaciones señaladas en este capítulo ocasionará que las y los usuarios y/o consumidores puedan, si así lo desean, dar por terminado el contrato y exigir la devolución de todo lo aportado mas las indemnizaciones a que hubiere lugar.

Capítulo 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 89.- Obligación General.- Sin perjuicio de lo que determinen las leyes de la respectiva materia, las y los proveedores de servicio de transporte público y privado en todas las modalidades, así como aquellos que prestan este servicio a través del alquiler de vehículos para uso turístico, tendrán la



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

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 90.- Oficina o una Unidad Especializadas de Información, Asesoría, Recepción y Respuestas Motivada de Reclamos.- Las terminales terrestres, aéreas, marítimas, fluviales, ferroviarias o multimodales 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.

Sección Primera

Del Transporte Terrestre

Artículo 91.- Las Compañías de Transporte Terrestre.- Además de las obligaciones señaladas en la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y sus reglamentos, en relación a las personas usuarias, las y los proveedores tendrán las obligaciones señaladas en esta Ley.

Artículo 92.- Transporte Urbano, Intercantonal e Interprovincial.- Quienes presten el servicio de transporte urbano, intercantonal 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;



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

- 3) Contar con espacios adecuados para personas con discapacidad;
- 4) Contar con espacios suficientes y razonables para la ubicación de equipaje. 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;
- 5) Limitar razonablemente el uso de dichos espacios a fin de que todas las personas usuarias tengan posibilidad de colocar sus pertenencias;
- 6) Cumplir con el itinerario sin retrasos y cancelaciones exceptuando casos fortuitos y fuerza mayor no imputables al transportista;
- 7) No detenerse injustificadamente durante el recorrido a fin de no poner en riesgo la seguridad de las y los pasajeros;
- 8) Realizar la venta de pasajes en el terminal de partida, a fin de que no existan detenciones injustificadas durante el recorrido, de modo que se evite que la venta exceda la capacidad del transporte;
- 9) Brindar al usuario seguridad física y patrimonial, a través de dispositivos de seguridad y unidades de transporte acordes con las normas establecidas para el efecto;
- 10) Contar con asientos cómodos, que permitan la prestación de calidad del servicio, sin riesgos para la salud; y,
- 11) Establecer asientos preferentes en la prestación del servicio para niños, niñas, adolescentes, personas con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores.

Artículo 93.- Daño en el servicio de Transporte terrestre.- 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 alimentación.

Artículo 94.- Del Retraso y Cancelación.- Cuando estos obedezcan a razones de fuerza mayor, no obligarán al transportista más que a la restitución



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

del importe del pasaje o un proporcional de acuerdo con el recorrido efectuado, si el viajero lo exigiere. Si no es por causas de fuerza mayor el transportista devolverá el importe del pasaje mas un valor equivalente al 60% del mismo, y además el usuario podrá reclamar 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 95.- Pérdida de Equipaje.- En caso de pérdida total o parcial del equipaje, la empresa de transporte, a petición de la persona usuaria y debidamente comprobado, deberá indemnizar, de acuerdo a las normas que para el efecto expida la autoridad competente, sin que la misma sea menor a dos salarios básicos unificados del trabajador privado. Toda pérdida será considerada como violación al derecho al óptimo servicio y a la seguridad del mismo.

Se deja a salvo las acciones de índole penal, si en la pérdida del equipaje existieren indicios del cometimiento de un delito.

Artículo 96.- Tránsito de Boleto .- Las personas usuarias del servicio de transporte público intracantonal, intercantonal, interprovincial, intraregional, intraprovincial, nacional e internacional, de cualquier modalidad, pueden cederse el derecho de uso o transferir la titularidad del servicio adquirido a través de boletos a su nombre, a favor de otro consumidor plenamente identificado o postergar la realización del servicio en las mismas condiciones pactadas, debiendo comunicar ello de manera previa y directamente al proveedor del servicio con una anticipación no menor de veinticuatro (24) horas a la fecha y hora prevista para la prestación del servicio. La cesión no causará gasto al usuario.

La prestación del servicio se sujetará a las condiciones de espacio y reserva que tenga el proveedor.

Sección Segunda
Del transporte aéreo

Artículo 97.- Las Compañías de Transporte Aéreo.- Los prestadores de servicio del transporte aéreo nacionales y extranjeras que operen en cualquier modalidad tendrán las siguientes obligaciones:

- 1) Efectuar los controles mecánicos permanentes y programados que garanticen la integridad y seguridad de los pasajeros, así como la



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

prestación eficiente, oportuna y a tiempo del servicio de transporte;

2) Cumplir con las tarifas, servicios establecidos, equipos de vuelos asignados, itinerarios de fechas y horarios en la forma en que se ofertó a las personas usuarias, salvo caso fortuito o fuerza mayor debidamente comprobado;

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 receptadas y completo;

4) Los prestadores de servicio de transporte aéreo, deberán contar con los formularios para declaración de contenido de equipaje, los mismos que serán entregados a las personas usuarias y/o consumidoras, cuando así lo requieran;

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

6) Receptar obligatoriamente la declaración de los pasajeros sobre el contenido de objetos de valor, 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;

7) Aplicar los convenios e instrumentos intencionales que regulan el transporte aéreo siempre y cuando reconozcan derechos más favorable



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

para las personas usuarias que los contenidos en la Constitución y esta Ley; y,

8) En el caso de adultos mayores, personas con discapacidad, niños y niñas, adolescentes y mujeres embarazadas, el prestador de servicios de transporte aéreo, deberán brindar a estos pasajeros un trato especial y preferencia en el embarque, así como la asistencia necesaria para su ubicación en la aeronave, y asignarles el asiento más cómodo de conformidad a la tarifa seleccionada.

Artículo 98.- 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, independientemente de si el equipaje aparece posteriormente, en cuyo caso será devuelto a sus dueños.

Artículo 99.- Equipaje Perdido, Dañado Total o Parcialmente.- Conforme al artículo anterior y en los demás casos, los prestadores de servicio de transporte aéreo nacionales e internacionales deberán cancelar el valor del contenido del equipaje según la declaración receptada que se señala en esta Ley, en el caso de los equipajes no declarados, la indemnización será de 1000 derechos especiales de giro, conforme lo establecido en los tratados internacionales.

Esto no excluye las indemnizaciones por daños y perjuicios que efectivamente se hayan ocasionado al pasajero; y éste podrá probar el daño por cualquier medio; así como también se le entregará una maleta nueva similar a la dañada o, perdida.

Artículo 100.- Del Retraso, Sobreventa, Postergación 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 en un plazo no mayor a cinco días hábiles y está exento de compensación. Por el contrario, si el retraso o cancelación no obedecen a razones de fuerza mayor, se deberá restituir el importe del pasaje con un recargo del 25% del valor del mismo y se deberá indemnizar a los pasajeros por los perjuicios ocasionados, independientemente de las compensaciones adicionales que se establezcan en disposiciones legales especiales de la materia.

El retraso y cancelación no imputable a caso fortuito ni a 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



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

al derecho al buen trato, en el caso que se le haya ocasionado; misma que consistirá en la compensación de la emisión de un boleto aéreo en primera clase al mismo destino de viaje del usuario, de ser el caso, así como al pago por los daños y perjuicios causados a la o el pasajero usuario; 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 alimentación suficiente, 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.

Las personas usuarias pueden postergar la utilización del vuelo en las mismas condiciones económicas y de servicio pactadas, debiendo comunicar esta decisión en forma previa y directamente al proveedor del servicio con una



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

anticipación no menor de (48) horas a la fecha y hora prevista del vuelo. Dicha postergación no causará penalidad ni gasto alguno al usuario, la aerolínea deberá cumplir con la nueva fecha del servicio que se convendrá con el usuario en el mismo plazo previsto en este inciso.

Artículo 101.- Cambio de fecha de vuelo.- Las personas usuarias pueden cambiar la fecha de vuelo en las mismas condiciones económicas y de servicio pactadas, debiendo para ello comunicar a la aerolínea nacional o internacional, mediante cualquier medio, con al menos 48 horas de anticipación al vuelo programado, en vuelos nacionales y 5 días en vuelos internacionales. Este cambio no implicará penalidad alguna al usuario, y la aerolínea deberá convenir una nueva fecha del servicio con el usuario.

Así también, el usuario tendrá derecho a la devolución del 90% de su dinero en caso de que no haya hecho uso del pasaje, para lo cual debe notificar por cualquier medio a la aerolínea por lo menos con 72 horas de anticipación a la fecha del vuelo, en vuelos nacionales y 5 días en vuelos internacionales.

En caso de no existir la notificación con el tiempo de antelación previsto en el inciso anterior, el proveedor del servicio aéreo se limitará a devolver el 75% del valor del pasaje.

Artículo 102.- Proporcionalidad el precio.- Cuando el usuario requiera pasajes de una sola vía, no se le podrá negar este producto, y el precio no podrá exceder del 60% del valor total del pasaje para dos vías.

Artículo 103.- Respeto de reservas.- Cuando un usuario ha realizado una reserva, esta deberá ser respetada hasta 4 horas antes de la hora del vuelo.

Artículo 104.- Oficinas para reclamos.- Las aerolíneas internacionales tienen la obligación de contar con oficinas para recibir los reclamos de los usuarios, en todas las ciudades a donde prestan sus servicios en el Ecuador.

Artículo 105.- Vigencia territorial de la Ley.- Los servicios prestados por las aerolíneas internacionales se regirán por las leyes de nuestro país en todo lo que se ejecute y se aplique dentro del territorio ecuatoriano.

Capítulo 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.-



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

Artículo 106.- De la Obligación en General.- Sin perjuicio de lo dispuesto en la ley de la materia, 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 107.- 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 108.- 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.

El control de los mecanismos de suscripción y desuscripción lo realizará la Superintendencia de Telecomunicaciones.

Artículo 109.- 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.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

Artículo 110.- Obligación de Privacidad y Confidencialidad.- En las negociaciones efectuadas por medios electrónicos, las y los proveedores deberán 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 111.- 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 claramente 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 crédito.

Los pagos por concepto de compras efectuadas a través de comercio electrónico serán reconocidos por parte de las y los proveedores mediante facturas que se enviarán a las 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 el tiempo de vigencia de la garantía.

Artículo 112.- 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.

Capítulo IX
De las Obligaciones de las y los Proveedores en Relación a los
Derechos de las Personas Usuarias y/o Consumidoras en la



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

Prestación de Servicios Turísticos.-

Artículo 113.- 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, a más de lo establecido en la Ley de la materia, 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.

