

**COMISIÓN DE DESARROLLO ECONÓMICO, PRODUCTIVO Y LA  
MICROEMPRESA**

**INFORME PARA SEGUNDO DEBATE**

“PROYECTO LEY ORGÁNICA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LAS  
PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS”

**MIEMBROS DE LA COMISIÓN**

Valentina Centeno Arteaga – Presidenta  
Diego Franco Hanze – Vicepresidente

Alejandro Lara Pérez  
Álex Morán Galarza  
Mishel Mancheno Dávila  
David Arias Montalvo  
Diego Salas Barriga  
Sergio Peña Veloz  
Fernanda Méndez Rojas  
Steven Ordóñez Bravo

Quito, D. M., 16 de julio de 2025



## **1. OBJETO**

El presente documento tiene por objeto poner en conocimiento del Pleno de la Asamblea Nacional el **Informe para Segundo Debate del “PROYECTO LEY ORGÁNICA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS”**. Resultado de la unificación de diez proyectos de ley en materia de defensa del consumidor remitidos a la Comisión Especializada Permanente de Desarrollo Económico, Productivo y la Microempresa.

## **2. ANTECEDENTES**

**2.1.** El entonces asambleísta Rafael Dávila Egúez presentó ante la Asamblea Nacional el "PROYECTO DE LEY ORGÁNICA DE LIBRE COMPETENCIA", mediante Oficio Nro. 0067-CC-RD-09 de 13 de octubre de 2009. Mediante oficio No, 0532-CC-RD-09 de 13 de 11 de agosto de 2010, el asambleísta sustituye el nombre del proyecto de ley por “PROYECTO DE LEY ORGÁNICA ANTIMONOPOLIO”. Mediante Resolución CAL, 8 de septiembre de 2010, el Consejo de Administración Legislativa calificó el precitado proyecto de ley. La Comisión de Desarrollo Económico, Productivo y la Microempresa avocó conocimiento e inició el trámite del referido Proyecto de Ley y se dispuso iniciar con su proceso de socialización conforme lo determina la Ley Orgánica de la Función Legislativa.

**2.2.** La entonces asambleísta Vanessa Fajardo Mosquera presentó ante la Asamblea Nacional el “PROYECTO DE LEY REFORMATORIA A LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA AL CONSUMIDOR”, mediante Memorando Nro. 0100-vfm-an-2017 de fecha 16 de marzo del 2017. Mediante Resolución CAL-2015-2017-306 de 10 de mayo de 2017, el Consejo de Administración Legislativa calificó el precitado proyecto de ley. La Comisión de Desarrollo Económico, Productivo y la Microempresa avocó conocimiento e inició el

trámite del referido Proyecto de Ley, y se dispuso iniciar con su proceso de socialización conforme lo determina la Ley Orgánica de la Función Legislativa.

**2.3.** El entonces asambleísta Raúl Auquilla Ortega presentó ante la Asamblea Nacional el “PROYECTO DE LEY ORGÁNICA REFORMATORIA A LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR” mediante Oficio Nro. 071-RA-CREOL-17 de 20 de noviembre de 2017. Mediante Resolución CAL-20147-2019-216 de 03 de enero de 2018, el Consejo de Administración Legislativa calificó el precitado proyecto de ley. La Comisión de Desarrollo Económico, Productivo y la Microempresa avocó conocimiento e inició el trámite del referido Proyecto de Ley y se dispuso iniciar con su proceso de socialización conforme lo determina la Ley Orgánica de la Función Legislativa.

**2.4.** El entonces asambleísta William Antonio Garzón Ricaurte presentó ante la Asamblea Nacional el "PROYECTO DE LEY ORGÁNICA DE SERVICIOS DE ASISTENCIA", mediante Memorando Nro. 339-WGR-AN-2019-2021 de 15 de enero de 2020. Mediante Resolución CAL-2019-2021-218 de 31 de marzo de 2020, el Consejo de Administración Legislativa calificó el precitado proyecto de ley. La Comisión de Desarrollo Económico, Productivo y la Microempresa avocó conocimiento e inició el trámite del referido Proyecto de Ley y se dispuso iniciar con su proceso de socialización conforme lo determina la Ley Orgánica de la Función Legislativa.

**2.5.** El entonces asambleísta Esteban Andrés Melo Garzón presentó ante la Asamblea Nacional el “PROYECTO DE LEY ORGÁNICA INTEGRAL PARA LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR” mediante Memorando Nro. PAN-CLC-2020 de 04 de marzo de 2020. Mediante Resolución CAL-2019-2021-226 de 6 de abril de 2020, el Consejo de Administración Legislativa calificó el precitado proyecto de ley. La Comisión de Desarrollo Económico, Productivo y la Microempresa avocó conocimiento e inició el trámite del referido Proyecto de Ley y se dispuso iniciar con su proceso de socialización conforme lo determina la Ley Orgánica de la Función Legislativa.

**2.6.** El entonces asambleísta Mario Fernando Ruiz Jácome presentó ante la Asamblea Nacional el “PROYECTO DE LEY REFORMATORIA AL CÓDIGO ORGÁNICO MONETARIO Y FINANCIERO Y OTRAS LEYES PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LAS PERSONAS USUARIAS Y CONSUMIDORAS FINANCIERAS”, mediante Memorando Nro. AN-PR-2022-0431-M de 22 de agosto de 2022. Mediante Resolución CAL-2021-2023-676 de 13 de octubre de 2022, el Consejo de Administración Legislativa calificó el precitado proyecto de ley. La Comisión de Desarrollo Económico, Productivo y la Microempresa avocó conocimiento e inició el trámite del referido Proyecto de Ley y se dispuso iniciar con su proceso de socialización conforme lo determina la Ley Orgánica de la Función Legislativa.

**2.7.** El entonces asambleísta Luis Almeida Morán presentó ante la Asamblea Nacional el “PROYECTO DE LEY ORGÁNICA REFORMATORIA A LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR PARA ASEGURAR LA EFICIENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y LAS GARANTÍAS DEL CONSUMIDOR”, mediante Oficio Nro. 259 LAM-2022 de fecha 04 de octubre de 2022. Mediante Resolución CAL-2021-2023-746 de 28 de noviembre de 2022, el Consejo de Administración Legislativa calificó el precitado proyecto de ley. La Comisión de Desarrollo Económico, Productivo y la Microempresa avocó conocimiento e inició el trámite del referido Proyecto de Ley y se dispuso iniciar con su proceso de socialización conforme lo determina la Ley Orgánica de la Función Legislativa.

