

ASAMBLEA NACIONAL
REPÚBLICA DEL ECUADOR

Memorando Nro. AN-JMLF-2025-01

Quito D.M., 19 de diciembre de 2025

PARA: Sr. Mtr. Niels Anthonez Olsen Peet

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

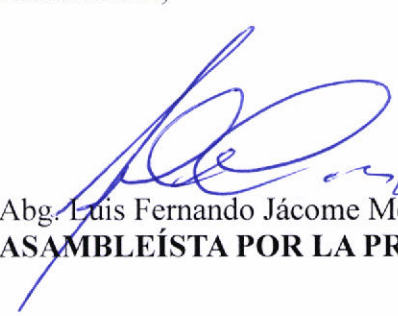
De mi consideración:


En mi calidad de Asambleísta, y en ejercicio de las atribuciones conferidas en el numeral 1 del artículo 134 de la Constitución de la República del Ecuador, así como en concordancia con lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 54 de la Ley Orgánica de la Función Legislativa, me permito someter a consideración de su autoridad la iniciativa legislativa denominada: "PROYECTO DE LEY ORGÁNICA REFORMATORIA A LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR", a fin de que, por su intermedio, se sirva disponer el trámite correspondiente. Para los efectos legales y reglamentarios pertinentes, se adjuntan las firmas de respaldo respectivas y ficha de verificación.

Por la atención que se brinde a la presente, anticipo mis sinceros agradecimientos.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,


Abg. Luis Fernando Jácome Mejía
ASAMBLEÍSTA POR LA PROVINCIA DE PICHINCHA


ASAMBLEA NACIONAL
REPÚBLICA DEL ECUADOR

No. de trámite:
475614

Fecha recepción: **2025-12-19 13:58**

No. de referencia:
AN-JMFL-2025-01

Fecha documento: **2025-12-19**

Remitente:
Luis Fernando Jácome Mejía
luis.jacome@asambleanacional.gob.ec
Revise el estado de su documento
con el usuario **1722941448** en:
<http://dts.asambleanacional.gob.ec>

Oficio: Uno página
Anexo: 10 páginas



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

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La Constitución de la República del Ecuador establece al ser humano como sujeto y fin del sistema económico y reconoce, en sus artículos 52 y 53, los derechos de las personas a disponer de bienes y servicios de óptima calidad, a recibir información adecuada, veraz y no engañosa, así como a contar con mecanismos efectivos de protección frente a prácticas comerciales abusivas o lesivas a sus derechos. En este marco, corresponde al Estado garantizar la defensa de los consumidores y usuarios mediante normas claras, actualizadas y acordes a la realidad económica y social del país.

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (LODC), promulgada en el año 2000, constituyó un instrumento fundamental para la protección de los derechos de los consumidores. Sin embargo, las transformaciones estructurales del mercado, el avance tecnológico, la digitalización de los servicios, el incremento del comercio electrónico y la diversificación de las modalidades contractuales han generado nuevas relaciones de consumo que no se encuentran plenamente contempladas en la normativa vigente.

La ausencia de disposiciones específicas respecto de la contratación electrónica, los servicios digitales, la publicidad en entornos virtuales, la protección de datos del consumidor y la responsabilidad de los proveedores que operan a través de plataformas tecnológicas ha evidenciado vacíos normativos que dificultan el ejercicio efectivo de los derechos constitucionales de los consumidores y limitan la capacidad de control y sanción de las autoridades competentes.

De igual manera, persisten prácticas comerciales que vulneran los principios de transparencia, buena fe y equidad en las relaciones de consumo, tales como la utilización de cláusulas abusivas en contratos de adhesión, la falta de información clara y oportuna, el incumplimiento de garantías, así como la ineficiencia de los mecanismos administrativos de reclamación y resolución de conflictos. Estas situaciones afectan de manera particular a los grupos de atención prioritaria y a los consumidores en condición de vulnerabilidad.

Partiendo de estas desigualdades en las relaciones de consumo, para la defensa del consumidor, Naciones Unidas ha planteado principios y directrices a ser implementadas por los Estados para garantizar una protección adecuada y real de los derechos de las personas usuarias y consumidoras, que han sido desarrolladas y recogidas por legislaciones de varios países. En cuanto a la protección que brinda la LODC, podemos notar que la norma incorporó varias de las Directrices de Naciones Unidas para la protección del consumidor.

Las directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor fueron aprobadas por la Asamblea General en su resolución 39/248, de 16 de abril de 1985, ampliadas posteriormente por el Consejo Económico y Social en su resolución 1999/7,



de 26 de julio de 1999, y revisadas y aprobadas por la Asamblea General en su resolución 70/186, de 22 de diciembre de 2015.