Artículo 114.- Obligaciones Específicas.- Los prestadores de servicios turísticos, sin perjuicio de las disposiciones que determine la autoridad competente en la materia, 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, categoría, características, numero de comidas;



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

- 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 o de la prestación del servicio;
- 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 efectivicen 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 115.- Proveedor Mayorista y Minorista del Servicio de Turismo.- Se entiende por proveedor mayorista de servicios de turismo aquel que proyecta, elabora y organiza toda clase de servicios y paquetes turísticos para su ofrecimiento a las agencias de viajes o proveedores minoristas. Dichos proveedores mayoristas 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 116.- 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



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

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 117.- Exclusión de Responsabilidad.- De conformidad a lo establecido 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 118.- 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 los períodos de ocupación en el alojamiento turístico por otra época del año y en otro destino, que esté disponible por el proveedor;
- 5) Dejar a decisión del comprador la elevación del contrato a escritura



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

pública o al reconocimiento de firmas judicial o notarialmente 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 de manera inmediata cuando se resuelva el contrato, 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:



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

- a) El adherente de derechos de aprovechamiento por turno tiene un término de ocho días hábiles, contados desde la firma del contrato, para desistir del mismo a su libre arbitrio;
- b) No se realizará cobro alguno mientras decurra el plazo para el desistimiento o confirmación de contratación del servicio ejercitado el desistimiento;
- c) No se cobrará al adquirente indemnización o gasto alguno por el desistimiento;
- 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;
- e) 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 119.- Devolución del importe.- Cuando se compruebe que no hubo el servicio motivo de la transacción, por acción u omisión del proveedor, así como por consecuencia de una publicidad engañosa, se deberá devolver a la persona consumidora, el total del capital más los intereses legales.

Artículo 120.- De las Obligaciones en la Prestación de Servicios de Alquiler de Vehículos con Fines Turísticos.- Sin perjuicio de las atribuciones que determine la ley de la materia, 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



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

- 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 persona usuaria y/o consumidora seguirla.

Capítulo 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 121.- De la Obligación General.- Las y los proveedores de servicios financieros, tendrán obligación de generar y entregar todos los 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 usuarios y/o consumidores del sistema financiero nacional 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 122.- Obligaciones específicas.- Las entidades financieras, a más de las disposiciones legales y de las que determine la autoridad de control competente, 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



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

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 la 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, así como los demás aspectos contemplados en el artículo 27 de esta Ley. El régimen de tasas y tarifas lo fija la Junta Bancaria de conformidad a la 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;



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

- 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, cuando estos lo deseen, por todos los canales con que cuente la entidad, del estado de sus cuentas, productos y servicios;
- 13) Reportar a la entidad de control competente, en la forma que esta señale y de conformidad a la ley respectiva, 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, u otras entidades de control o Superintendencias, 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



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

modalidad. La colaboración debe efectuarse respetando las competencias y ámbito de actuación de cada entidad;

- 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, emita el organismo competente;
- 17) 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 plazo contractual, posteriormente a la terminación de plazo contractual se podrán realizar las modificaciones pero previa información de las personas usuarias;

- 18) 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 y además, optar por la contratación de un seguro para el caso de daños que se ocasionen con motivo de vulnerabilidad



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

informática, ausencia o deficiencia de servicios; y

- 19) 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, así como de las instrucciones que emita la Superintendencia competente en desarrollo de sus funciones y los organismos de autorregulación en sus reglamentos;

Para los efectos de lo indicado son canales de distribución de servicios financieros, además de los establecidos por el ente de control, entre otros, los siguientes:

- a. Oficinas.
- b. Cajeros Automáticos (ATM).
- c. Receptores de cheques.
- d. Receptores de dinero en efectivo.
- e. POS (incluye PIN Pada).
- f. Sistemas de Audio Respuesta (IVR).
- g. Centro de atención telefónica (Call Center, Contact Center).
- h. Sistemas de acceso remoto para clientes (RAS).
- i. Internet.
- j. Dispositivos móviles.

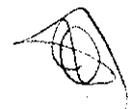
Artículo 123.- Medidas Tecnológicas y Generales para Seguridad y Calidad de los Servicios Financieros.- Conforme el numerales 11 y 18 del artículo anterior, las instituciones del sistema financiero nacional, deberán, a la vanguardia de la tecnología implementar todas las medidas tecnológicas y de otra 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, sin perjuicio de las que determine la autoridad competente, contar 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;



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

- 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





REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

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;

- 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;
- 14) Definir a los responsables a cargo de la administración de los sistemas y establecer los niveles de responsabilidad y las sanciones en caso de incumplimientos por parte de dicho personal a las normas de seguridad;
y,
- 15) En los casos de las Tarjetas de Crédito y/o Débito, los pagarés de las compras realizadas por este medio deberán estar debidamente firmadas por el titular de las tarjetas.

Artículo 124.- Seguridades Mínimas en Agencias de las Instituciones Financieras y Oficinas.- Para las oficinas donde se realicen operaciones monetarias, las entidades financieras deberán cumplir, a más de lo establecido para cada caso por las entidades de control, como mínimo, con los siguientes requerimientos:

- 0) 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;
- 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



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

a la normalidad. Las medidas adoptadas deberán ser informadas oportunamente a las y los clientes y usuarios; y,

- 4) Disponer de mecanismos de seguridad suficientes y adecuados para las transacciones que se realicen a través de las ventanillas, para evitar perjuicios a las y los usuarios y/o consumidores, por posibles suplantaciones de identidad o datos errados en documentos.

Artículo 125.- Medidas de Seguridad en Cajeros automáticos.- Los cajeros automáticos deberán cumplir, además de las disposiciones legales o del ente de control, 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 competente considere necesario implementar.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

Artículo 126.- Medidas de Seguridad para servicios financieros prestados vía Internet.- Las entidades que ofrezcan la realización de operaciones por internet deberán cumplir, sin perjuicio de las disposiciones legales y de la competente entidad de regulación y control, 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 127.- 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 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.

Artículo 128.- Si las y los usuarios y/o consumidores sufrieren perjuicios económicos



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

por fallo o incumplimiento de las medidas de seguridad de las y los proveedores, estos deberán devolver la totalidad del importe del perjuicio, más las indemnizaciones a que hubiere lugar.

Capítulo XI

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

Artículo 129.- Obligaciones Generales.- La prestación de los servicios de telecomunicaciones, radiodifusión y televisión, y audio y video por suscripción 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 y/o consumidoras en función de la realidad del país; por lo que, el servicio proporcionado por el prestador deberá permitir a las personas usuarias y consumidoras finales contar con los servicios de telefonía, televisión, internet, transmisión de datos y demás servicios telemáticos, electrónicos y tecnológicos, los que deberán cumplir con políticas y demás normativa emitida por sus órganos de regulación y control, respectivamente.

Artículo 130.- Obligaciones Específicas.- Además de los derechos establecidos en esta Ley para las personas usuarias finales de 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



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

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 en caso de que los hubiere; y, 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 los servicios de telecomunicaciones, al servicio universal, con independencia de su localización geográfica, a un precio justo y con una calidad determinada.

Artículo 131.- 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.- Los contratos de adhesión para los servicios de telecomunicaciones y de Audio y Vídeo por Suscripción podrán ser pos pagos o pre pagos, dependiendo de la forma de cobro del servicio prestado.

Los contratos pos pago a más de regirse 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 en su texto principal o sus anexos:

- 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) Una cláusula mediante la cual se establezca la obligación de mantener atención telefónica y técnica las 24h00 del día, en caso que la señal contratada por el usuario también tenga ese horario.
- 4) En el caso de las contrataciones en la modalidad pospago, la descripción general de los bienes y servicios, las condiciones para su adquisición o contratación; medio de pago; el precio final del servicio, el periodo contractual, política de compensaciones y reembolsos, tiempo de garantía de equipos y forma de efectivizarla en caso de haberlo, el derecho de desconexión, entre otras, las cuales constarán en el cuerpo



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

principal del contrato o sus anexos que deberá ser suscrito por el usuario del servicio;

- 5) En el caso de la contratación prepago, se establecerá en el contrato de adhesión la obligación del prestador del servicio de mantener pública sus tarifas aplicables semanalmente en la página web, así como cualquier paquete de servicio que se pueda adquirir y cuando se trate de promocionales aplicables por un cierto tiempo, éstas deberán ser correctamente publicitadas y en la parte principal de la página web deberá constar un link fácilmente accesible al usuario donde de una forma clara se expondrá el beneficio de la promoción, su precio y duración y condiciones. Adicionalmente deberá constar en los contratos de adhesión de prepago que es obligación del usuario remitir a su proveedor de servicio el contrato prepago firmado y con copia de su cédula para poder realizar algún reclamo. En todo caso si el usuario y/o consumidor acepta la prestación del servicio a través de la modalidad de prepago se entenderá un contrato de adhesión tácito, conforme a lo dispuesto en esta ley.
- 6) 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;
- 7) Información referida al tratamiento de los datos de carácter personal del o la cliente;
- 8) 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;
- 9) Información sobre los medios de suministro de información a los usuarios o consumidores de los bienes o servicios: pagina web del proveedor, centros de atención al usuario, call center u otros similares;
- 10) De igual forma en el caso que el usuario decida la contratación de un paquete, promoción o cualquier otro servicio a través de su teléfono celular, deberá recibir un mensaje que solicite su confirmación y el usuario, sin costo, enviará el mensaje de confirmación, el cual deberá ser guardado por el operador como prueba de aceptación de la prestación del servicio. Cuando se trate de contrataciones realizadas por medios tecnológicos no presenciales se requerirá constancia de la contratación y del consentimiento del usuario o consumidor obtenida por cualquier medio; y,



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

- 11) Los contratos deben ser presentados en lenguaje de fácil comprensión, en tipografía de tamaño once como mínimo, en español y kichwa, con suficiente claridad para ser legible y redactado de tal forma que sea comprensible.

En el caso de contratación de servicios pre pago, se entenderá como un contrato de adhesión tácito, conforme lo dispuesto en esta Ley. Por lo tanto toda la información exigida en el contrato de pos pago, deberá ser debidamente publicitada al usuario por los medios de comunicación, conforme lo establezca el reglamento y el órgano regulador respectivo. El prestador del servicio de telecomunicaciones deberá mantener pública sus tarifas de conformidad a lo establecido por esta ley y la normativa emitida por el órgano regulador. Cualquier paquete de servicio que se pueda adquirir y cuando se trate de promociones aplicables por un cierto tiempo estas deberán ser correctamente publicitadas a través de los medios y la información será completa, clara, detallada, concreta y de fácil entendimiento sobre las características y otras condiciones; además, en la parte principal de la pagina web deberá constar un link fácilmente accesible al usuario donde de una forma clara se expondrá el beneficio de la promoción, su precio, duración y condiciones.