**2.8.** La entonces asambleísta Jessica Carolina Castillo Cárdenas presentó ante la Asamblea Nacional el "PROYECTO LEY ORGÁNICA REFORMATORIA A LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR", mediante Memorando Nro. AN-CCJC- 2022-0130-M de 10 de noviembre de 2022. Mediante Resolución CAL-2021-2023-752 de 02 de diciembre de 2022, el Consejo de Administración Legislativa calificó el precitado proyecto de ley. La Comisión de Desarrollo Económico, Productivo y la Microempresa avocó conocimiento e inició el trámite del referido Proyecto de Ley y se dispuso iniciar con su proceso de socialización conforme lo determina la Ley Orgánica de la Función Legislativa.

**2.9.** La entonces asambleísta Eugenia Sofía Espín Reyes y el Dr. César Marcel Córdova Valverde, Defensor del Pueblo presentaron ante la Asamblea Nacional el "PROYECTO DE LEY ORGÁNICA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS", mediante Memorando Nro. AN-PR-2023-0105-M de 20 de marzo de 2023. Mediante Resolución CAL 2021-2023-955 de 05 de mayo de 2023, el Consejo de Administración Legislativa calificó el precitado proyecto de ley. La Comisión de Desarrollo Económico, Productivo y la Microempresa avocó conocimiento e inició el trámite del referido Proyecto de Ley y se dispuso iniciar con su proceso de socialización conforme lo determina la Ley Orgánica de la Función Legislativa.

**2.10.** El 20 de noviembre de 2023 se posesionó la Asamblea Nacional que concluiría el período de los representantes que conformaron la Asamblea Nacional que fue disuelta por motivo de la muerte cruzada.

**2.11.** La asambleísta Lucía Anabelle Posso Naranjo presentó ante la Asamblea Nacional el "PROYECTO DE LEY ORGÁNICA REFORMATORIA A LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR", mediante Memorando S/N de 18 de diciembre de 2024. Mediante Resolución CAL-RVVR-2023-2025-0186 de 13 de febrero de 2025, el Consejo de Administración Legislativa calificó el precitado proyecto de ley. La Comisión de Desarrollo Económico, Productivo y la Microempresa avocó conocimiento e inició el trámite del referido Proyecto de Ley y se dispuso iniciar con su proceso de socialización conforme lo determina la Ley Orgánica de la Función Legislativa.

**2.12.** La Comisión de Desarrollo Económico, Productivo y la Microempresa de la Asamblea Nacional al verificar que los Proyectos de Ley citados en los numerales anteriores, concuerdan y cumplen con el principio de unidad de materia de acuerdo con lo dispuesto por la Ley Orgánica de la Función Legislativa y lo resuelto por el Consejo de Administración Legislativa en las calificaciones respectivas, acordó su unificación en un solo proyecto de ley bajo la denominación de "LEY ORGÁNICA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS".

**2.13.** La Comisión Especializada Permanente de Desarrollo Económico, Productivo y la Microempresa, en la Sesión de 037, aprobó una resolución mediante la cual solicita la autorización Consejo de Administración Legislativa para unificar de los siguientes proyectos de ley: "PROYECTO DE LEY ORGÁNICA DE LIBRE COMPETENCIA" del entonces asambleísta Rafael Dávila Egüez, "PROYECTO DE LEY REFORMATORIA A LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA AL CONSUMIDOR", de la entonces asambleísta Vanessa Fajardo Mosquera, "PROYECTO DE LEY ORGÁNICA REFORMATORIA A LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR" del entonces asambleísta Raúl Auquilla Ortega, "PROYECTO DE LEY ORGÁNICA DE SERVICIOS DE ASISTENCIA" del entonces asambleísta William Antonio Garzón Ricaurte, "PROYECTO DE LEY ORGÁNICA INTEGRAL PARA LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR" del entonces asambleísta Esteban Andrés Melo Garzón, "PROYECTO DE LEY REFORMATORIA AL CÓDIGO ORGÁNICO MONETARIO Y FINANCIERO Y OTRAS LEYES PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LAS PERSONAS USUARIAS Y CONSUMIDORAS FINANCIERAS" del entonces asambleísta Mario Fernando Ruiz Jácome, "PROYECTO DE LEY ORGÁNICA REFORMATORIA A LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR PARA ASEGURAR LA EFICIENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y LAS GARANTÍAS DEL CONSUMIDOR" del entonces asambleísta Luis Almeida Morán, "PROYECTO LEY ORGÁNICA REFORMATORIA A LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR" de la entonces asambleísta Jessica Carolina Castillo Cárdenas, "PROYECTO DE LEY ORGÁNICA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS" de la entonces asambleísta Eugenia Sofia Espín Reyes y el Dr. César Marcel Córdova Valverde, "PROYECTO DE LEY ORGÁNICA REFORMATORIA A LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR" de la asambleísta Lucía Anabelle Posso Naranjo; los mismos que por versar sobre la misma materia serán unificados y se proceda con su tratamiento para la elaboración de un Informe para Primer Debate del "PROYECTO LEY ORGÁNICA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS", de conformidad con lo

establecido en los artículos 58 y 58.1 de la Ley Orgánica de la Función Legislativa.

**2.14.** El Consejo de Administración Legislativa mediante Resolución No. CAL-RVVR- 2023-2025-0294, de fecha 27 de abril de 2025, resolvió autorizar la unificación solicitada por la Comisión Especializada Permanente de Desarrollo Económico, Productivo y la Microempresa. La Comisión avocó conocimiento de esta Resolución, en su Sesión No. 83, llevada a cabo el jueves 01 de mayo de 2025.

