

**ASAMBLEA NACIONAL**  
REPÚBLICA DEL ECUADOR

**Memorando Nro. AN-SHMJ-2025-0194-M**

**Quito, D.M., 15 de octubre de 2025**

**PARA:** Sra. Mishel Andrea Mancheno Dávila  
**Presidenta Encargada de la Asamblea Nacional**

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

De mi consideración:

En mi calidad de Asambleísta de la República del Ecuador por la provincia de Los Ríos y de conformidad con lo dispuesto en los Arts. 134 numeral 1) y 136 de la Constitución de la República, en concordancia con el Art. 54, numeral 1) de la Ley Orgánica de la Función Legislativa – LOFL, adjunto me permito remitir:

1. PROYECTO DE LEY ORGÁNICA REFORMATORIA A LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR
2. Firmas de respaldo al PROYECTO DE LEY ORGÁNICA REFORMATORIA A LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR
3. Ficha de verificación de cumplimiento de Objetivos de Desarrollo Sostenible

De la manera más comedida solicito a usted que, en su calidad de máxima autoridad de la Asamblea Nacional, se sirva dar el trámite que por ley corresponde a esta iniciativa legislativa.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Abg. Mónica de Jesús Salazar Hidalgo  
**ASAMBLEÍSTA**

Anexos:

- 2025.10.14\_lodc\_-\_ficha\_ods.pdf
- 2025.10.14\_lodc\_-\_propuesta\_reforma\_con\_obs.\_utl\_y\_cb.pdf
- 2025.10.14\_lodc\_-\_propuesta\_reforma\_con\_obs.\_utl\_y\_cb\_-\_firmas.pdf



No. de trámite:

**473132**

Fecha recepción: **2025-10-15 11:48**

No. de referencia:

**AN-SHMJ-2025-0194-M**

Fecha documento: **2025-10-15**

Remitente:

**Mónica de Jesús Salazar Hidalgo**  
monica.salazar@asambleanacional.gob.ec

Revise el estado de su documento con el usuario **0910784388** en:  
<http://dts.asambleanacional.gob.ec>

*Memorando: Una página  
Anexo: 3 páginas*



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

### EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La Constitución de la República del Ecuador, en su Artículo 52 reconoce el derecho de las y los consumidores y usuarios a “información precisa y no engañosa” (Constitución de la República del Ecuador, 2008) sobre el contenido y características de los bienes y servicios que adquiere, así como a la protección contra la publicidad engañosa. En esa línea, es obligación del Estado “establecer los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores” (CRE, 2008); por tanto, debe garantizar la protección y defensa de sus derechos, así como la reparación e indemnización (CRE, 2008) por daños y perjuicios por deficiencias o mala calidad de esos bienes y servicios.

En este contexto, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor fue promulgada como una herramienta fundamental para proteger y garantizar los derechos de las y los consumidores en las diversas relaciones de consumo que se desarrollan en el país. Si bien es una norma de orden público y de interés social que protege al consumidor como destinatario final, que adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios, presenta limitaciones que han quedado en evidencia ante problemáticas recurrentes en el mercado ecuatoriano.

En enero de 2025, ante una ola de denuncias sobre una estafa masiva por la cancelación de eventos, la Defensoría del Pueblo convocó a una audiencia con un grupo de más de 500 personas perjudicadas, en cumplimiento de su obligación de impulsar activamente una investigación ante los hechos suscitados (Defensoría del Pueblo, 2025). A raíz de estas denuncias, Ecuavisa señaló que según los registros de la propia Defensoría del Pueblo existirían cientos de perjudicados por la cancelación de eventos desde 2020 (Ecuavisa, 2025), producto, según el medio de comunicación, de que el país no cuenta con una norma que proteja al usuario, y garantice la devolución inmediata de su dinero; o, por la existencia de un vacío legal sobre la devolución del dinero y la obligatoriedad de contratar un seguro que proteja al consumidor.