De igual forma en el caso que el usuario decida la contratación de un paquete, promoción o cualquier otro servicio a través de su teléfono celular, deberá recibir un mensaje que solicite su confirmación y el usuario, sin costo, enviará el mensaje de confirmación el cual deberá ser guardado por el operador como prueba de la aceptación de la prestación del servicio. Cuando se trate de contrataciones realizadas por medios tecnológicos no presenciales se requerirá constancia de la contratación y del consentimiento del usuario o consumidor obtenida por cualquier medio.

Artículo 132.- De la Obligación en Relación a Información y Publicidad.-

Las o los proveedores 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. Sin perjuicio de lo anterior los proveedores de servicios deberán mantener es su página web la siguiente información:

- 1.- 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.
- 2.- 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
- 3.- Los niveles de calidad de *servicio* conforme a los parámetros determinados por su



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

órgano regulador.

4.- Información completa, clara, detallada, concreta y de fácil entendimiento sobre las características y condiciones de paquete promocionales y otras ofertas.

5.- 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.

De igual forma en atención presencial o a través del centro de atención al usuario por teléfono el Usuario podrá solicitar la información descrita en el presente artículo.

Capítulo XII
Obligaciones de la y el Proveedor en Relación a las Personas y Grupos de Atención Prioritaria

Artículos 133.- 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, aéreos 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, aéreos y marítimas que presten servicios de transporte a las personas usuarias y/o consumidoras 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 tendrán la obligación de vender 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



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

las mujeres embarazadas, niñas, niños y adolescentes y personas con enfermedades catastróficas. El incumplimiento de esta disposición será causal para el retiro del permiso de operación de la unidad y compañía de transporte;

- 4) Los transportistas en general 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 los transportistas salvo en caso de daños preexistentes, así como tampoco podrán cobrar ningún valor adicional por este concepto. El incumplimiento será sancionado con la máxima penalidad establecida en la ley;
- 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 filotécnicas, 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 su condición. El incumplimiento será sancionado con la máxima penalidad establecida en esta ley y la inmediata reparación y garantía del derecho del usuario y/o consumidor;
- 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



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

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 las personas pertenecientes a grupos de atención prioritaria, las y los proveedores tienen la obligación de cumplir con los descuentos y exoneraciones señaladas en la Constitución y la ley.; y,
- 12) En cualquier caso las y los proveedores, no solamente actuarán bajo el principio de interpretación más favorable a niños, niñas y adolescentes, sino que por si mismos serán garantes de la protección de sus derechos.

**TÍTULO III
DE LOS CONTRATOS**

**Capítulo I
Los Contratos de Consumo y Uso y de Adhesión**

Artículo 134.- 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 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.

Artículo 135.- 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. El modelo de contrato de adhesión debe ser aprobado previamente por el órgano regulador correspondiente; o, de la forma que lo indiquen las normas sectoriales sobre la materia.

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 prepagada, servicios de telecomunicaciones y de audio vídeo por suscripción, administración de fondos por instituciones no financieras en planes de ahorro para fines determinados,



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

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 136.- 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. Sin perjuicio de lo dispuesto en esta Ley, se sujetarán supletoriamente a lo dispuesto en el Código Civil.

Artículos 137.- 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 por quien hace la oferta y cuya trascendencia no puede ser modificada por quien se adhiere a ellos;
- 2) **Relación Unilateral 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.-** 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 un persona



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

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, siempre que el o la proveedora haya informado las condiciones exhaustivamente y de manera comprobable.

Artículo 138.- 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. La inobservancia de esta disposición será sancionada con la máxima penalidad impuesta en la presente ley.

Artículo 139.- Obligación de la Información Verdadera, Anticipada, Oportuna Completa Clara y Detallada.- Todo contrato de adhesión por escrito 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



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

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) En caso que el contrato de adhesión contenga cláusulas ilegales, engañosas o que vayan en evidente perjuicio de los usuarios y/o consumidores, su patrimonio o derechos, aquellas se tendrán como no aceptadas o no escritas;
- 4) No podrán contener remisiones a textos o documentos que no siendo de conocimiento público o no haya sido puestas a conocimiento con anterioridad, condicionan o modifican las características de derechos y obligaciones;
- 5) 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;
- 6) Mantener obligatoriamente un registro de acceso público de los contratos de adhesión para el pleno ejercicio del derecho a la información sobre las características y condiciones de la contratación, en los términos de la Ley del Sistema Nacional del Registro de Datos Públicos; y;
- 7) 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 140.- 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 141.- Idioma Oficial de los Contratos de Adhesión.- Los contratos de adhesión relativos a las actividades regidas por la presente Ley, deberán



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

estar escritos en idioma castellano y/o en los idiomas oficiales de relación intercultural, 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 142.- Terminación del Contrato de Adhesión por Parte de la Persona Usuaria y /o Consumidora.- Los contratos de adhesión terminan unilateralmente por decisión de las personas usuarias y/o consumidoras:

- 1) En cualquier tiempo, previa notificación al proveedor de manera escrita con al menos ocho días de anticipación a la finalización del período en curso, esta decisión de la persona usuaria y/o consumidora deberá ser respetada y cumplida y no requerirá justificar ninguna razón para hacerlo;

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 143.- 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 efectivamente prestados hasta la fecha de terminación unilateral del contrato, que hayan sido facturados oportunamente;



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

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.

Capítulo II
Cláusulas Abusivas en los Contratos de Adhesión

Artículo 144.- 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 145.- Efectos de las 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 limitaciones al derecho del usuario de dar por terminado el contrato antes de la fecha de renovación automática del mismo, sin que el usuario y/o consumidor haya dado el consentimiento;
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 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



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

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 imponiéndoles el cumplimiento de obligaciones, deberes y contraprestaciones, siendo que la y el proveedor no ha cumplido las suyas ;

8. Impongan valores de indemnización desproporcionados al usuario 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 o tarifa 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/o consumidoras, a los derechos procesales consagrados en la Constitución de la República y a 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.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

En caso de que el proveedor incluya alguna cláusula abusiva será sancionado conforme estipula esta ley.

Capítulo III
Rescisión de los Contratos de Adhesión

Artículo 146.- 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 medio que la persona usuaria y/o consumidora elija para rescindir el contrato, de lo cual el prestador del servicio no podrá negarse a aceptar el pedido.

La empresa receptora del pedido de rescisión del servicio deberá enviar sin cargo una comunicación por cualquier vía en el término de setenta y dos horas, a la persona usuaria y/o consumidora donde exista la constancia fehaciente de la terminación dentro de las sesenta y dos horas posteriores a la recepción del pedido de rescisión.

La falta de esta comunicación no obsta a que el contrato esté rescindido desde el momento que el usuario envió su voluntad expresa de que así sea.

Capítulo IV
Del Contrato Fuera de los Establecimientos Mercantiles

Artículo 147.- 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 148.- Características del Contrato Celebrado fuera de los Establecimientos Mercantiles.- Estos contratos tiene como característica la rapidez, agilidad y premura en la información en la contratación, e inciden en



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

una decisión por parte de las personas usuarias y /o consumidoras.

Artículo 149.- 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; en ambos casos operará dentro del término de 6 días;
- 7) En el documento de venta se hará constar los términos para ejercer el derecho de devolución.

Tratándose de productos o bienes muebles, así como en el caso de contratación de servicios, el derecho de devolución se ejercerá en el término de quince días hábiles, 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 la aceptación dada a la facultad de revocación. .

La y el proveedor en el caso de devolución del bien o de rescisión del servicio,



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

deberá informar de manera escrita a las personas usuarias y/o consumidoras de la aceptación dada a la facultad de revocación, sin que la falta de esta notificación por escrito de la aceptación, interrumpa o deje sin efecto la ejecución de la facultad de revocación; y,

- 8) Cuando se trate de contrataciones realizadas por medios tecnológicos no presenciales se requerirá constancia de la contratación y del consentimiento del usuario y/o consumidor obtenida por cualquier medio.

Artículo 150.- 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 genere un cargo automático en cualquier forma o sistema de débito y obligue a la personas usuaria y consumidora a manifestarse por la negativa para que dicho cargo no se efectivice. La violación de este artículo será sancionada con la penalidad máxima impuesta en esta ley.

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, salvo requerimiento del proveedor.

Capítulo V
Del Contrato de Servicios Profesionales

Artículo 151.- 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 regirá para fijarlos dentro del marco legal vigente en la materia y guardando la equidad con el servicio prestado.

Artículo 152.- 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



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

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 hubiere cumplido con los suyos.

Capítulo VI
De la Contratación de Otro tipo de Servicios

Artículo 153.- 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 154.- 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 leyes y reglamentos aplicables, deberá constar al menos:



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

1. La descripción y especificación del bien;
2. Nombre y domicilio del vendedor;
3. Nombre y domicilio del fabricante, distribuidor o importador cuando correspondiere;
4. La mención de las características de la garantía conforme a lo establecido en esta Ley;
5. Plazos y condiciones de entrega;
6. El precio y condiciones de pago;
7. Los costos adicionales, especificando precio final a pagar por el adquirente;
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;
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;
10. Deben redactarse tantos ejemplares como partes integren la relación contractual y suscribirse a un solo efecto;
11. Un ejemplar original debe ser entregado a las personas usuarias y /o consumidoras; y,
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.

Capítulo VII
De los Servicios Públicos Domiciliarios

Artículo 155.- 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, servicios de telecomunicaciones incluido la telefonía móvil, audio y video por suscripción y otros similares.

Artículo 156.- 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 debidamente informados, con buen trato eficientes, de calidad, oportunos, continuos, permanentes y a precios justos.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

Artículo 157.- 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 contrato de adhesión en los términos descritos en la presente Ley. 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 y de entregar la explicación o asesoría que sea requerida en forma individualizada.

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.

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 158.- Reciprocidad.- Las empresas proveedoras 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, siempre que la causa de la misma sea culpa de la empresa y no sea por caso fortuito.

Artículo 159.-. Unidad Especializada de Información, Asesoría, Recepción y Respuestas Motivadas de Reclamos.- Toda empresa pública o privada proveedora de servicios públicos debe contar con una unidad especializada de información, asesoría, recepción y respuesta motivada de reclamos, la misma que estará dirigida por el Defensor del Usuario.

Esta unidad contará con oficinas de atención al usuario en todas las dependencias y sucursales que tenga el proveedor del servicio, las cuales estarán claramente anunciadas y de fácil acceso para los usuarios.

Los reclamos deben ser sustanciados respetando los derechos de las personas usuarias y/o consumidoras y las disposiciones de la presente Ley, y subsanados en un plazo no mayor a quince días.

Las unidades especializadas a que hace referencia este artículo, estarán presentes en



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

todo el ámbito de los servicios públicos en general, y no solo en los de carácter domiciliario.

Artículo 160.- El Defensor del Usuario.- El defensor del usuario será quien tenga a cargo la dirección de la unidad señalada en el artículo precedente, ejercerá sus funciones con cargo al presupuesto de la empresa proveedora del servicio y será nombrado por el Defensor del Pueblo, quien establecerá sus atribuciones mediante el reglamento respectivo.