**2.15.** Durante la etapa de socialización hasta la aprobación del presente Informe para Primer Debate, fueron recibidos en esta Comisión Legislativa los ciudadanos, gremios, organizaciones y actores públicos y privados, que se detallan a continuación:

<b>NO.</b>	<b>SESIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>PERSONA</b>	<b>CARGO/INSTITUCIÓN</b>
1.	079	02 de abril de 2025	Dr. Rodrigo Varela y Dr. Christian Nieto	Representante de la Defensoría del Pueblo
2.			Dr. Marcelo Ortega	Presidente de la Comisión de Resolución de Primera Instancia de la Superintendencia de Competencia Económica
3.			Dr. José Luis Terán	Abogado experto en derecho al consumidor

**2.16.** Para el tratamiento, debate y aprobación del presente Informe para Primer Debate se han realizado las siguientes sesiones por parte de esta Comisión Legislativa:

No.	Fecha	No. Sesión
1.	19 de marzo de 2025	77
2.	02 de abril de 2025	79
3.	01 de mayo de 2025	83
4.	07 de mayo de 2025	84

**2.17.** La Comisión Especializada Permanente del Desarrollo Económico, Productivo y la Microempresa, en la continuación de la sesión No. 84 aprobó por unanimidad con NUEVE votos, el **Informe para Segundo Debate del “PROYECTO LEY ORGÁNICA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS”**.

**2.18.** El Pleno de la Asamblea Nacional analizó el primer debate del “Proyecto de Ley Orgánica de Protección y Defensa de Personas Consumidoras y Usuarias” durante la Sesión No.003-AN-2025-2029, llevada a cabo el miércoles 21 de mayo de 2025.

**2.19.** En Sesión 030-2025-2027 de 16 de julio de 2025, esta mesa legislativa conoció, debatió y aprobó el Informe para Segundo Debate del **“PROYECTO LEY ORGÁNICA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS”**, que recomienda el ARCHIVO del mismo.

### **3. BASE LEGAL PARA EL TRATAMIENTO DEL PROYECTO DE LEY**

Para el tratamiento del Proyecto de **“LEY ORGÁNICA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS”**, se han considerado los siguientes aspectos de carácter constitucional, legal y reglamentario:

**Constitución de la República.**

**Art. 120.-** La Asamblea Nacional tendrá las siguientes atribuciones y deberes, además

de las que determine la ley:

(...)

6. Expedir, codificar, reformar y derogar las leyes, e interpretarlas con carácter generalmente obligatorio.

7. Crear, modificar o suprimir tributos mediante ley, sin menoscabo de las atribuciones conferidas a los gobiernos autónomos descentralizados.

(...)

**Art. 134.-** La iniciativa para presentar proyectos de ley corresponde: (...)

2. A la Presidenta o Presidente de la República. (...)

**Art. 135.-** Sólo la Presidenta o Presidente de la República podrá presentar proyectos de ley que creen, modifiquen o supriman impuestos, aumenten el gasto público o modifiquen la división político administrativa del país.

**Art. 136.-** Los proyectos de ley deberán referirse a una sola materia y serán presentados a la Presidenta o Presidente de la Asamblea Nacional con la suficiente exposición de motivos, el articulado que se proponga y la expresión clara de los artículos que con la nueva ley se derogarían o se reformarían. Si el proyecto no reúne estos requisitos no se tramitará.

**Art. 137.-** El proyecto de ley será sometido a dos debates. La Presidenta o Presidente de la Asamblea Nacional, dentro de los plazos que establezca la ley, ordenará que se distribuya el proyecto a los miembros de la Asamblea y se difunda públicamente su extracto, y enviará el proyecto a la comisión que corresponda, que iniciará su respectivo conocimiento y trámite.

Las ciudadanas y los ciudadanos que tengan interés en la aprobación del proyecto de ley, o que consideren que sus derechos puedan ser afectados por su expedición, podrán acudir ante la comisión y exponer sus argumentos.

Aprobado el proyecto de ley, la Asamblea lo enviará a la Presidenta o Presidente de la República para que lo sancione u objete de forma fundamentada. Sancionado el proyecto de ley o de no haber objeciones dentro del plazo de treinta días posteriores a su recepción por parte de la Presidenta o Presidente de la República, se promulgará la ley, y se publicará en el Registro Oficial.

**Art. 140.-** La Presidenta o Presidente de la República enviará a la Asamblea Nacional proyectos de ley calificados de urgencia en materia económica. La Asamblea deberá aprobarlos, modificarlos o negarlos dentro de un plazo máximo de treinta días a partir de su recepción.

**Art. 301.-** Sólo por iniciativa de la Función Ejecutiva y mediante ley sancionada por la Asamblea Nacional se podrá establecer, modificar, exonerar o extinguir impuestos. Sólo por acto normativo de órgano competente se podrán establecer, modificar, exonerar y extinguir tasas y contribuciones. Las tasas y contribuciones especiales se crearán y regularán de acuerdo con la ley.

### **Ley Orgánica de la Función Legislativa**

**Art. 9.- Funciones y Atribuciones.-** La Asamblea Nacional cumplirá las atribuciones

previstas en la Constitución de la República, la Ley y las siguientes:

(...)

6. Expedir, codificar, reformar y derogar las leyes, e interpretarlas con carácter generalmente obligatorio;

7. Crear, modificar o suprimir tributos mediante ley, sin menoscabo de las atribuciones conferidas a los gobiernos autónomos descentralizados;(...)"

**Art. 53.- Clases de leyes.-** Las leyes serán orgánicas y ordinarias. Serán leyes orgánicas:

1. Las que regulen la organización y funcionamiento de las instituciones creadas por la Constitución de la República;
2. Las que regulen el ejercicio de los derechos y garantías constitucionales;
3. Las que regulen la organización, competencias, facultades y funcionamiento de los Gobiernos Autónomos Descentralizados; y,
4. Las relativas al régimen de partidos políticos y al sistema electoral.

La expedición, reforma, derogación e interpretación con carácter generalmente obligatorio de las leyes orgánicas requerirán el voto favorable de la mayoría absoluta de las y los miembros de la Asamblea Nacional.

Las demás serán leyes ordinarias, que no podrán modificar ni prevalecer sobre una ley orgánica. Las leyes ordinarias se aprobarán con el voto favorable de la mayoría absoluta de las y los miembros de la Asamblea Nacional.