A esa fecha, luego de la cancelación del espectáculo denominado “Messi10 del Cirque du Soleil”, varios medios de comunicación se hicieron eco del malestar ciudadano con titulares y notas de prensa en los que se evidenciaba la demanda por la devolución de los valores pagados, por la agilización de trámites que se llegaron a considerar como una “odisea” (La Hora, 2025) y que las controversias incluían la inasistencia de los delegados municipales y empresariales a las audiencias convocadas por la Defensoría del Pueblo (Primicias, 2025). Adicionalmente, se señalaba que las empresas que publicitaron el show “Messi10” denunciaban la estafa de las empresas productoras y que la normativa municipal presentaba serios vacíos legales para responder a la demanda ciudadana (El Comercio, 2025).

La situación generó una ola de reclamos por la falta de reembolso de las entradas, lo que pone en evidencia la vulnerabilidad de las y los consumidores y la falta de regulación en

la venta anticipada de boletos para eventos en el país, puesto que los responsables de este tipo de eventos (promotores, productoras y ticketeras), evaden las solicitudes de devolución de dinero, dejando a los afectados en un estado de desamparo, pese a las denuncias en Fiscalía o en la Defensoría del Consumidor.

Este caso, junto con la cancelación de otros eventos en los últimos años, pone de manifiesto un problema recurrente en el país, donde las y los consumidores tienen grandes dificultades para reclamar el dinero por eventos cancelados, situación que ha llevado a un clamor por justicia de los afectados, demandando soluciones concretas para evitar futuras estafas y así proteger los derechos de la ciudadanía.

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor protege en forma general los derechos del consumidor; sin embargo, no cuenta con articulados específicos que aborden la problemática de los espectáculos públicos. El derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna, así como el derecho a la reparación por daños y perjuicios (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2007), se encuentran definidos y son aplicables para estos casos, pero la ley no establece una normativa clara, un plazo perentorio, ni sanciones específicas para los organizadores de eventos que cancelen un espectáculo y no cumplan con la devolución inmediata del dinero.

Paralelamente, la falta de normativa específica ha llevado a que las y los consumidores dependan en gran medida de las políticas internas de las empresas proveedoras del servicio, las cuales, en muchas ocasiones, no son transparentes ni ágiles, lo que deja a los afectados en un estado de indefensión y sin un respaldo legal, donde el consumidor, debido al incumplimiento del servicio por el cual se ha pagado, se ve forzado a iniciar procesos largos y tediosos para recuperar su dinero.

Inclusive el Artículo 71 de la ley, que obliga a la reposición o a la devolución de la cantidad pagada (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2007), ha demostrado ser insuficiente para proteger eficazmente los derechos de los afectados; esto, debido a que su redacción se enfoca en la protección de los productos físicos, lo que deja un vacío legal significativo en el ámbito de los servicios, especialmente en aquellos donde la inversión del consumidor es considerable.

Frente a esta realidad, que surge de la evidente indefensión en la que se encuentran las y los consumidores ante la cancelación de eventos masivos como conciertos o espectáculos, es innegable que el Estado ecuatoriano y, en especial a través de la Asamblea Nacional, tiene la obligación de dar una respuesta suficiente, eficaz y efectiva en la creación de mecanismos que garanticen sus derechos, pues la Ley, en su forma actual, no aborda de manera adecuada las particularidades de estos servicios, dejando desamparados a las y los afectados.

La presente reforma de Ley resulta imprescindible para dar cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible - Agenda 2030, específicamente con el Objetivo 16 - Paz, justicia e instituciones sólidas. Este mandato internacional exige a los Estados promover sociedades pacíficas y mejor acceso a la justicia, así como promover el estado de derecho en los planos nacional e internacional y garantizar la igualdad de acceso a la justicia para todos.

En esa línea, el Plan Nacional de Desarrollo 2025-2029, en sus Objetivos Nacionales, considera fundamental comprender que existe una interrelación entre el Estado de derecho, la seguridad ciudadana y la justicia; que el Estado de derecho se fundamenta en instituciones sólidas y confiables que establecen el marco legal y normativo dentro del cual la seguridad y la justicia pueden operar con legitimidad, eficacia y equidad, pues solo así se garantiza la protección efectiva de los derechos y libertades ciudadanas, lo que permite a las personas vivir, tomar decisiones y desarrollar sus actividades cotidianas con confianza y seguridad (PND 2025-2029), para lo cual establece como Política 3.5: “Promover el acceso a la justicia inclusiva, la lucha contra la impunidad y la reparación a víctimas, que permita el pleno ejercicio de derechos de las y los ciudadanos.” (PND 2025-2029, 2025).