Artículo 161.- 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 162.- 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.

Si en la verificación se determina que el instrumento de medición se encuentra defectuoso, se realizará el cambio inmediato y los costos correrán a cargo de la empresa proveedora.

Artículo 163.- Interrupción de la Prestación del Servicio.- Cuando la prestación del servicio público domiciliario se interrumpa o sufra alteraciones por causas imputables al proveedor, debidamente comprobadas, salvo los mantenimientos preventivos informados a las instituciones de control y a los usuarios, éste deberá reintegrar los valores cobrados por servicios no prestados, dentro del término de ocho días, contados desde la fecha en que se realice el reclamo, o generar un crédito a favor del usuario por el monto de estos valores a elección de este último. Sin perjuicio de lo señalado, la y el proveedor reconocerá los daños y perjuicios



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

ocasionados a la persona usuaria por la alteración o interrupción del servicio.

Artículo 164.- Facturación de consumo excesivo.- Cuando la personas usuarias y/o consumidoras consideren que existe facturación excesiva en la planilla de un período, tendrá derecho a presentar de manera inmediata el reclamo correspondiente, y continuará con la normal utilización del servicio, sin que para esto deba cancelar el valor de la planilla ni ningún otro valor.

La persona usuaria y/o consumidora podrá presentar el reclamo hasta el máximo de dos meses posteriores al vencimiento de la factura o planilla, y de no hacerlo en este tiempo se entenderá que está conforme con los valores establecidos.

La empresa proveedora podrá solicitar al usuario que cancele un valor equivalente al promedio del consumo mensual de los seis meses inmediatamente anteriores, mientras se resuelve su reclamo, y será obligación de la empresa proveedora justificar este valor promedio a cobrar.

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 con pruebas suficientes que el consumo facturado fue efectivamente realizado, en cuyo caso tendrá derecho a reclamar el pago de la diferencia más los intereses legales correspondientes, siempre que el o la cliente no hubieren apelado de tal decisión ya sea ante la misma empresa proveedora o ante otra instancia de protección de sus derechos que crea conculcado,

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 y el usuario a seguir pagando las planillas o facturas posteriores.

Si existiera una acumulación de planillas con exceso de facturación, el término para presentar el reclamo, establecido en el inciso segundo, se contará desde la última planilla a pagar.

Artículo 165.- 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



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

y cobros adicionales establecidos expresamente por leyes y ordenanzas. Queda prohibido incluir en dichas planillas rubros adicionales a los señalados.

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.

Los costos de reparación o remplazo de los sistemas de medición correrán a cargo de la empresa proveedora del servicio.

Si la empresa proveedora no cumple con la obligación de reparar o reponer el sistema de medición, será sancionada conforme a la presente ley.

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 pérdidas por deficiencias técnicas, u otras causas imputables a la empresa, deberán ser asumidas por ésta en su totalidad, quedando prohibido el traslado de dichas pérdidas a las planillas de las personas usuarias y /o consumidoras

Si las y los usuarios y/o consumidores requieren detalles de las planillas, los proveedores están en la obligación de entregarle dicha información de manera inmediata, y sin que esto signifique ningún costo adicional.

Artículo 166.- Garantías de protección para las personas usuarias de servicios públicos.- El Estado garantizará a las usuarias y a los usuarios de los servicios públicos lo siguiente:

1.- La proveedora o el proveedor del servicio público propio o impropio, deberá elaborar los contratos de adhesión en sujeción a lo determinado en esta Ley y demás normativa legal y reglamentaria que regule la prestación de los servicios; en el caso de que se dieran contratos de adhesión tácita, los mismos deberán



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

igualmente cumplir las condiciones para su validez, información, terminación y demás particularidades establecidas para este tipo de contratos en la presente ley.

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

3. Los usuarios tienen derecho a recibir el servicio público de acuerdo con los parámetros de calidad y condiciones establecidos por la normativa legal correspondiente. Para tal fin, las personas usuarias deberán realizar el pago oportuno de la contraprestación respectiva y hacer uso del servicio contratado.

4. Las personas usuarias de servicios públicos tienen derecho a la continuidad del servicio y los proveedores son responsables por el incumplimiento de esta obligación, de acuerdo con la legislación vigente.

5. Las personas usuarias de servicios de telefonía móvil tienen derecho a la acumulación del saldo, conforme a las regulaciones emitidas por el Órgano de Regulación del Sector.

6. Para el caso en que se deba suspender el servicio por falta de pago, dicha suspensión deberá ser debidamente notificada al usuario con al menos cuarenta y ocho horas hábiles de anticipación, y que exista la confirmación de recepción por parte del usuario, caso contrario no se la podrá llevar a cabo la suspensión.

Artículo 167.- Principios generales aplicables a los procedimientos de reclamaciones en materia de servicios públicos.- En la tramitación de los procedimientos de reclamaciones interpuestas por las personas usuarias de los servicios públicos, además de los previstos en el Artículo 4 de esta Ley, se aplicarán los siguientes principios:

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

b. Principio de concentración procesal: Las reclamaciones de las personas usuarias serán atendidas y solucionadas tendiendo a una reducción de los actos procesales, con la formalidades mínimas, sin afectar el derecho al debido proce-



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

dimiento.

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

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

e. Principio de no discriminación: En los procedimientos de reclamaciones, no se discriminará entre las personas usuarias de servicios.

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

g. Principio de gratuidad: La interposición de reclamaciones de las personas usuarias de servicios públicos es gratuita.

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

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

j. Principio de subsanación: En los procedimientos de reclamaciones de personas usuarias, los órganos establecidos para atender las mismas, que adviertan errores u omisiones en el procedimiento, deberán solucionarlos de oficio.

k. Principio de la buena fe en los procedimientos: Las partes intervinientes en un procedimiento de reclamación realizarán sus respectivos actos procedimentales, guiados por el respeto mutuo, la consideración y la buena fe.

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

Capítulo VIII



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

De la acción de la Defensoría del Pueblo respecto de los servicios públicos domiciliarios

Artículo 168.- Control de Servicios Públicos.- El control de los servicios públicos y domiciliarios, sea que provengan de proveedores públicos o privados, directamente o en virtud de contratos de concesión o delegación o cualquier otra modalidad permitida por la ley, estará a cargo de las superintendencias, agencias estatales o instancias creadas para el efecto.

La emisión de políticas públicas y la regulación de los servicios públicos estarán a cargo de los órganos rectores sectoriales establecidos en la Constitución.

La Defensoría del Pueblo vigilará que las instancias de control estatal de los servicios públicos y domiciliarios cumplan correctamente con su labor, caso contrario podrá iniciar acciones necesarias para tutelar los derechos de los usuarios.

Artículo 169.- Objeto del control y vigilancia.- El control y vigilancia consistirá en verificar la calidad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios, las tarifas y tasas de los mismos, así como en la aplicación de las medidas y sanciones que establezca la Ley.

Artículo 170.- Ámbito.- El ámbito de control se ejercerá en las fases de promoción, acceso, conexión, conducción, recolección, distribución, transmisión, transporte, comercialización, aprovechamiento, medición, almacenamiento, tratamiento y en las demás que fuera aplicable.

Artículo 171.- Atribuciones de la Defensoría del Pueblo en cuanto a los servicios públicos domiciliarios.- Son atribuciones de la Defensoría del Pueblo, a más de las reconocidas en la Constitución, las siguientes:

1. Defender y promover los derechos de las personas usuarias de servicios públicos domiciliarios, reconocidos en la legislación nacional y en los tratados e instrumentos internacionales;
2. Vigilar que la prestación de servicios públicos domiciliarios respondan a los principios de generalidad, uniformidad, eficiencia, continuidad, calidad y que cumplan con las disposiciones establecidas en la presente Ley, y el respeto de los derechos establecidos en la Constitución;
3. Asesorar al consumidor sobre el cumplimiento de los contratos de adhesión suscritos para la prestación de servicios públicos domiciliarios y sustanciar y patrocinar a los usuarios y/o consumidores en los procedimientos legales o administrativos que se iniciaren por afectación a sus derechos, en caso de violación o incumplimiento de los mismos;



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

4. Conocer, sustanciar y resolver los reclamos sobre violación de derechos de los usuarios, según lo establecido en la presente Ley;
5. Vigilar la correcta aplicación de las tarifas, precios o tasas de cada uno de los servicios públicos domiciliarios, aprobados por la autoridad competente, sin perjuicio de las atribuciones de los organismos de regulación y control sectorial;
6. Conocer, sustanciar y resolver los recursos en sede administrativa relacionados con el cumplimiento de las disposiciones de esta Ley y de las demás disposiciones aplicables en materia de servicios públicos;
7. Expedir resoluciones, circulares o disposiciones de carácter obligatorio y de cumplimiento inmediato, necesarias para la aplicación de las normas legales y la tutela de los derechos del usuario y/o consumidor, y solicitar sanciones por su inobservancia;
8. Formular estudios y promover el conocimiento y protección de los derechos de los usuarios/as de los servicios públicos domiciliarios;
9. Requerir a las instancias correspondientes todo tipo de diligencia o información que estime necesaria en la investigación y resolución de reclamos;
10. Llevar adelante las diligencias necesarias para la investigación y resolución de reclamos que estén en su conocimiento;
11. Solicitar a las autoridades competentes la aplicación de las sanciones establecidas en la presente ley;
12. Emitir recomendaciones de carácter general o sectorial respecto a las modalidades de la prestación de servicios públicos domiciliarios, así como los informes que se requieran de conformidad con esta Ley;
13. Emitir opinión en materia de prestación de los servicios públicos domiciliarios respecto de leyes, reglamentos y actos administrativos y absolver consultas sobre esta materia;
14. Promover y formular acciones ante la justicia e informar y solicitar la intervención de las instancias correspondientes cuando el caso lo amerite;
15. Acceder a los lugares objeto de inspección;
16. Suscribir convenios con asociaciones de usuarios/as y consumidores/as para la promoción de la participación de la comunidad en el fomento de la eficiencia en la prestación de servicios públicos domiciliarios;
17. Atender en el ámbito de sus competencias, las consultas que sean presentadas por los/as ciudadanos/as y resolver las acciones de reclamos que se formulen respecto de la prestación de servicios públicos domiciliarios, de conformidad a lo establecido en la Ley, siempre que no corresponda resolverlas a otros organismos en razón de sus competencias;
18. Adoptar las medidas necesarias para corregir las deficiencias que



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

comprobare, con relación al cumplimiento de esta Ley y su reglamento.