**Art. 54.- De la iniciativa.-** La iniciativa para presentar proyectos de ley corresponde:

1. A las y los asambleístas que integran la Asamblea Nacional, con el apoyo de una bancada legislativa o de al menos el cinco por ciento de sus miembros;
2. A la Presidenta o Presidente de la República;
3. A las otras funciones del Estado en los ámbitos de su competencia;
4. A la Corte Constitucional, Procuraduría General del Estado, Fiscalía General del Estado, Defensoría del Pueblo y Defensoría Pública, en las materias que les corresponda de acuerdo con sus atribuciones; y,

5. A las ciudadanas y ciudadanos que estén en goce de los derechos políticos y a las organizaciones sociales que cuenten con el respaldo de por lo menos el cero punto veinticinco por ciento de las ciudadanas y ciudadanos inscritos en el padrón electoral nacional.

6. Quienes presenten proyectos de ley de acuerdo con estas disposiciones podrán participar en su debate, personalmente o por medio de sus delegados, previa solicitud y autorización de la Presidenta o Presidente de la Asamblea Nacional.

**Art. 55.- Presentación del proyecto.-** Los proyectos de ley serán presentados a la Presidenta o al Presidente de la Asamblea Nacional, quien ordenará a la Secretaría General de la Asamblea Nacional: distribuya el proyecto a todas y todos los y las asambleístas; difunda públicamente su contenido en el portal web oficial de la Asamblea Nacional; envíe a la Unidad de Técnica Legislativa para la elaboración del informe no vinculante; y, remita dicho informe al Consejo de Administración Legislativa.

Toda iniciativa legislativa contará con una ficha de verificación en la que la o el proponente justificará la alineación de la normativa propuesta con el Plan Nacional de Desarrollo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. El Reglamento respectivo establecerá el formato de la ficha de verificación, así como su proceso de presentación.

La Unidad de Técnica Legislativa, después de haber recibido la comunicación de Secretaría General, elaborará el informe técnico-jurídico no vinculante por proyecto de ley, en el término máximo de cinco días.

**Art. 56.- Calificación de los proyectos de ley.-** El Consejo de Administración Legislativa, en un plazo máximo de sesenta días, desde su presentación, calificará los proyectos de ley remitidos por la Presidenta o el Presidente de la Asamblea Nacional siempre que cumplan, con los siguientes requisitos:

1. Que todas las disposiciones del proyecto se refieran a una sola materia, sin perjuicio de los cuerpos legales a los que afecte;
2. Que contenga suficiente exposición de motivos, considerandos y articulado;
3. Que contenga el articulado que se proponga y la expresión clara de los artículos que con la nueva ley se derogarían o se reformarían; y,
4. Que cumpla con los requisitos que la Constitución de la República y esta Ley establecen sobre la iniciativa legislativa.

La exposición de motivos explicitará la necesidad y pertinencia de la Ley evidenciando su constitucionalidad y la no afectación a los derechos y garantías constitucionales, en particular, de las personas pertenecientes a los grupos de atención prioritaria.

La exposición de motivos tendrá enfoque de género cuando corresponda; especificará los mecanismos para la obtención de los recursos económicos en el caso de que la iniciativa legislativa requiera; y, enunciará los principales indicadores, medios de verificación y responsables del cumplimiento de la ley.

El Consejo de Administración Legislativa constatará que el lenguaje utilizado en el Proyecto no sea discriminatorio en ningún sentido y que cuente con la ficha de alineación al Plan Nacional de Desarrollo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Los proyectos de ley calificados por la Presidenta o el Presidente de la República como urgentes en materia económica se referirán a aspectos sustantivos de la política económica, cuyo trámite expedito es necesario para garantizar el equilibrio de las finanzas públicas o para enfrentar una situación económica adversa. El Consejo de Administración Legislativa no calificará proyectos de ley que reformen diversas leyes que no se refieran a una sola materia.

Si el proyecto de ley no cumple con los requisitos, contiene vicios de inconstitucionalidad e inobserva los criterios antes detallados no será calificado y será devuelto, sin perjuicio de que pueda ser presentado

nuevamente, subsanadas las razones que motivaron su no calificación. La resolución de no calificación incluirá la debida motivación, enunciando las normas o principios jurídicos en que se fundamenta y será notificada a la o el proponente o proponentes en el plazo máximo de cinco días.

Si el proyecto de ley es calificado, el Consejo de Administración Legislativa establecerá la prioridad para el tratamiento de este y la comisión especializada que lo tramitará. El Secretario General del Consejo de Administración Legislativa, en un plazo máximo de tres días, remitirá al proponente o proponentes y a la Presidenta o el Presidente de la comisión especializada, el proyecto de ley, el informe técnico-jurídico no vinculante con sus anexos elaborado por la Unidad de Técnica Legislativa y la resolución en la que conste la fecha de inicio de tratamiento del mismo.

La Presidenta o el Presidente de la Asamblea Nacional ordenará que, en el mismo plazo establecido en el párrafo anterior, la Secretaría General de la Asamblea Nacional, distribuya a todas las y los asambleístas el contenido de la resolución que califica o no el proyecto de ley, junto con el informe técnico-jurídico no vinculante elaborado por la Unidad de Técnica Legislativa y que difunda su contenido en el portal web oficial de la Asamblea Nacional.

**Art. 57.- Tratamiento del proyecto de ley.-** Recibido el proyecto de ley calificado por el Consejo de Administración Legislativa, la Presidenta o el Presidente de la comisión especializada dispondrá a la Secretaría o al Secretario Relator, informe su recepción a las y los integrantes de la comisión y convoque para su conocimiento e inicio de su tratamiento.

Avocado conocimiento del proyecto de ley, la Presidenta o el Presidente de la comisión dispondrá se informe del inicio del tratamiento y apertura de la fase de socialización a las y los demás legisladores de la Asamblea Nacional y a la ciudadanía, a través del portal web y demás canales comunicacionales que disponga la Asamblea Nacional y la comisión.

**Art. 61. Del segundo debate.-** La comisión especializada analizará y de ser el caso, recogerá las observaciones efectuadas al proyecto de Ley, en el primer debate.

Dentro del plazo máximo de noventa días, contado a partir del cierre de la sesión del Pleno, la comisión especializada presentará a la Presidenta o al Presidente de la Asamblea Nacional el informe para segundo debate.