Los principios que se recogen son: el trato justo y equitativo; protección en cuanto a prácticas discriminatorias o engañosas; protección frente a conductas que entrañen riesgos a los consumidores; facilitar información veraz, exacta y no capciosa; acceso a mecanismos de reclamación por parte de las empresas, e interpretación a favor del consumidor, la mayoría de estos consagrados como derechos.

Los principios que no se han recogido son: protección respecto a prácticas que perjudiquen a consumidores en situación de vulnerabilidad y desventaja; educación y sensibilización por parte de las empresas y la protección de la privacidad del consumidor, aunque puedan identificarse mecanismos de protección a través de garantías jurisdiccionales, estos no han sido protegidos por la norma materia de análisis. Los temas de privacidad de los consumidores no han sido tratados en el país y son un mecanismo protectorio que incide directamente en otros derechos y constituye un interés de los consumidores, como lo han demostrado los estudios empíricos¹.

El Índice de Confianza del Consumidor (ICC) mide la percepción y expectativas de los consumidores, reflejando su nivel de optimismo o pesimismo, lo que permitiría anticipar sus decisiones relacionadas con el consumo, el ahorro o la inversión. Dado su carácter subjetivo, el ICC está influenciado por factores externos como eventos políticos y las condiciones macroeconómicas, que influyen en las percepciones y decisiones de consumo. Asimismo, existen factores socioculturales, como normas, valores, redes sociales y afiliación, que también inciden en su comportamiento. En conjunto, estos factores configuran la confianza del consumidor, reflejando no solo la situación económica objetiva, sino también las expectativas y el sentimiento colectivo que orientan sus decisiones.

Este índice refleja la baja confianza en la población respecto del consumo, ahorro e inversión, lo que implica que se requiere reforzar las normas que protejan al consumidor ante posibles amenazas a sus derechos, lo que impulse, así mismo, el desarrollo económico personal e incida en una mejora directa en el mejoramiento nivel de vida de la población en general.

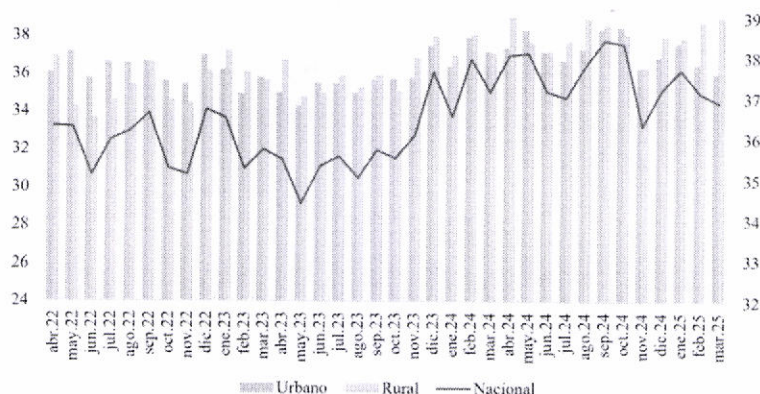
- ICC medido desde abril de 2022 a abril de 2025²:

¹ Campaña Terán, Paola. (2019). La defensa del consumidor en el Ecuador: de espaldas a los principios internacionales de protección. Revista académica Iuris Dictio, p17-32.

² Cabezas, P., Sandoval & Lucero, S. (2025). Índice de confianza del consumidor: Cuaderno de Trabajo No. 144 (Banco Central del Ecuador). Banco Central del Ecuador.
<https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/Cuadernos/Cuad144.pdf>



Figura 3. Índice de Confianza del Consumidor ICC por área geográfica
Puntos, abr. 2022- abr.2025



Fuente: Banco Central del Ecuador

En atención a lo expuesto, el presente proyecto de ley tiene como finalidad **fortalecer y actualizar el marco jurídico de protección al consumidor**, adecuándolo a las nuevas dinámicas del mercado, garantizando la aplicación efectiva de los derechos reconocidos en la Constitución y promoviendo relaciones de consumo justas, equilibradas y transparentes. La reforma propuesta incorpora principios modernos de defensa del consumidor, refuerza las obligaciones de los proveedores, mejora los procedimientos de reclamo y sanción, y establece disposiciones específicas para las transacciones comerciales realizadas por medios electrónicos y digitales.

Asimismo, el proyecto busca armonizar la legislación nacional con estándares y buenas prácticas internacionales en materia de protección al consumidor, fortaleciendo la institucionalidad y los mecanismos de control, a fin de asegurar la confianza en el mercado, la seguridad jurídica y el bienestar de la población.

En consecuencia, la presente reforma a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor se presenta como una iniciativa necesaria y oportuna para garantizar la vigencia efectiva de los derechos de los consumidores, en concordancia con el ordenamiento constitucional y con los objetivos de un desarrollo económico sostenible, inclusivo y centrado en la persona.