19. Mantener un registro único actualizado de las entidades que prestan los servicios públicos domiciliarios, sujetos a su vigilancia;

20. Requerir a las superintendencias, efectúen sus atribuciones constitucionales y legales de control, respecto de quejas o reclamaciones de personas usuarias y/o consumidoras de servicios financieros;

21. Emitir, en forma previa, el informe no vinculante respecto de tarifas, precios o derechos que determinen las autoridades competentes y las personas jurídicas sin fines de lucro en asuntos de interés público;y,

22. Todas las demás que le asignen las leyes en la materia y sus respectivos reglamentos.

Para el ejercicio de sus atribuciones, la Defensoría del Pueblo actuará de oficio o a petición de parte y podrá requerir el apoyo de la fuerza pública cuando lo estime necesario.

En cualquier caso, la Defensoría del Pueblo podrá solicitar a las instancias respectivas para que inicien los procesos sancionatorios que correspondan de conformidad con la ley, los contratos o títulos habilitantes en general que haya celebrado el infractor, así como solicitar a las autoridades que decreten la caducidad de los contratos que haya celebrado el infractor, o la cancelación de licencias así como la aplicación de las sanciones y multas previstas..

Artículo 172.- Obligatoriedad de cumplimiento.- Las resoluciones y medidas de carácter obligatorio que emita la Defensoría del Pueblo dentro del ámbito de su competencia, con la finalidad de tutelar un derecho violado, serán de cumplimiento obligatorio para las entidades públicas y privadas encargadas de la prestación de servicios públicos domiciliarios.

Artículo 173.- Reclamos de usuarios.- Las personas usuarias y/o consumidoras que sientan que se han violado sus derechos por parte de una entidad proveedora de servicios públicos domiciliarios, acudirán con su reclamos ante las oficinas que para tal efecto tendrán las propias entidades.

Si el reclamo no ha sido atendido o no ha sido solucionado, la persona usuaria y/o consumidora podrá acudir a las superintendencias o agencias estatales competentes en el control de los servicios públicos domiciliarios para presentar su reclamo.

En el trámite de los reclamos, la carga de la prueba corresponderá al proveedor del servicio.

Artículo 174.- Obligación de colaborar con los órganos de la Defensoría del Pueblo.- Toda persona natural o jurídica, pública o privada, así como las autoridades, funcionarios y agentes de la administración pública, están obligados sin necesidad de



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

requerimiento judicial, a suministrar los datos, evidencias, muestras, documentación y la información veraz y oportuna y toda su colaboración que requiera la Defensoría, así como a colaborar con las acciones que requiera dicha entidad, siempre esto no violente los derechos ciudadanos.

Las autoridades y servidoras o servidores públicos que incumplieren con la obligación descrita en el inciso anterior serán sancionados, a petición del Defensor del Pueblo, previo sumario administrativo con una multa de dos salarios a veinte salarios básicos unificados y hasta la destitución del cargo;

En caso de proveedores del sector privado serán sancionados con una multa de veinte a cien salarios básicos unificados y será una causal para dar por terminado el contrato que mantengan con el Estado

Artículo 175.- Aplicación de Sanciones.- La Defensoría del Pueblo solicitará, a la autoridad competente en ámbito de sus competencias, sancione a infractores de la presente ley, siempre que los incumplimientos y sanciones no se encuentren estipulados en las leyes sectoriales, títulos habilitantes, contratos de concesión con:

1. Amonestación escrita.
2. Multas de hasta 50 salarios básicos unificados del trabajador en general en el caso de las infracciones leves.
3. Multas de hasta 100 salarios básicos unificados del trabajador en general en el caso de las infracciones graves.
4. Multas de hasta 200 salarios básicos unificados del trabajador en general en el caso de las infracciones muy graves.

AMONESTACIÓN ESCRITA: Cuando en el proceso de juzgamiento administrativo se haya determinado que se trate de una conducta infractora a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, que no se encuentre en las leyes sectoriales, títulos habilitantes y contratos de concesión; sin que se haya evidenciado la intención del proveedor de perjudicar al usuario y/o beneficiarse de tal infracción y toda vez que no exista una reincidencia de más de tres amonestaciones anteriores por la misma conducta.

En caso de que exista una reincidencia superior al límite establecido procederá la multa por infracción leve.

INFRACCIONES LEVES: Serán cuando el perjuicio comprobado al usuario en el proceso de juzgamiento administrativo, afecte únicamente a su peculio, en los siguientes casos:



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

- Incorrecta aplicación de precios finales a los usuarios.
- Exceso en facturación de servicios y productos que no provenga de problemas técnicos
- Incumplimiento en las exoneraciones estipuladas en la Constitución respecto a los grupos vulnerables.
- Claridad de la publicidad respecto a los servicios o productos que puedan influenciar en el precio final pagado por el consumidor.

INFRACCIONES GRAVES: cuando el perjuicio comprobado al usuario en el proceso de juzgamiento judicial, afecte al peculio y a los derechos legales establecidos en esta Ley sin que se repliquen de forma textual en la constitución, siempre que no exista una reincidencia de más de tres sanciones graves anteriores por la misma conducta. En caso de que exista una reincidencia superior al límite establecido procederá la multa por infracción muy grave:

- Por Incumplimiento o cambios unilaterales a los contratos de adhesión
- Publicidad engañosa
- Incumplimiento de resoluciones emitidas por el órgano competente sobre los derechos establecidos en la presente Ley.
- Engaño en la información componentes de los productos.
- Engaño en la cantidad, peso y calidad de los servicios ofertados.

INFRACCIONES MUY GRAVES: Serán cuando el perjuicio comprobado al usuario en el proceso de juzgamiento judicial, afecte la salud y a los derechos los establecidos en esta Ley que se replican de forma textual en la Constitución, sin perjuicio de las demás sanciones civiles y penales a las que hayan lugar, tales como:

- Promocionar, vender, regalar o cualquier otro medio de distribución de productos de consumo humano sin el respectivo Registro Sanitario.
- Promocionar, vender regalar o cualquier otro medio de distribución de productos no apto para consumo humano.
- No establecer claramente el contenido y peligrosidad de los productos ofertados.

En cualquier caso, la Defensoría del Pueblo podrá solicitar a las autoridades para que inicien los procesamientos sancionatorios que correspondan de conformidad con los contratos o títulos habilitantes en general que haya celebrado el infractor, cuando el



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

régimen de tales contratos lo permita; así como solicitar a las autoridades para que decreten la caducidad de los contratos que haya celebrado el infractor, cuando el régimen de tales contratos lo permita, o la cancelación de licencias así como la aplicación de las sanciones y multas previstas pertinentes

Para el caso de renovación y/o suscripción de nuevos contratos de empresas privadas que presten servicios públicos bajo cualquier modalidad contractual con el Estado, se tomarán en cuenta las sanciones y reincidencias impuestas al tenor de esta Ley, a efectos de la renovación o suscripción referidos

El valor de las multas recaudadas en función de las sanciones impuestas deberá ser trasladado al Presupuesto General del Estado.

Artículo 176.- Principios de aplicación de las sanciones.- Al momento de determinar la sanción, se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

- a. La magnitud del daño causado, considerando entre otros factores el número de usuarios afectados.
- b. El beneficio obtenido por el prestador como consecuencia de la infracción.
- c. La intencionalidad del prestador.
- d. La relación de causalidad entre la conducta infractora y el daño ocasionado.
- e. La conducta del prestador durante el procedimiento.
- f. La continuación o reincidencia de la infracción.
- g. El impacto esperado de la sanción a aplicar.

Las sanciones previstas en esta Ley se aplicarán sin perjuicio de las acciones civiles, penales o administrativas a que hubiere lugar, y del derecho de las personas usuarias y consumidoras a reclamar la reparación integral por daños y perjuicios que se les hubiere ocasionado.

Artículo 177.- Responsabilidad penal. Cuando la Defensoría encontrare indicios de responsabilidad penal, notificará y enviará una copia del expediente a la Fiscalía General del Estado, para que se inicien las investigaciones y acciones correspondientes.

Artículo 178.- Legitimidad y ejecutoria.- Los actos administrativos emanados de las autoridades de la Defensoría del Pueblo, sus órganos y funcionarios/as se presumen legítimos y deben cumplirse desde que se dicten y notifiquen.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

Artículo 179.- Recursos en vía administrativa.- A las resoluciones que emita la Defensoría del Pueblo o las autoridades administrativas competentes, podrá interponerse los recursos de reposición, de apelación y de revisión, en los mismos términos y condiciones que los señalados por el Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva.

Artículo 180.- Acción Contenciosa.- En cualquier momento o cuando las resoluciones o actos pongan fin a la vía administrativa, éstas podrán ser impugnados ante los jueces de lo Contencioso Administrativo, en el plazo de 90 días de emitidas.

TÍTULO IV
Prácticas Prohibidas

Capítulo I
De las Prácticas abusivas

Artículo 181.- Prácticas Abusivas.- Constituyen prácticas abusivas de mercado, y están absolutamente prohibidas al proveedor, a más de las establecidas en la ley de la materia, 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. Rehusar atender a las personas usuarias y / o consumidoras cuando su stock lo permita;
3. Requerir el pago a las personas usuarias y/o consumidoras sobre 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;



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

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.
8. El redondear tiempos para efectivizar el cobro de intereses, multas u otras sanciones económicas en tarjetas de crédito, préstamos bancarios y otros similares; así como el redondeo de precios en perjuicio de las personas usuarias y consumidoras;
9. Enviar publicidad a los medios de telecomunicaciones personales de las y los usuarios y/o consumidores en horarios no laborables;
10. Enviar publicidad sobre premios, promociones, ofertas sorteos, de manera insistente a los medios de telecomunicaciones personales;
11. Dejar espacios en blanco en formularios, títulos valores, y otros documentos que firmados por las personas usuarias y consumidoras queden en propiedad del o la proveedora con la peligrosidad con la finalidad o la peligrosidad de ser completados posteriormente por la o el proveedor.
12. Tomar ventaja indebida en las relaciones contractuales de duración continuada o de tracto sucesivo en aquellas situaciones en las que el cambio de un proveedor resulta significativamente costoso para las personas usuarias y/o consumidoras;
13. Exigir a las personas usuarias y consumidoras la presentación de documentación innecesaria para la prestación del servicio que contrate o la entrega del producto adquirido, pudiendo, en todo caso, exigirse sólo aquella necesaria, razonable y pertinente de acuerdo con la etapa en la que se encuentre la compra del producto o la prestación del servicio;
14. Crear la impresión a las personas usuarias y/o consumidoras que si realizan un acto determinado han ganado, ganarán o conseguirán un premio o cualquier otra ventaja equivalente cuando en realidad tal beneficio no existe; o que la realización de una acción relacionada con la obtención del premio o ventaja equivalente está sujeta a efectuar un pago o incurrir en un gasto;
15. El cambio de la información originalmente proporcionada a las personas usuarias y/o consumidoras al momento de celebrarse la contratación, sin el consentimiento expreso e informado del consumidor;
16. El cambio de las condiciones del producto o servicio antes de la



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

adhesión al contrato, sin la aceptación expresa e informada de la persona usuaria o consumidora;

17. Realizar proposiciones no solicitadas, por teléfono, fax, correo electrónico u otro medio, ignorando la petición del consumidor para que cese este tipo de actividades;

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

19. En general, toda práctica que implique dolo, violencia, acoso o intimidación que haya sido determinante en la voluntad de contratar o en el consentimiento de las personas usuarias y/o consumidoras;

20. Hacer circular información que desprestigie a las personas usuarias y/o a causa de las acciones realizadas por éste, en ejercicio de sus derechos;

21. Las que tengan contenido violento o discriminatorio;

22. No poseer una gama de bienes o servicios para el consumo, uso o compra y con ello reducir las posibilidades de elección del comprador para que necesariamente elija el producto ofertado;

23. Mantener monopolios y oligopolios nacionales o internacionales, que obliguen al usuario y/o consumidor a elegir una marca específica en determinado proveedor de bienes y/o servicios, salvo los casos de productos únicos o de venta directa; y,

24. Diseñar contratos de adhesión o documentos que pongan en peligro el patrimonio de usuarios y consumidores o que sean contrarios a la ley.