La comisión especializada, atendiendo a la naturaleza y complejidad del proyecto de ley, podrá pedir justificadamente a la Presidenta o al Presidente de la Asamblea Nacional, por una sola vez, la prórroga que considere necesaria para presentar el informe correspondiente. La Presidenta o el Presidente de la Asamblea Nacional determinará si concede o no la prórroga, así como el plazo de la misma.

La Presidenta o el Presidente, recibido el informe para segundo debate, ordenará por Secretaría General de la Asamblea Nacional, la distribución del informe a las y los asambleístas.

El segundo debate se desarrollará, previa convocatoria de la Presidenta o del Presidente de la Asamblea Nacional, en una sola sesión, en un plazo máximo de seis meses desde la recepción del informe.

En el caso de negarse el informe de mayoría, el Pleno de la Asamblea, por decisión de la mayoría simple de sus integrantes, podrá decidir la votación del o los informes de minoría.

Durante el segundo debate el o la ponente recogerá las observaciones realizadas por el Pleno.

En caso de que el proyecto amerite cambios, la o el ponente solicitará a la Presidenta o al Presidente de la Asamblea Nacional, la suspensión del punto del orden del día, a fin de que la comisión analice la incorporación de los cambios sugeridos. Para este efecto, la Presidenta o el Presidente de la comisión respectiva, convocará a la comisión para que en una sola sesión,

analice y apruebe el texto final de votación sugerido, el mismo que será entregado al Pleno de la Asamblea Nacional, en el plazo máximo de ocho días desde el pedido de suspensión del punto del orden del día.

Cuando existan cambios en el texto final para votación, el ponente tendrá la obligación de indicar los mismos, previo a la votación.

En el caso de que la comisión no tenga mayoría para aprobar o improbar los cambios en el plazo determinado de ocho días, la o el ponente tendrá la potestad de presentar el texto de votación al Pleno de la Asamblea Nacional.

Si el texto aprobado por la comisión y que incorpora las observaciones del segundo debate no cuenta con los votos necesarios para su aprobación en el Pleno de la Asamblea Nacional, la o el ponente podrá realizar los ajustes pertinentes y mocionar ante el Pleno de la Asamblea Nacional la aprobación del proyecto de Ley con el nuevo texto, indicando las modificaciones realizadas.

Agotado el segundo debate, la votación del texto final del proyecto de ley no podrá exceder el plazo de sesenta días. Se podrá mocionar la aprobación del texto íntegro de la ley, por secciones o artículos.

Con el voto favorable de la mayoría absoluta, el Pleno de la Asamblea Nacional, podrá archivar el proyecto de ley.

### **Reglamento de la Comisiones Especializadas Permanentes y Ocasionales**

**Art. 15.- Debates del pleno de la comisión especializada permanente y ocasional.** El pleno de la comisión especializada permanente y ocasional, para sus debates adoptará el procedimiento previsto en la Sección 2, Capítulo XIII de la Ley Orgánica de la Función Legislativa.

**Artículo 30.- Informes aprobados por la Comisión.** Los informes que sean aprobados por las comisiones especializadas permanentes y ocasionales sobre los proyectos de ley, los acuerdos, resoluciones y más actos legislativos, según lo establecido en la Ley Orgánica de la Función Legislativa, contendrán como

mínimo los siguientes parámetros, según el formato de Informe anexo al presente Reglamento:

1. Nombre y número de la comisión especializada permanente u ocasional;
2. Fecha del informe;
3. Miembros de la Comisión;
4. Objeto;
5. Antecedentes:
  - 5.1. Información sobre la presentación del proyecto, calificación, notificación y avocación de conocimiento por parte de la Comisión;
  - 5.2. Referencia general de las principales observaciones realizadas por las y los asambleístas y las y los ciudadanos que participaron en el tratamiento;
  - 5.3. Detalle de la socialización realizada por la comisión especializada permanente y ocasional; y,
  - 5.4. Otra información relevante que sirva de soporte para la estructuración y redacción del informe conforme al trámite especial que se realice.
6. Base legal para el tratamiento;
7. Plazo para el tratamiento;
8. Análisis y razonamiento realizado por los miembros de la Comisión;
9. Conclusiones del informe;
10. Recomendaciones del informe;
11. Resolución y detalle de la votación del informe;
12. Asambleísta ponente;
13. Nombre y firma de las y los asambleístas que suscriben el informe;
14. El proyecto de ley debatido y aprobado, con su correspondiente exposición de motivos, considerandos y articulado; acuerdos, resolución o demás actos legislativos, según corresponda; siguiendo lo establecido en el Reglamento de Técnica Legislativa.
15. Certificación de la secretaria o secretario relator de los días en que fue debatido el proyecto de ley, acuerdo, resolución o demás actos legislativos, según corresponda;
16. Nombre y firma de la secretaria o secretario relator; y
17. Detalle de anexos, en caso de existir.

Se podrán incluir como anexos al informe: el detalle de las posiciones de las y los asambleístas, las matrices del tratamiento del proyecto de ley y otros documentos o información que las y los asambleístas consideren necesarios.

Los informes borradores serán elaborados por el equipo asesor de las comisiones especializadas permanentes y ocasionales, el que lo remitirá mediante memorando con su firma de responsabilidad, para la revisión de las formalidades por parte de la secretaria o secretario relator de la Comisión, previo a ser puesto a consideración de las y los asambleístas.

En caso de realizarse la consulta prelegislativa, en el informe para segundo debate del proyecto de ley, se incorporarán los consensos y disensos producto de la consulta prelegislativa.

**Artículo 32.- Envío a la Presidencia de la Asamblea Nacional.** Los informes de los proyectos de ley, acuerdos, resoluciones y demás actos legislativos deberán ser remitidos a la Presidenta o Presidente de la Asamblea Nacional en el formato de memorando que contendrá como mínimo lo siguiente:

1. Numeración del documento;
2. Fecha del documento;
3. Nombre de la presidenta o presidente de la comisión especializada Nombre de la presidenta o presidente de la comisión especializada correspondiente;
4. Nombre del proyecto de ley, acuerdo, resolución o demás actos Nombre del proyecto de ley, acuerdo, resolución o demás actos legislativos;
5. Nombre de la/ o el asambleísta proponente; y,
6. Detalle de la votación realizada en la comisión.