La presente propuesta de ley cumple con el principio de unidad de materia en razón de que únicamente afecta a un mismo cuerpo normativo de carácter orgánico y las reformas mantienen la debida conexidad entre ellas, refiriéndose estrictamente al marco de derechos que regula la ley a reformarse.

REPÚBLICA DEL ECUADOR

ASAMBLEA NACIONAL

EL PLENO

CONSIDERANDO:

Que el Artículo 1 de la Constitución de la República del Ecuador establece que *“El Ecuador es un Estado constitucional de derechos y justicia (...)”*;

Que el numeral 3 del Artículo 11 de la Constitución dispone que: *“Los derechos y garantías establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales de derechos humanos serán de directa e inmediata aplicación por y ante cualquier servidora o servidor público, administrativo o judicial, de oficio o a petición de parte”*;

Que el Artículo 52 de la Constitución reconoce que: *“Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor”*;

Que el Artículo 53 de la Constitución de la República manifiesta que: *“Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación”*;

Que el Artículo 54 de la Constitución de la República dispone 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”*;

Que el Artículo 66 numeral 25 de la Constitución de la República reconoce: *“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 el Artículo 82 de la Constitución consagra: *“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 en segundo inciso del artículo 1 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor establece que: *“El objeto de esta Ley es normar las relaciones entre proveedores y consumidores, promoviendo el conocimiento y protegiendo los derechos de los*



consumidores y procurando la equidad y la seguridad jurídica en dichas relaciones entre las partes”;

Que dicha ley reconoce como derechos básicos del consumidor el acceso a información adecuada, la protección contra la publicidad engañosa, la calidad y seguridad en los bienes y servicios, la reparación integral de los daños y la tutela administrativa y judicial efectiva;

Que la Defensoría del Pueblo, conforme a la Constitución y su ley orgánica, tiene la atribución de proteger y tutelar los derechos de los usuarios y consumidores frente a actos u omisiones de las autoridades y de los prestadores de servicios;

Que el desarrollo económico debe orientarse al respeto de los derechos humanos y a la protección de las personas usuarias, garantizando condiciones de equidad, transparencia y equilibrio en la prestación de servicios públicos y privados; y,

Que resulta necesario fortalecer el marco normativo relativo a los derechos de los usuarios y a la prestación de servicios, a fin de adecuarlo a las nuevas dinámicas sociales, tecnológicas y económicas, y garantizar la efectividad de los derechos constitucionales.

En ejercicio de sus atribuciones previstas en el número 6 del Artículo 120 de la Constitución; 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.- En el Artículo 11, sustitúyase el inciso segundo, por el siguiente texto:

“Toda garantía deberá individualizar a la persona natural o jurídica que la otorga, así como los establecimientos y condiciones en que operará. La duración de la misma deberá constar en la descripción de la correspondiente factura o comprobante de venta.”

Artículo 2.- Sustitúyase el Artículo 20 de acuerdo al siguiente texto:

“**Defectos y Vicios Ocultos.-** El consumidor podrá optar por la rescisión del contrato, la reposición del bien o la reducción del precio, sin perjuicio de la indemnización por daños y perjuicios, cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que la hagan inadecuada o disminuyan de tal modo su calidad o la posibilidad del uso al que habitualmente se le destine, que, de haberlos conocido el consumidor, no la habría adquirido o hubiera dado un menor precio por ella. Para ello contará con la oportunidad de probar en el entorno normal de funcionamiento, el bien o servicio, sin limitarse al local de venta o a la prueba ofrecida en el entorno proporcionado por el vendedor o prestador.”

Artículo 3.- En el Artículo 22, agréguese luego del primer inciso como nuevo inciso el siguiente texto:



“El prestador deberá indicar un tiempo estimado máximo en el que se efectuará la entrega del bien sometido a reparación, prorrogable por una sola vez, previa notificación escrita y motivada. La falta de cumplimiento habilitará al consumidor a iniciar el reclamo ante la autoridad competente.”

Artículo 4.- Sustitúyase el Artículo 34 de acuerdo al siguiente texto:

“**Reciprocidad.-** Las empresas proveedoras de servicios públicos domiciliarios están en la obligación de otorgar un trato recíproco a los consumidores, aplicando en lo referente a reintegros y devoluciones, los mismos criterios que se utilicen para los recargos por mora en el pago del servicio. Así mismo, no podrán ofrecer el mismo servicio a diferentes clientes cobrando tarifas diferenciadas, sin un sustento técnico motivado.”

Artículo 5.- Sustitúyase el Artículo 35 con el siguiente texto:

“**Registro de Reclamos.-** Las empresas proveedoras de servicios públicos domiciliarios deben contar con una oficina y un registro de reclamaciones en donde constarán las presentadas por los consumidores. Además, si la empresa cuenta con una página web, deberá implementar un formulario de reclamos en línea, de cual se hará llegar una constancia de presentación del reclamo al correo electrónico del reclamante, consignado en dicho formulario. Tales reclamos deberán ser subsanados en el plazo perentorio que contendrá el Reglamento a la presente Ley.”