Por todas estas razones, la aprobación de esta reforma se constituye en una obligación política, jurídica, institucional y social que permita adecuar el marco legal a los desafíos actuales que enfrentan las y los consumidores en el país. La Asamblea Nacional debe establecer un mecanismo eficaz y seguro para la devolución de dinero en casos de cancelación de eventos, no solo para garantizar la protección de las y los consumidores, sino también para fortalecer la industria del entretenimiento y restablecer la confianza de las y los consumidores.

## **ASAMBLEA NACIONAL**

### **EL PLENO**

#### **CONSIDERANDO:**

Que el Artículo 1 de la Constitución de la República del Ecuador dispone que: "El Ecuador es un Estado constitucional de derechos y justicia, social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico. (...)";

Que el número 8 del Artículo 11 de la Constitución de la República del Ecuador dispone que “El contenido de los derechos se desarrollará de manera progresiva a través de las normas, la jurisprudencia y las políticas públicas. El Estado generará y garantizará las condiciones necesarias para su pleno reconocimiento y ejercicio. Será inconstitucional cualquier acción u omisión de carácter regresivo que disminuya y menoscabe o anule injustificadamente el ejercicio de los derechos”;

Que el Artículo 52 de la Constitución de la República del Ecuador garantiza a las personas el derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, a elegirlos libremente y a recibir información precisa y no engañosa sobre ellos;

Que el Artículo 53 de la Constitución de la República del Ecuador dispone que las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deben incluir sistemas para medir la satisfacción de los usuarios, además de sistemas para atender y reparar a los mismos;

Que el Artículo 54 de la Constitución de la República del Ecuador determina que las personas o entidades que presten servicios públicos o comercialicen bienes de consumo son responsables civil y penalmente por la mala calidad del servicio o del producto; y, dispone que las personas son responsables por la mala práctica en su profesión u oficio, especialmente si pone en riesgo la vida o la integridad de otras personas;

Que el Artículo 82 de la Constitución de la República del Ecuador establece que el derecho a la seguridad jurídica se fundamenta en el respeto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes;

Que el Artículo 84 de la Constitución de la República del Ecuador dispone que la Asamblea Nacional y todo órgano con potestad normativa debe adecuar formal y materialmente las leyes y demás actos normativos a los derechos previstos en la Constitución y los Tratados Internacionales y los necesarios para garantizar la dignidad del ser humano;

Que el Artículo 4 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor garantiza a los consumidores derechos fundamentales como la protección de su vida, salud y seguridad, la libertad para elegir productos y servicios de calidad, el acceso a información clara y veraz y, la posibilidad de ser reparados o indemnizados por daños o deficiencias;

Que el Artículo 17 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor obliga a todo proveedor a “entregar al consumidor información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los bienes o servicios ofrecidos (...);”

Que el Artículo 18 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor dispone que el proveedor debe entregar el bien o servicio de forma oportuna y eficiente, sin poder variar las condiciones acordadas, incluyendo el precio;

Que la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, si bien es una herramienta fundamental para proteger y garantizar los derechos de los consumidores, se ha demostrado que actualmente podría tener limitaciones que han quedado en evidencia ante problemáticas recurrentes, especialmente en el ámbito de los espectáculos públicos; y,

Que es evidente la necesidad y obligación de la Asamblea Nacional de reformar la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor para adecuar el marco legal a los desafíos actuales, estableciendo un mecanismo eficaz y seguro para la devolución de dinero en casos de cancelación de eventos. Esta reforma no solo protegerá al consumidor, sino que también fortalecerá la industria del entretenimiento y restablecerá la confianza del público, brindando mayor seguridad jurídica a los ciudadanos.