Los formatos de actas, informes y memorando detallado en este Artículo, estarán disponibles de forma digital en la intranet institucional.

#### **4. PLAZO PARA EL TRATAMIENTO DEL PROYECTO DE LEY**

La Comisión de Desarrollo Económico, Productivo y la Microempresa de la Asamblea Nacional, acordó la unificación de diez proyectos de ley en un solo

proyecto de ley bajo la denominación de “PROYECTO LEY ORGÁNICA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS”.

La Comisión Especializada Permanente de Desarrollo Económico, Productivo y la Microempresa, en la Sesión del 24 de junio de 2024, aprobó una resolución mediante la cual solicita la autorización Consejo de Administración Legislativa para unificar los siguientes proyectos de ley: “PROYECTO DE LEY REFORMATORIA A LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA AL CONSUMIDOR” presentado por la entonces asambleísta Vanessa Fajardo Mosquera; “PROYECTO DE LEY ORGÁNICA REFORMATORIA A LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR”, presentado por el entonces asambleísta Raúl Vicente Auquilla Ortega; "PROYECTO DE LEY ORGÁNICA INTEGRAL PARA LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR", presentado por el entonces asambleísta Esteban Melo Garzón; " PROYECTO DE LEY REFORMATORIA AL CÓDIGO ORGÁNICO MONETARIO Y FINANCIERO Y OTRAS LEYES PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LAS PERSONAS USUARIAS Y CONSUMIDORAS FINANCIERAS", presentado por el entonces asambleísta Mario Ruiz Jácome; "PROYECTO DE LEY ORGÁNICA REFORMATORIA A LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR PARA ASEGURAR LA EFICIENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y LAS GARANTÍAS DEL CONSUMIDOR", presentado por el entonces asambleísta Luis Almeida Morán; "PROYECTO DE LEY ORGÁNICA REFORMATORIA A LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR", presentado por la entonces asambleísta Jessica Castillo Cárdenas; "PROYECTO DE LEY ORGÁNICA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS", presentado por la asambleísta Sofía Espín Rey; los mismos que por versar sobre la misma materia serán unificados y se proceda con su tratamiento para la elaboración de un Informe para Primer Debate de la “LEY ORGÁNICA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS” , de conformidad con lo establecido en los artículos 58 y 58.1 de la Ley Orgánica de la Función.

Siguiendo el artículo 57 de la Ley Orgánica de la Función Legislativa, se avocó conocimiento de la autorización de unificación de los proyectos de ley mediante la Resolución CAL-RVVR-2023-2025-0294, de fecha 27 de abril de 2025, iniciándose el tratamiento y la apertura de la fase de socialización.

La Comisión Especializada Permanente del Desarrollo Económico, Productivo y la Microempresa, en sesiones llevadas a cabo desde el 19 de marzo al 07 de mayo, recibió a ciudadanas y ciudadanos que tengan interés en la aprobación del proyecto de ley, o que consideren que sus derechos puedan ser afectados por su expedición, en cumplimiento al artículo 59 de la Ley Orgánica de la Función Legislativa.

La Comisión Especializada Permanente del Desarrollo Económico, Productivo y la Microempresa, conoció, debatió y aprobó el Informe para Primer Debate en la sesión No. 84, de 07 de mayo de 2025.

El Pleno de la Asamblea Nacional analizó el primer debate del “Proyecto de Ley Orgánica de Protección y Defensa de Personas Consumidoras y Usuarias” durante la Sesión No. 003-AN-2025-2029, llevada a cabo el miércoles 21 de mayo de 2025, de acuerdo al artículo 61 de la Ley Orgánica de la Función Legislativa, la comisión se encuentra dentro del plazo plazo de 90 días para la emisión del presente informe.

## **5. ANÁLISIS Y RAZONAMIENTO**

La discusión sobre la pertinencia de una nueva Ley Orgánica de Protección y Defensa de las Personas Consumidoras y Usuarias parte del reconocimiento de la evolución normativa, económica y social experimentada en el Ecuador y en el mundo en las últimas dos décadas. No obstante, esta realidad no implica necesariamente la necesidad de expedir una nueva ley, menos aún cuando el ordenamiento jurídico vigente, particularmente la Constitución de la República y la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, ya garantiza plenamente los derechos de las personas consumidoras y usuarias, conforme a los artículos 11 numeral 3, 52, 66 numeral 25, 275, entre otros.

Si bien es cierto que fenómenos como el comercio electrónico, la economía digital, la expansión de servicios públicos y privados, y los estándares internacionales en materia de consumo se han intensificado, el marco constitucional ecuatoriano incorpora mecanismos suficientes y directamente aplicables que garantizan la protección de estos derechos sin necesidad de duplicar normativas. Además, el país ya ha suscrito tratados internacionales que forman parte del bloque de constitucionalidad y cuya aplicación es inmediata y directa.

Pretender establecer un nuevo sistema normativo, con órganos duplicados, sanciones autónomas y procedimientos que ya se encuentran contemplados en leyes sectoriales como el Código Orgánico Administrativo, el Código Orgánico de la Función Judicial, la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y la propia Ley de Defensa del Consumidor, constituye una afectación al principio de economía normativa y a la técnica legislativa, además de generar riesgos de contradicción y dispersión legal.

Más aún, la propuesta confunde competencias entre entidades como la Defensoría del Pueblo y la Superintendencia de Competencia Económica, crea sistemas paralelos de control que podrían vulnerar el principio de seguridad jurídica y ocasionar litigios innecesarios en el ámbito administrativo y judicial.

En términos constitucionales, el artículo 52 de la Constitución ya consagra el derecho de las personas a acceder a bienes y servicios de calidad y a recibir información veraz y suficiente, sin requerir una ley adicional para su garantía. El artículo 275 establece el deber estatal de promover el consumo responsable, lo cual ya tiene respaldo operativo a través de políticas públicas e institucionales.