Capítulo II
De la Publicidad Dirigida a las Personas Usuarias y/o Consumidoras



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

Artículo 182.- Publicidad.- Es la comunicación comercial o difusión 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 183.- 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 o contrarios a los derechos constitucionalmente reconocidos o que causen daño general a la sociedad.

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

Artículo 184.- 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, alterar la paz y el orden



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

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, así como inducir a la generación de sentimientos de discriminación para quienes no consuman el producto ofrecido.

Artículo 185.- 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.

En cuanto a publicidad audiovisual o auditiva, los mensajes deben ser claramente comprensibles y transmitidos a una velocidad que permita la correcta audición e interpretación de todas las palabras.

Artículo 186.- Publicidad Prohibida.- Quedan prohibidas todas las formas de publicidad engañosa, y/o abusiva, en los términos de esta Ley.

Artículo 187.- Publicidad violenta o discriminatoria.- No podrá existir en ningún caso publicidad que contenga mensajes violentos o discriminatorios en razón 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.

Artículo 188.- Retiro de Publicidad.- La Defensoría del Pueblo podrá ordenar



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

como medida de cumplimiento obligatorio e inmediato el retiro obligatorio de la publicidad que viole los derechos de las personas usuarias y/o consumidoras como aquella que tenga contenido violento o discriminatorio, mediante resolución de la Defensoría debidamente motivada. Las y los proveedores, anunciantes y demás personas que se consideren afectadas por tales actos podrán interponer las acciones administrativas, judiciales o constitucionales que consideren pertinentes.

Durante los procesos electorales, la Defensoría del Pueblo deberá solicitar al Consejo Nacional Electoral el retiro de la propaganda ofensiva o discriminatoria establecida en el artículo anterior. El Consejo Nacional Electoral deberá proceder y cumplir de manera inmediata.

Artículo 189.- 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) Los reconocimientos, aprobaciones o distinciones oficiales o privadas, nacionales o extranjeras, tales como medallas, premios, trofeos o diplomas.

Artículo 190.- 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.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

Artículo 191.- 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 192.- 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 y/o en los idiomas oficiales de interrelación cultural, 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.

Artículo 193.- Publicidad de Promociones .- La publicidad de promociones deberá sujetarse a la siguientes condiciones:

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

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



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

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

Artículo 194.- La Publicidad dirigida a niños, niñas y adolescentes.- La publicidad dirigida a este grupo de personas de atención prioritaria no debe inducirlos a conclusiones equivocadas sobre las características reales de los productos anunciados. La creación de este tipo de publicidad tendrá en cuenta la ingenuidad, la credulidad la inexperiencia y el sentimiento de lealtad de las niñas, niñas y adolescentes a fin de evitar la afectación de estas características.

Artículo 195.- Controversias Derivadas de la Publicidad.- En las controversias que pudieran surgir como consecuencia del incumplimiento de lo dispuesto en los artículos precedentes, el proveedor deberá justificar adecuadamente la causa de dicho incumplimiento. Cuando se compruebe que una o un proveedor ha incurrido en publicidad engañosa a la autoridad competente, las personas usuarias y/o consumidoras que hubieren sido afectadas en sus derechos podrán acudir a las instancias de protección indicadas en esta Ley para solicitar medidas de cumplimiento obligatorio, según corresponda, así como reparación, restitución e indemnización si fuere del caso.

Capítulo III
De La Oferta

Artículo 196.- 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 o hasta agotar stock, 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.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

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.

**TÍTULO V
DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS**

Capítulo I

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 197.- 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 y competencia, 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 del inciso anterior no excluye ni suplanta a las funciones y normativas de la naturaleza propia de cada ente público.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

Artículo 198.- 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; o que sean para controlar el efectivo cumplimiento de los derechos establecidos en esta Ley; 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.

Las atribuciones establecidas para las autoridades e instituciones observarán el principio de legalidad y competencia determinado en el Art. 226 de la Constitución de la República.

Artículo 199.- Efectividad de la Vigilancia Administrativa.- Para ejercer la vigilancia administrativa, cada entidad pública tendrá la potestad de inspeccionar y controlar, dentro del ámbito de su competencia, 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 competente 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



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

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 sesenta días incluida la última y definitiva instancia.

Artículo 200.- 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 a los 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 el numeral 2 del artículo 215 de la Constitución.

Artículo 201.- Rectoría de las políticas públicas en protección al consumidor.- La cartera de estado encargado de la rectoría del sector industrial será el organismo técnico especializados encargado de la definición y cumplimiento de políticas públicas en materia de protección al consumidor

Artículo 202.- Atribuciones del Ministerio encargado de la rectoría del sector industrial en materia de defensa el consumidor:

a).- Ejercer la rectoría de políticas publicas en materia de protección al



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

consumidor

- b).- Vigilar el cumplimiento y ejecución efectiva de la LODC y su Reglamento
- c).- Realizar análisis, estudios, inspecciones, pericias e investigaciones en materia de protección al consumidor. Sus resultados no podrán ser utilizados por los proveedores con fines publicitarios o comerciales. De considerarlo pertinente, podrá disponer la difusión de información vinculada a los mismos, siempre que lo considere pertinente en atención a los intereses de los consumidores afectados y no constituyan violación de secretos comerciales o industriales.
- d).- Con el objeto de aplicar y hacer cumplir las disposiciones de esta Ley, podrá monitorear en los lugares donde se oferte, administre, almacene, transporte, distribuyan o expendan productos o mercancías en los que se presenten servicios. Sus informes serán vinculantes para las autoridades del sector público.
- e).- Realizar monitoreos de mercado sobre bienes y servicios; y de ser el caso podrá ordenar se tomen las medidas correctivas, e incluso el decomiso de productos, sobre aquellos bienes y servicios que no estén sujetos a la regularización y control de las entidades.
- f) Promover y realizar programas educativos y de capacitación de las materias que se refiere a esta Ley y brindar asesoría a los consumidores y proveedores.
- g) Atender quejas o reclamos de los consumidores, con el fin de llegar a un acuerdo amistoso para la solución de un conflicto de consumo, sin perjuicio de acudir a otras instancias competentes.
- h) Empezar planes, programas y proyectos para educación y promoción de los derechos de los consumidores, destinados tanto a consumidores como a proveedores.
- i) Promover mecanismos alternativos de solución de conflictos en materia de protección del consumidor y actuar como mediador o árbitro, según cada caso.
- j) Solicitar información o remitir informes a entidades públicas, privadas o proveedores en general, relacionadas con las disposiciones o cumplimiento de esta Ley y su Reglamento.
- k) Conocer, resolver y sancionar reclamos sobre violaciones de derechos al tenor de lo dispuesto en esta ley
- l) Promover la formulación, difusión y uso de códigos de conducta y de buenas prácticas en protección al consumidor, por parte de proveedores, que incorporen los principios previstos en esta Ley.
- m) Requerir a los proveedores o a las autoridades competentes a que tomen medidas adecuadas para combatir, detener, modificar o evitar prácticas que lesionen los intereses de los consumidores.
- n) Dictar los reglamentos que sean necesarios para la defensa y protección de los consumidores.
- o) Mantener un registro nacional de las asociaciones de los consumidores.
- p) Participar como órgano consultivo, en los niveles directivos de los



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

organismos públicos que planifique, ejecuten o controles políticas o adopten normas relativas al consumidor.

q) Integrar por si o por medio de su delegado, los organismos internacionales en materia del consumidor de los que el Ecuador fuere parte, en coordinación de las autoridades nacionales competentes.

r) Promover la cooperación y el intercambio de información de conformidad con los convenios y compromisos internacionales sobre las materias de su competencia.

TÍTULO VI

ORGANIZACIÓN, ASOCIACIÓN, LIGAS, GRUPOS, JUNTAS DE PERSONAS USUARIAS Y/O CONSUMIDORAS

Artículo 203.- 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 la Defensoría del Pueblo;
- 2) Conformarse con un número no menor a diez 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;
- 7) No realizar una explotación comercial selectiva en la información y consejos que ofrezcan a la personas usuaria y/o consumidor;



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

- 8) No recibir aportaciones económicas de proveedores de bienes y servicios;
- 9) Que sus miembros y/o directivos no tengan relación de ninguna índole con proveedores de bienes y servicios; y,
- 10) Obtener el registro en la Defensoría del Pueblo.

Artículo 204.- Objetivos.- Entre otros, son objetivos de las organizaciones, asociaciones, ligas, grupos, juntas de personas usuarias y/o consumidoras:

- 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;



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

- 8) Desarrollar una política de educación sobre conciencia ambiental, individual o de grupo, en especial, 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 oficiales, técnicas o consultivas que requieran de su contingente para la investigación de violaciones a los derechos establecidos en la presente Ley y el perfeccionamiento de toda la legislación inherente a las personas consumidoras;
- 10) Proponer a los organismos competentes el dictado de normas jurídicas o medidas de carácter administrativo o legal, destinadas a proteger o a educar a las personas consumidoras; y,
- 11) Recibir reclamaciones de las personas consumidoras y promover soluciones amigables entre ellos y los responsables del reclamo.

TÍTULO VII

PROMOCIÓN Y EDUCACIÓN SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS Y/O CONSUMIDORAS

Artículo 205.- Educación y Participación.- El Estado a través de los ministerios, gobiernos autónomos descentralizados, consejos, instituciones, organismos, dependencias y personas jurídicas del sector público, 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 206.- 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.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

El Ministerio de Educación incluirá, como eje transversal, dentro del pénsum 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 207.- 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.