En ejercicio de las atribuciones conferidas por el número 6 del artículo 120 de la Constitución de la República; y, el número 6 del Artículo 9 de la Ley Orgánica de la Función Legislativa expide la siguiente:

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

**Artículo 1.** Sustitúyase el número 8 del Artículo 4, por el siguiente texto:

“8. Derecho a la reparación, indemnización por daños y perjuicios, compensación y devolución del valor pagado en caso de deficiencias, mala calidad, cancelación o incumplimiento de los bienes y servicios contratados.”

**Artículo 2.** Agréguese como inciso al final del Artículo 18, lo siguiente:

“En caso de incumplimiento del servicio por parte del proveedor, el consumidor tendrá derecho a la devolución total del valor pagado en un plazo no superior a treinta (30) días.”

**Artículo 3.** Sustitúyase el inciso segundo del Artículo 28, por el siguiente texto:

“La responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan. Tratándose de la devolución del valor pagado por el incumplimiento o no prestación de un servicio, el consumidor podrá ejercer la acción directamente contra el vendedor final o contra el proveedor del servicio.”

**Artículo 4.** Sustitúyase el Artículo 30, por el siguiente texto:

“Art. 30.- Resolución.- La mora en el cumplimiento de las obligaciones a cargo del proveedor de bienes o servicios permitirá al consumidor pedir la resolución del contrato y obligará al proveedor a la inmediata devolución del valor total pagado, sin perjuicio de las indemnizaciones que pudieren corresponder.”

**Artículo 5.** Sustitúyanse los números 12 y 13; y, a continuación, agréguese como número 14 en el Artículo 55, de acuerdo con lo siguiente:

“12. Utilizar declaraciones o consultas del cliente como aceptación expresa de compra de un bien o servicio;

13. Inducir mediante preguntas al consumidor a dar respuestas afirmativas sobre temas relacionados con un bien, producto o servicio y emplearlas como aceptación expresa para su contratación; y,

14. La negativa, demora injustificada o la imposición de condiciones adicionales por parte del proveedor para la devolución del dinero pagado por un servicio que no fue prestado o que fue incumplido.”

**Artículo 6.** Sustitúyanse los números 2 y 3; y, a continuación, agréguese como número 4 en el Artículo, de acuerdo con lo siguiente:

“2. Cuando cualquier producto, por sus deficiencias de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea apto para el uso al cual está destinado;

3. Cuando considerados los límites de tolerancia permitidos, el contenido neto de un producto resulte inferior al que deben ser o la cantidad sea menor a la indicada en el envase o empaque; y,

4. Cuando los servicios contratados, tales como eventos masivos, conciertos o eventos culturales, no se lleven a cabo o sean cancelados por causas atribuibles al proveedor, el consumidor tendrá derecho a la devolución total del valor pagado por la entrada o el servicio.”.

**Artículo 7.** Sustitúyase el Artículo 76, por el siguiente texto:

“Art. 76.- Espectáculos Públicos.- Serán sancionados con multa equivalente al diez por ciento (10%) 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 cancelación del espectáculo o de incumplimiento de las condiciones ofrecidas por causas atribuibles al organizador, incluyendo la falta de permisos correspondientes se aplicará una multa equivalente al veinte por ciento (20%) del valor recaudado de la taquilla, sin perjuicio de la obligación de restituir el valor total de las entradas a los consumidores, en un plazo no superior a treinta (30) días. La restitución se hará por el mismo medio de pago utilizado por el consumidor, salvo que este autorice expresamente un medio de pago diferente.

En caso de reincidencia a lo dispuesto en el presente artículo, la multa será equivalente al veinte por ciento (20%) del valor de la taquilla en los casos de exceso de aforo; y, treinta por ciento (30%) del valor de la taquilla en los casos de cancelación del espectáculo o incumplimiento de condiciones ofrecidas por causas atribuibles al organizador, sin perjuicio de las sanciones civiles o penales a las que hubiere lugar.

Las sanciones pecuniarias no eximen al organizador de la obligación de restituir el valor total de las entradas.

Las disposiciones contenidas en este artículo serán de aplicación obligatoria y equivalente a los organizadores de eventos pertenecientes al sector público. Los procesos de seguimiento y control del cumplimiento de las disposiciones de este artículo deberán desarrollarse estrictamente dentro de los presupuestos y recursos propios de cada entidad competente.”.