En consecuencia, lejos de representar un avance progresivo, el proyecto actual de ley resulta innecesario, repetitivo y contradictorio con el marco normativo vigente, razón por la cual se considera legislativamente prudente disponer su archivo, en resguardo de la coherencia normativa, la seguridad jurídica y el respeto al principio de supremacía constitucional.

**Generalidades del cumplimiento de las obligaciones internacionales:** La propuesta del “Proyecto de Ley Orgánica de Protección y Defensa de las Personas Consumidoras y Usuarias” incorpora múltiples estándares del derecho internacional de los derechos humanos y del soft law, como las Directrices de Naciones Unidas para la Protección del Consumidor o los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos. No obstante, el Ecuador ya ha incorporado estos estándares en su marco constitucional y legal vigente, particularmente a través del artículo 11 numeral 3 y el artículo 424 de la Constitución de la República. Por tanto, la necesidad de legislar nuevamente sobre temas ya regulados de forma directa y vinculante genera una reiteración normativa innecesaria y eventualmente redundante. A ello se suma que el contenido del proyecto intenta obligar internamente al Estado a cumplir principios del soft law, que carecen de carácter vinculante a nivel internacional, distorsionando el principio de legalidad en materia de derechos humanos.

**Supremacía constitucional:** El proyecto ignora el principio de supremacía constitucional. La Constitución vigente reconoce la aplicación directa de los tratados internacionales de derechos humanos, y establece jerarquía normativa clara en su artículo 425, ubicando a la Constitución en la cúspide del ordenamiento jurídico. Además, el artículo 424 establece que los tratados de derechos humanos que reconozcan derechos más favorables prevalecerán sobre cualquier otra norma jurídica. Por tanto, una ley que simplemente reproduce estas garantías, sin aportar mecanismos innovadores ni sustanciales que no estén ya en vigencia, resulta inoficiosa y violatoria del principio de economía normativa.

**Responsabilidad Internacional:** El proyecto sugiere que la existencia de una nueva ley orgánica reforzaría el cumplimiento de las obligaciones internacionales en materia de protección al consumidor. Sin embargo, la responsabilidad internacional del Estado ecuatoriano por violación de derechos de consumidores ya está configurada bajo el estándar convencional actual. La Corte Interamericana de Derechos Humanos ha determinado que los Estados deben garantizar efectivamente estos derechos, y el Ecuador ya

se encuentra obligado a cumplir con ellos por su sola ratificación de tratados. Por tanto, esta nueva ley no aumenta dicha responsabilidad ni mejora sustancialmente los mecanismos de cumplimiento que ya son exigibles bajo el marco constitucional.

**Principio de economía normativa y técnica legislativa:** El proyecto de ley presenta un cuerpo normativo extenso que, en la práctica, replica de manera dispersa normas ya establecidas en la Constitución, leyes orgánicas vigentes como la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, y normas del Código Orgánico Administrativo. Esta superposición innecesaria contraviene los principios de técnica legislativa y economía normativa, al generar un cuerpo legal que multiplica la dispersión y confusión normativa sin producir nuevos efectos jurídicos sustanciales. El artículo 136 de la Constitución exige que los proyectos tengan una sola materia y exposición de motivos clara.

**Riesgo de sobre regulación y rigidez contractual:** El proyecto introduce múltiples obligaciones excesivamente detalladas para proveedores y prestadores de servicios, lo cual limita la flexibilidad de negociación comercial y contractual en sectores clave como telecomunicaciones, seguros, comercio electrónico y servicios financieros. Esto desincentiva la innovación en esquemas comerciales, afecta la libertad contractual y aumenta el costo de cumplimiento normativo.

**Afectación al principio de libertad de empresa:** La imposición de figuras como la terminación unilateral del contrato (“derecho de retracto”), sin condiciones claras ni excepciones por tipo de bien o servicio, distorsiona las reglas de juego entre consumidores y productores, afectando especialmente a las microempresas y PYMES, que no tienen capacidad financiera para asumir esos riesgos.

**Incertidumbre jurídica para la inversión:** La creación de nuevos organismos, procedimientos paralelos y facultades de sanción que se superponen con entidades ya existentes (como la Superintendencia de Competencia Económica o la Defensoría del Pueblo) introduce incertidumbre

sobre el marco regulatorio y genera inseguridad jurídica para inversionistas nacionales e internacionales.

**Distorsión en la cadena de valor y distribución:** La obligación de asumir la totalidad de los costos logísticos y de reversión contractual por parte del proveedor, en casos de retracto, encarece los productos y servicios. Este tipo de intervención afecta a los sectores de logística, importación, distribución y venta final, encareciendo el costo de vida del propio consumidor.

**Impacto negativo en sectores estratégicos y de alta competencia:** En mercados como el de comercio electrónico, donde los mecanismos de autorregulación, reputación y política de devoluciones funcionan como incentivos naturales de mercado, imponer un sistema judicializado o administrativo pesado termina siendo regresivo y desincentiva la competencia.

**Debilitamiento del enfoque de corresponsabilidad:** El proyecto omite el principio moderno de corresponsabilidad entre consumidor y proveedor. Una regulación efectiva debe promover consumidores informados, responsables y empoderados, no sustituir su rol mediante sobreprotección que puede fomentar el abuso del derecho.

**Contradicciones con estándares de libre competencia:** Al generar un sistema de sanciones independiente y paralelo con la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado, se podría fragmentar la institucionalidad regulatoria del país. Esto debilita la seguridad jurídica y puede resultar en decisiones regulatorias inconsistentes.

**Mercado complicado para la inclusión de un marco más estricto al existente:** El mercado ecuatoriano enfrenta una serie de condiciones estructurales que dificultan el cumplimiento efectivo de las obligaciones impuestas por la Ley de Defensa del Consumidor. En primer lugar, la alta informalidad económica impide una aplicación uniforme de las normas, dejando fuera del alcance regulatorio a un gran número de actores. A esto se

suma la limitada capacidad operativa de muchas empresas y emprendimientos, que, entre otros objetivos, buscan generar empleo; sin embargo, este propósito puede verse frustrado por la cantidad y complejidad de obligaciones a las que deben enfrentarse. Esta situación podría agravarse con la incorporación de nuevas normas. Se considera fundamental, en primer lugar, consolidar la normativa vigente y asegurar su correcta aplicación, antes de avanzar en propuestas regulatorias como la que se plantea archivar mediante el presente informe.