Artículo 208.- Capacitación.- Las instituciones públicas, en función de sus competencias, realizarán 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.

TÍTULO VIII

DE LA ESPECULACIÓN

Artículo 209.- Especulación.- Es la 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 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



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

de los precios de los productos por sobre los índices oficiales de inflación, de precios al productor o de precios al consumidor, sin perjuicio de lo establecido en la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado.

Artículo 210.- 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 211.- Elaboración de Índice.- El INEC o el organismo que haga sus veces presentará y difundirá mensualmente por todos los medios posibles, sobre la base de criterios netamente técnicos, los indicadores periódicos sobre el el Índice de Precios al Consumidor; el índice de Precios al Productor y los reportes de inflación.

**TÍTULO IX
DEBIDO PROCESO**

**Capítulo I
Mecanismos de Tutela Extrajudicial**

Artículo 212.- Jurisdicción.- La violación, vulneración, restitución, reparación e indemnización de los derechos de las personas usuarias y /o consumidoras, se someterán a mecanismos: constitucionales o administrativos o de justicia, o extrajudiciales o a los medios alternativos de solución de conflictos determinados en la Constitución de la República.

Artículo 213.- 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;



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

conforme a esta Ley y el reglamento respectivo.

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.

No es requisito agotar esta vía para que las personas usuarias y/o consumidoras puedan acceder a las demás vías que establece la presente Ley.

En el caso de que se haya recurrido a mediación, su tramitación se someterá a la Ley de Mediación y Arbitraje.

Capítulo II
Mecanismos de Tutela Administrativa.

Artículo 214.- De las infracciones y Autoridad Competente.- Las infracciones cometidas por los proveedores de bienes y prestadores de servicios ecuatorianos o extranjeros, serán juzgadas conforme a las disposiciones legales. Se entiende por infracciones aquellos actos u omisiones que impliquen trasgresión de las normas legales.

Son competentes para conocer y resolver sobre las infracciones a las normas contenidas en la presente Ley, en primera y única instancia el Ministerio encargado de la rectoría del sector industrial.

En los casos de servicios públicos domiciliarios las autoridades competentes serán las fijadas en la presente Ley.

Artículo 215.- Infracciones administrativas.- Constituye infracción administrativa la conducta del proveedor que transgrede las disposiciones de la presente ley, tanto si ello implica violar los derechos reconocidos a los consumidores como incumplir las obligaciones que estas normas importen a los proveedores también son supuestos de infracción administrativa el incumplimiento de acuerdos conciliatorios o de laudos arbitrales

Artículo 216.- Del Registro de Proveedores.- El Ministerio encargado de la rectoría del sector industrial emitirá de manera gratuita un número de Registro de Proveedores, a toda persona y/o empresa que ostente la categoría de proveedor conforme lo establecido en esta Ley.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

Este número de registro será documento indispensable y habilitante para la obtención de cualquier tipo de licencia o permiso de funcionamiento local, provincial, regional o nacional, que necesite la persona o empresa proveedora para ejercer su actividad.

Artículo 217.- De las hojas de reclamaciones.- Las y los proveedores tendrán, en todos sus establecimientos, hojas de reclamaciones, debidamente numeradas, y que serán elaboradas conforme al formato que Ministerio de encargado de la rectoría del sector industrial establezca.

Las hojas de reclamaciones estarán completamente visibles y accesibles a las y los usuarios y/o consumidores el momento en que estos lo soliciten.

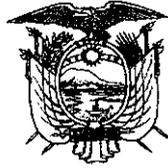
Si el proveedor no contare con estas hojas o se negare a facilitarlas, las y los Usuarios y/o consumidores pedirán inmediatamente la asistencia de un miembro de la fuerza pública quien está obligado a dejar constancia de esta negativa.

La infracción señalada en el inciso anterior será sancionada con la multa de dos remuneraciones básicas unificadas del trabajador en general y la clausura del establecimiento por el lapso de tres días, y esto no obsta a que se inicie el trámite correspondiente sobre el reclamo de fondo.

El movimiento de las hojas de reclamaciones será declarado semestralmente a la instancia del Ministerio encargado de la rectoría del sector industrial que esté a cargo del Registro de Proveedores, conforme el reglamento establecido para el efecto.

Artículo 218.- Procedimiento de las hojas de reclamaciones.- Las hojas de reclamaciones se extenderán por triplicado, y en estas se hará constar los datos completos el reclamante, una relación clara circunstanciada de los hechos, y la firma o huella digital del reclamante.

El original se entrega al reclamante, una copia permanecerá en poder del local o proveedor para su registro propio, y la última copia será enviada por el proveedor, en un plazo máximo de tres días, al Ministerio encargado de la rectoría del sector industrial para que se inicie el proceso de reclamo respectivo.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

Artículo 219.- Inicio del Procedimiento Administrativo.- El procedimiento administrativo para conocer y resolver sobre las infracciones a la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor se podrán iniciar de oficio, por conocimiento a través de las hojas de reclamaciones o a petición de parte, por:

- 1.- El agraviado, sus representantes legales o sus sucesores en derecho
- 2.- Una o más asociaciones de consumidores
- 3.- Uno o más miembros de un grupo o el representante legitimado de un grupo humano, aunque carezca de personalidad jurídica en ejercicio de la acción de grupo;
- 4.- Cualquier persona en ejercicio de la acción popular
- 5.- Cualquier comunidad, pueblo, nacionalidad y colectivos; o,
- 6.- A solicitud de otro órgano, entidad, dependencia o persona jurídica de la Administración Pública.

Artículo 220.- Contenido de la reclamación.- la reclamación se presentará por escrito o verbalmente, en cuyo caso se reducirá a escrito y contendrá:

- a.- La determinación de la autoridad competente ante el cual se lo formula.
- b).- Los datos del consumidor, en caso de persona natural, los nombres y apellidos, domicilio, cédula de identidad o ciudadanía, dirección para notificaciones que puede ser por correo electrónico en caso que tuviere y, en el caso de personas jurídicas, la razón social o la determinación social, domicilio, número de registro único de contribuyentes, dirección para notificaciones y nombres y apellidos completos de su representante legal.
- c).- Los datos de identificación del proveedor o prestador de servicios,
- d).- La relación clara y circunstanciada de los hechos
- e).- La petición o pretensión que se formule
- f).- El lugar para notificaciones futuras, tanto del proveedor como del reclamante
- g).- La firma del reclamante, o su huella digital en caso de que no supiere o no pudiese firmar. Si actúa por poder, no será necesario que se otorgue a favor de un abogado; y,
- h).- Los demás requisitos que sean establecidos en el Reglamento a esta Ley.

Si no hubiere sido posible determinar el domicilio del proveedor o prestador del servicio al que se refiere la reclamación o el lugar donde funcionen sus oficinas o instalaciones, el reclamante afirmará tal hecho bajo juramento, que se hará constar en el propio documento de reclamo.

A la reclamación se adjuntarán todas las pruebas de que dispusiere el reclamante. En el caso de reclamos iniciados por el agraviado en contra de proveedores, se deberá entregar en custodia el bien materia de la reclamación



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

a la autoridad competente, para lo cual se levantará un acta de entrega recepción que será suscrita por la Autoridad competente y el agraviado.

El reclamante no necesitará de patrocinio de abogado.

Artículo 221.- Calificación de la reclamación.- De presentarse la reclamación, la Autoridad Competente la calificará en el término de 48 horas. Si fuere obscura o no se cumplieren con los requisitos señalados en la disposición anterior, ordenará que se la aclare o complete en el término de 48 horas y, de no hacerlo podrá abstenerse de tramitarlo y se ordenará su archivo.

Artículo 222.- Trámite.- Una vez admitida a trámite la reclamación, la Autoridad competente ordenará que se cite por una sola vez al reclamado. Si no estuviere o se negare a recibir se fijara en un sitio visible del acceso al lugar de citación. En la boleta constará la hora en la que se llevará a cabo la audiencia oral de juzgamiento, la misma que se realizará dentro de los cinco días laborables posteriores a la citación, bajo prevención de proceder en rebeldía.

Artículo 223.- Medidas cautelares.- en cualquier etapa del procedimiento de oficio o a petición de parte la Autoridad Competente puede dentro del ámbito de su correspondiente competencia, dictar una o varias de las siguientes medidas cautelares destinadas a asegurar el cumplimiento de la decisión definitiva:

- a.- Inmovilización de envases, bienes, productos o transportes
- b- Suspender la comercialización de bienes y servicios
- c.- Ordenar el retiro de productos del mercado, cuando se haya determinado fehacientemente que ponen en riesgo la vida o salud de los consumidores
- c- El cierre temporal del establecimiento del denunciado
- d- Colocar sellos o información de advertencia
- e- Ordenar la suspensión de información o publicidad
- f- Comiso especial, entendido como la limitación en el uso o usufructo, dominio y disposición de bienes, cuando éstos se constituyen en instrumentos, productos o réditos de la infracción, que pertenezcan al infractor o a terceros.
- g- La destrucción de los instrumentos o efectos de la infracción, a menos que pertenezcan a una tercera persona no responsable de la infracción.

Artículo 224.- Audiencia Oral.- A la Audiencia Oral concurrirán las partes con todas las pruebas de las que se crean asistidas, se fijará el domicilio del



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

proveedor para futuras notificaciones y se iniciará con la contestación del reclamado, cuya ausencia no impedirá la realización de la diligencia. Los medios probatorios serán los establecidos en el Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva. ERJAFE, y en el Código de Procedimiento Civil en lo que sea aplicable.

Si a criterio de la autoridad competente, para el establecimiento de los hechos fuere necesaria, la intervención de peritos o la presentación de informes técnicos, se suspenderá la audiencia solo para este objeto, y se concederán hasta cinco días laborables para la presentación de los correspondientes informes. Al vencimiento de este término, previo señalamiento de día y hora, se reanudará la Audiencia. Si el peritaje o Informe Técnico, a criterio de la Autoridad deba practicarse en el extranjero, el término antes señalado podrá extenderse hasta por veinte días más.

En la Audiencia Oral, la Autoridad Competente procurará que las partes lleguen a un acuerdo sobre las reclamaciones patrimoniales, lo que no exonerará al presunto infractor de la multa a la que hubiere lugar. El acuerdo transaccional se hará constar en una Acta que será firmada por la Autoridad, las partes, y el secretario designado por la autoridad y causará estado.

Artículo 225.- Resolución.- La autoridad competente pronunciará la resolución en la misma audiencia, y solamente en caso que la autoridad estime la necesidad de analizar lo actuado, emitirá la resolución en un plazo máximo de cinco días. Esta resolución será dictada en única y definitiva instancia administrativa.

Capítulo III
Mecanismos de Tutela Judicial

Artículo 226.- Las personas usuarias y/o consumidoras o los proveedores según el caso, podrán impugnar los actos administrativos de cualquier autoridad del Estado tanto en la vía administrativa como ante los correspondiente órganos de la Función Judicial.