#### **DISPOSICIÓN FINAL**

ÚNICA.- La presente ley entrará en vigor a partir de su publicación en el Registro Oficial.

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

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

Las y los Asambleístas que suscribimos este documento, al amparo de lo previsto en el Art. 54 numeral 1) de la Ley Orgánica de la Función Legislativa, RESPALDAMOS el **LEY ORGÁNICA REFORMATORIA A LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR**, presentado por iniciativa de la Asambleísta Mónica de Jesús Salazar Hidalgo.

NOMBRES Y APELLIDOS	CÉDULA DE CIUDADANÍA	FIRMA
Jamud Celso	0802187062	J. Celso
Sade Fritsch	1219062828	Sade
YADIRA BAYAS	0919237412	Yadira Bayas
María Aurora	160051844-1	María Aurora
Franco Rosales	0923364150	F. Rosales
Carlos González	1205223915	Carlos González
MELSON SANCHEZ DOMINGUEZ	2000094230	Melson Sanchez
Esperanza del Cisne Rojas	1104458052	Esperanza
Novia Vega	220005331-8	Novia Vega
Fabiola Sanmartín P.	0301506739	Fabiola Sanmartín
Andrés Castellanos	17306575-1	Andrés Castellanos

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

Las y los Asambleístas que suscribimos este documento, al amparo de lo previsto en el Art. 54 numeral 1) de la Ley Orgánica de la Función Legislativa, RESPALDAMOS el **LEY ORGÁNICA REFORMATORIA A LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR**, presentado por iniciativa de la Asambleísta Mónica de Jesús Salazar Hidalgo.

NOMBRES Y APELLIDOS	CÉDULA DE CIUDADANÍA	FIRMA
Lucía Pozo Moreta	040150714-0	
Stansen Ordóñez Bravo	0705211628	

## FICHA DE VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE EN INICIATIVAS LEGISLATIVAS

Nombre del Proyecto de Ley y/o reforma: LEY ORGÁNICA REFORMATORIA A LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Proponente de la iniciativa legislativa: AS. MONICA DE JESUS SALAZAR HIDALGO

### I. NECESIDAD DEL PROYECTO O INICIATIVA LEGISLATIVA

1. ¿Responde este proyecto de Ley y/o reforma a una necesidad jurídica?

- Suplir la ausencia de regulación o normativa específica

2. ¿Responde este proyecto de Ley y/o reforma a una necesidad programática y/o derecho?

- Seguridad en general y/o ciudadana

3. ¿Qué normas legales vigentes se verían afectadas o deberían derogarse o reformarse con la aprobación de la norma propuesta?

LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

### II. ALINEACIÓN PROGRAMÁTICA

4. ¿El ámbito de la propuesta de Ley y/o reforma y sus principios están previstos dentro de los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo?

¿A qué objetivo del PND se alinea más su contenido?

- Objetivo 1, Mejorar el bienestar social y la calidad de vida de la población, para garantizar el goce efectivo de los derechos y la reducción de las desigualdades.

- Objetivo 3, Garantizar un Estado soberano, seguro, y justo promoviendo la convivencia pacífica y el respeto a los derechos humanos.

5. ¿La propuesta de Ley y/o reforma viabiliza, apoya o complementa de alguna manera los Objetivos de Desarrollo Sostenible (Agenda 2030)?

¿A qué objetivo del Agenda 2030 se alinea más su contenido?

- Objetivo 16, Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.

### III. REPERCUSIONES ECONÓMICAS Y PRESUPUESTARIAS

6. ¿La propuesta de Ley y/o reforma da lugar a alguna carga y/o impacto económico en:

- Ninguno

### IV. REPERCUSIONES SOCIALES

7. ¿Qué población se vería beneficiada?

- Población nacional

### V. EFECTOS Y/O REPERCUSIONES POLÍTICAS

8. ¿Qué función/es y/o entidad/es se encargarán de implementar la propuesta de Ley y/o reforma?

- Función de Transparencia y Control Social

- DEFENSORIA DEL PUEBLO

9. ¿Es posible identificar posibles efectos secundarios negativos, conflictividad o consecuencias no deseadas de su propuesta?

NO