Artículo 6.- Sustitúyase el quinto inciso del Artículo 41 por el siguiente texto:

“Los proveedores o prestadores del bien o servicio, en el término de tres (3) días, deberán remitir al usuario o cliente por escrito a través del correo electrónico proporcionado por el mismo usuario, una copia fidedigna y totalmente legible del instrumento suscrito, con las firmas de las partes intervinientes, caso contrario se podrá dar por terminado unilateralmente por parte del consumidor o usuario sin perjuicio de los reclamos y acciones administrativas o judiciales pertinentes.”

Artículo 7.- Agréguese a continuación del quinto inciso del Artículo 41 como nuevo inciso lo siguiente:

“Solo la firma física o electrónica en los términos que la ley reconoce, será la única forma de verificar el consentimiento de las partes. No se podrá obligar a los clientes a enviar fotografías de ellos o de sus documentos de identidad, salvo en caso de que los canales proporcionados para ello cuenten con la debida seguridad informática que impida la fuga o filtración de esa información. Dicha seguridad deberá ser previamente certificada por una entidad que avale el nivel de protección de los datos personales en cumplimiento con las disposiciones relativas a la protección de datos personales.”

Artículo 8.- Agréguese a continuación del primer inciso del Artículo 44 lo siguiente:



“La empresa deberá notificar al usuario la aceptación de la terminación del contrato, y en caso de que existan valores de cobro pendientes, deberá notificar además una liquidación de los mismos. En caso de no existir dichos valores o de haber sido satisfechos, deberá remitir la constancia de que no existen valores pendientes de pago. El incumplimiento de esta disposición será sancionado conforme lo dispuesto en el artículo 70 de la presente ley.”

DISPOSICIÓN FINAL



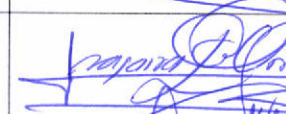







ÚNICA.- La presente ley orgánica entrará en vigencia desde su publicación en el Registro Oficial.

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



ASAMBLEA NACIONAL
REPÚBLICA DEL ECUADOR

APOYO LEGISLATIVO AL "PROYECTO DE LEY ORGÁNICA REFORMATORIA A LA LEY
ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR"




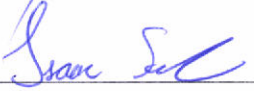


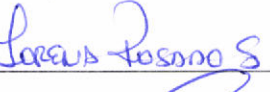



Nro.	NOMBRES Y APELLIDOS	Nro. CÉDULA	FIRMA
1	Hein Jelland Ruiz	172151326-3	
2	Edmundo Cerda	1500489040	
3	Fransira P. Chacala	1721878930	
4	José Nango	180036276-0	
5	José E. Chamba C.	0906718135	
6	SENGIO RENDON V	0924801020	
7	HENRY BOSQUEZ	020137829-8	
8	Diego Franco	1307402321	
9	Xavier Curbica	1712999822	
10	YADIRA BAYAS U	0919237412	



ASAMBLEA NACIONAL

REPÚBLICA DEL ECUADOR

APOYO LEGISLATIVO AL "PROYECTO DE LEY ORGÁNICA REFORMATORIA A LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR"

Nro.	NOMBRES Y APELLIDOS	Nro. CÉDULA	FIRMA
11	Nuvia Vega	220005331-8	
12	Luigi Garcia V.	1720806072	
13	Pablo Jurado	1001295011	
14	Ivan Solano Calle	0928478331	
15	Esperanza Rojas	1104488052	
16	Fabiola Sanmartín Parra	0301506739	
17	Lorena Rosado Sanchez	0919618864	
18	ALEX MORAN EALARZA	092790721-2	
19	Miguel Ángel Flores	2000054730	
20	Carlos Vargas	0926812797	



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

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

Proponente de la iniciativa legislativa: Luis Fernando Jácome Mejía

I. NECESIDAD DEL PROYECTO O INICIATIVA LEGISLATIVA

1. ¿Responde este proyecto de Ley y/o reforma a una necesidad jurídica?
- Necesidad de modificar o extinguir una normativa anterior
2. ¿Responde este proyecto de Ley y/o reforma a una necesidad programática y/o derecho?
- Económica y/o productiva
3. ¿Qué normas legales vigentes se verían afectadas o deberían derogarse o reformarse con la aprobación de la norma propuesta?
Ley Orgánica de Defensa al Consumidor.

II. ALINEACIÓN PROGRAMÁTICA

1. ¿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 12, Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.
- 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

5. ¿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

3. ¿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
3. ¿Es posible identificar posibles efectos secundarios negativos, conflictividad o consecuencias no deseadas de su propuesta?
NO