Artículo 227.- Daños y perjuicios.- Las resoluciones condenatorias en la instancia administrativa lleva implícita la obligación del sancionado de pagar daños y perjuicios al afectado, costas y honorarios.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

Artículo 228.- Procedimiento.- Las acciones para la determinación de daños y perjuicios se interpondrán ante los Jueces de Contravenciones y de acuerdo al procedimiento fijado en el Código de Procedimiento Civil.

Artículo 229.- Juzgamiento.- Las personas usuarias y /o consumidoras podrán iniciar la acción judicial de reparación o restitución de sus derechos a través de la demanda correspondiente ante los jueces competentes de la materia.

Artículo 230.- Del Proceso Mediante Vía Judicial .-La acción judicial se iniciará mediante demanda patrocinada por una abogada o abogado, ante las juezas y jueces de las unidades judiciales especializadas en derecho de 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 citación.

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 231.- 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 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.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

Artículo 232.- 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 233.- 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.

Capítulo IV
Procedimiento Especial para Protección del Interés Colectivo de las
Personas Usuarias y Consumidoras

Artículo 234.- Acciones Colectivas.- Son las que defienden los intereses colectivos 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.

Artículo 235.- Legitimados para Interponer las Acciones Colectivas.- 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 la acciones colectivas a la Defensoría del Pueblo, a las Asociaciones de Consumidores, o a un Procurador Judicial escogido por los presuntos afectados; y en caso de presunción de delito a la Fiscalía General del Estado.

Artículo 236.- 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



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

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 en los casos de mala calidad o indebida prestación de los servicios privados o públicos.

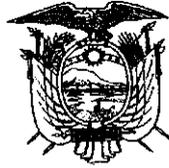
Artículo 237.- Legitimación de la Fiscalía General del Estado.- La Fiscalía General del Estado deberá, en la acción colectiva, defender a las personas usuarias y/o consumidoras cuando exista presunción de delito de acción pública, y en el caso de acción privada cuando se trata vulneración de derechos de niños, niñas, adolescentes, personas con discapacidad y enfermedades catastróficas, adultas y adultos mayores y mujeres embarazadas.

Artículo 238.- Legitimación de las Asociaciones de Personas Usuarias y/o Consumidoras.- Las asociaciones de Personas Usuarias y/o Consumidoras podrán ejercer la acción colectiva cuando tengan personería jurídica y se encuentren registradas ante la autoridad competente.

Artículo 239.- Legitimación del Procurador Judicial.- Podrán demandar acción colectiva 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.

Artículo 240.- Calificación de la Demanda.- La acción judicial colectiva 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 uno 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 colectivos, 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, hasta antes de la citación de la demanda, en tal caso deberá justificar



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

debidamente su posible afectación.

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

Artículo 241.- Citación.- La citación se la hará en los términos del Art. 198 de esta Ley.

Artículo 242.- 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.

Si se presentare una propuesta concreta de arreglo por las partes, se dará por 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 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 243.- 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 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



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

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, 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 244.- 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 245.- 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.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

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

Artículo 246.- 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, Mercantil y Materias residuales de la Corte Provincial, la misma que dictará sentencia en el término de ocho días.

Capítulo V
Mecanismos de Tutela Constitucional

Artículo 247.- De los Mecanismos Constitucionales.- Las personas usuarias y/o consumidoras, en cualquier momento, tendrán la opción de acudir a los mecanismos constitucionales de protección y tutela de las que son beneficiarias, determinados en la Constitución de la República y la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional.

Artículo 248.- 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 al Reglamento de Sustanciación de Procesos de la Corte Constitucional.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

Artículo 249.- 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. 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,
2. El Defensor del Pueblo.

Artículo 250.- De la Prescripción de las Acciones.- El 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.

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 251.- Acción Ciudadana.- Las ciudadanas y los ciudadanos podrán ejercer la acción ciudadana en forma individual o en representación de la colectividad en los términos establecidos en esta Ley.

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

TÍTULO X
Sanciones

Artículo 252.- 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:



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

- 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;
- 5) La probabilidad de detección de la infracción.
- 6) La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores; y.
- 7) 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.

Se consideran circunstancias agravantes, las siguientes:

1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
2. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
3. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
4. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo de los consumidores.
5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La subsanación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado como presunta infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.
2. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria que coincida con la medida correctiva ordenada por el Ministerio encargado de la rectoría del sector industrial.
3. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.

Artículo 253.- 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.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

Artículo 254.- Sanción General.- Las violaciones de los derechos de las personas usuarias y/o consumidoras, garantizadas en esta ley, serán sancionadas con tres a trescientas cincuenta 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

En el caso de microempresas la multa no puede superar el 10% de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución y cuando el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el 20% de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos y excepciones señaladas anteriormente.

Artículo 255.- Medidas complementarias.- Independientemente de las sanciones establecidas en el artículo anterior, la autoridad competente, adoptará de manera complementaria las siguientes medidas para tutelar el derecho de las personas usuarias y/o consumidoras:

1. Suspender la comercialización de bienes y/o servicios
2. Inmovilizar bienes, productos o transportes
3. Ordenar el retiro de productos del mercado
4. Colocar sellos e información de advertencia
5. Ordenar la clausura del establecimiento por un plazo de quince días a tres meses atendiendo a los principios establecidos en esta ley para la aplicación de sanciones. En caso de proveedores y empresas que mantengan varias sucursales, la clausura se entenderá a la empresa en general y no solo a uno de los locales.
6. Ordenar la suspensión de publicidad.
7. Limitar en el uso, usufructo, dominio y disposición de bienes, cuando estos se constituyen en instrumentos, productos o réditos de la infracción, que pertenezcan al infractor o a terceros.
8. Destruir los instrumentos o efectos de la infracción, a menos que pertenezcan a una tercera persona no responsable de la infracción.
9. Ordenar la publicación de la resolución sancionadora, en diarios de circulación nacional, a costa del infractor.
10. Devolución de todo el dinero pagado, o restitución del bien o servicio según



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

sea el caso.

Artículo 256.- 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 las multas señaladas, que en ningún caso serán menores a cinco remuneraciones básicas unificadas del trabajador privado en general.

Artículo 257.- 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 258.- Multas en Relación a los Servicios y Productos de Servicios de Riesgos.- 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 259.- 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.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

Artículo 260.- 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.

El empresario y organizador del espectáculo tendrá la obligación de presentar un evento de similares características de forma gratuita para personas sujetos de atención prioritaria, o en su defecto entregar de manera gratuita un equivalente al 15% de las localidades del evento para ser entregado a los grupos de atención prioritaria. El incumplimiento de esta disposición será sancionado con el cincuenta por ciento del valor de la taquilla recaudada en el evento principal.

Artículo 261.- Sanción por Suspensión Injustificada del Servicio.- El que suspendiere, paralizare, no prestare, sin justificación por fuerza mayor o caso fortuito o arbitrariamente, un servicio por el cual se hubiere pagado derecho de conexión, instalación, incorporación, mantenimiento o tarifa de consumo, deberá devolver el dinero por el servicio cobrado y no devengado, así como una compensación en servicio equivalente al tiempo que estuvo fuera el servicio contratado.

Artículo 262.- Requerimiento de Información.- Sin perjuicio de la facultad de las autoridades de recurrir a 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



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

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 263.- Sanción por Reincidencia.- En caso de reincidencia de violaciones a los derechos de las personas usuarias y/o consumidoras, la multa impuesta se irá elevando en proporción geométrica, 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 periodo de un año.

Para la aplicación de las multas, la autoridad competente tendrá en cuenta de manera especial, la gravedad de la infracción, la cuantía de lo disputado y las condiciones económicas del infractor. Probada la intencionalidad de la infracción y el riesgo para la salud o seguridad de las personas usuarias y/o consumidoras, el órgano competente dispondrá la publicación de la resolución sancionadora en diarios de circulación nacional, a costa del infractor.

Artículo 264.- Denuncias Falsas e infundadas.- En caso de que una persona usuaria y/o consumidora proceda a realizar una denuncia falsa e infundada será multada por la autoridad competente con una remuneración básica unificada del trabajador privado en general, sin perjuicio de las acciones judiciales que realice la o el proveedor.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA.-

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

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. En la aplicación e interpretación de las normas sobre derechos de las personas usuarias y/o consumidoras tendrán preferencia aquellas que otorguen mayor protección. Por



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

consiguiente, no podrá invocarse ni interpretarse ninguna disposición de la legislación nacional o de tratados e instrumentos internacionales en el sentido de menoscabar, limitar, perjudicar, afectar o reducir el nivel de protección que se reconoce en beneficio 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.

Tercera.- En relación a los fondos provenientes de las multas señaladas en la presente ley, ingresarán a la Cuenta Única del Tesoro Nacional y servirán para financiar los programas de educación a los usuarios y/o consumidores conforme a lo que señale el reglamento de esta ley.

Cuarta.- La conformación de las organizaciones de los proveedores se ajustarán, en lo que fueren aplicables, a las disposiciones de los artículos 181 y 182 de esta Ley.

Quinta.- En lo referente a servicios no previstos o regulados, se aplicarán subsidiariamente la analogía con aquellas determinadas en esta Ley y/o las disposiciones legales y reglamentarias que mas favorezcan los derechos de las personas usuarias y/o consumidoras.

Sexta.- Los contratos y servicios de seguros estarán a lo dispuesto en las leyes especiales para el efecto, sin embargo en todo lo que beneficie a las y los usuarios y/o consumidores se aplicará lo señalado en esta ley.

Séptima.- El órgano rector para políticas públicas y regulación en materia de consumidores será el Ministerio encargado del sector industrial en coordinación con el INEN.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera.- 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.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

Segunda.- 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.

Tercera.- Las instituciones del sistema financiero en 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. Las Superintendencias de Bancos y Seguros y de Economía Popular y Solidaria determinarán las regulaciones al efecto.

Cuarta.- Las Superintendencias de Telecomunicaciones, Bancos y Seguros y de Economía Popular y Solidaria, en conjunto con la Defensoría del Pueblo tendrán el plazo de ciento ochenta días para adoptar el procedimiento especial de tutela y protección de derechos, que según el ámbito y competencia de sus funciones establecerán 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 vídeo por suscripción; en la forma y los requisitos determinados en esta Ley.

Quinta.- Las personas y empresas proveedoras de servicios públicos tendrán un plazo de seis meses, para cumplir con lo señalado en el Art. 216 de la presente ley, contados desde el día de su aprobación.

DISPOSICIONES FINALES

Primera.- El Presidente de la República, dentro del plazo de noventa días, contados a partir de la publicación de esta ley, expedirá el reglamento para la aplicación 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....