## **6. CONCLUSIÓN DEL INFORME**

Luego de un análisis jurídico y constitucional riguroso, se concluye que el “Proyecto de Ley Orgánica de Protección y Defensa de las Personas Consumidoras y Usuarias” resulta innecesario, redundante y contrario a los principios de economía normativa, supremacía constitucional y técnica legislativa. La protección efectiva de los derechos de los consumidores ya se encuentra garantizada por el bloque de constitucionalidad, tratados internacionales ratificados por el Ecuador, y normativa interna vigente. Además, el proyecto intenta atribuir efectos vinculantes a estándares de soft law, lo cual resulta jurídicamente inaplicable y riesgoso para la estabilidad del orden normativo nacional.

## **7. RECOMENDACIONES DEL INFORME**

- El régimen financiero, al ser privado y únicamente sujeto a regulación estatal, no puede ser objeto de intervención normativa como lo propone el proyecto. Pretender modificar su funcionamiento estructural vulnera la naturaleza jurídica del sistema financiero y los principios de autonomía privada.
- Existe un impacto fiscal directo para el Estado, como ha sido advertido por el Ministerio de Economía y Finanzas, dado que el proyecto atribuye responsabilidad estatal objetiva en casos de consumo que no están relacionados con servicios públicos prestados directamente por el Estado, contraviniendo el principio de responsabilidad conforme al artículo 11 numeral 9 de la Constitución.

- El articulado del proyecto (especialmente artículos 76 al 80) incurre en una confusión conceptual grave entre los conceptos de indemnización civil y sanción administrativa o punitiva. La indemnización responde a la falta de deber de cuidado y al principio resarcitorio, no debe confundirse con multas ni sanciones pecuniarias que tienen otra naturaleza jurídica.
- La implementación del derecho de retracto que permite la terminación unilateral del contrato por parte del consumidor y obliga a la devolución total del dinero y asunción de costos por parte del proveedor supone una afectación profunda al equilibrio contractual y una distorsión en el mercado formal de bienes y servicios.
- Finalmente, el proyecto introduce el concepto de asentimiento en los contratos de adhesión, reinterpretando el régimen contractual privado con figuras de “aceptancia” que contradicen los principios tradicionales del consentimiento contractual, tal como lo regula el Código Civil y el Código de Comercio.

Estas observaciones confirman que el proyecto no solo resulta innecesario y redundante, sino que también vulnera principios fundamentales del derecho privado, genera conflictos normativos con cuerpos legales vigentes y expone al Estado a riesgos administrativos y penales injustificados.

Por las razones constitucionales, legales, técnicas y de coherencia normativa desarrolladas en el presente análisis, se recomienda **ARCHIVAR** el **Proyecto de Ley Orgánica de Protección y Defensa de las Personas Consumidoras y Usuaris**. Esta recomendación se fundamenta en que el proyecto no aporta elementos sustantivos nuevos al marco jurídico vigente, crea confusión normativa, y se aparta de los principios que rigen una correcta elaboración legislativa en un Estado constitucional de derechos y justicia como el ecuatoriano.

## **8. RESOLUCIÓN Y DETALLE DE LA VOTACIÓN DEL INFORME**

Por las motivaciones constitucionales y legales expuestas en el presente informe, así como las señaladas en las sesiones realizadas por la Comisión Especializada Permanente de Desarrollo Económico, Productivo y la Microempresa, **RESUELVE** aprobar el presente **Informe para Segundo Debate** del “**PROYECTO LEY ORGÁNICA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS**” que recomienda el ARCHIVO del mismo, con NUEVE (9) votos a favor, CERO (0) votos en contra, CERO (0) votos de abstención, CERO (0) votos blancos de las y los asambleístas presentes.

## **9. ASAMBLEÍSTA PONENTE**

La asambleísta Valentina Centeno Arteaga, Presidenta de la Comisión Especializada Permanente del Desarrollo Económico, Productivo y la Microempresa será la ponente presente informe.

## **10. NOMBRE Y FIRMA DE LOS ASAMBLEÍSTAS QUE SUSCRIBEN EL INFORME:**

Las señoras y los señores asambleístas que suscriben el presente Informe para Segundo debate del “**PROYECTO LEY ORGÁNICA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS**”:

As. Valentina Centeno Arteaga  
**PRESIDENTA**

As. Diego Franco Hanze  
**VICEPRESIDENTE**

As. Alejandro Lara Pérez

**MIEMBRO**

As. Álex Morán Galarza

**MIEMBRO**

As. Mishel Mancheno Dávila

**MIEMBRO**

As. David Arias Montalvo

**MIEMBRO**

As. Diego Salas Barriga

**MIEMBRO**

As. Sergio Peña Veloz

**MIEMBRO**

As. Fernanda Méndez Rojas

**MIEMBRO**

As. Steven Ordóñez Bravo

**MIEMBRO**

## **11. CERTIFICACIÓN**

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

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



**CERTIFICO:**

Que el presente Informe para Segundo Debate del **“PROYECTO LEY ORGÁNICA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS”**, fue aprobado en la Sesión No. 030-2025-2027 el 16 de julio de 2025, en el pleno de la Comisión Especializada Permanente del Desarrollo Económico, Productivo y la Microempresa, con la votación de las y los siguientes Asambleístas: Alejandro Lara Pérez; Alex Morán Galarza; Mishel Mancheno Dávila; David Arias Montalvo; Diego Salas Barriga; Sergio Peña Veloz; Fernanda Méndez Rojas; Steven Ordóñez Bravo; y Diego Franco Hanze; con la siguiente votación: **AFIRMATIVO: NUEVE (9). EN CONTRA: CERO (0). ABSTENCIÓN: CERO (0) BLANCO: CERO (0) ASAMBLEÍSTAS AUSENTES EN LA VOTACIÓN: UNO**

No.	Asambleísta	Afirmativo	En Contra	Abstención	Blanco
1	Lara Pérez Alejandro	X			
2	Morán Galarza Alex	X			
3	Mancheno Dávila Mishel	X			
4	Árias Montalvo David	X			
5	Salas Barriga Diego	X			
6	Peña Veloz Sergio	X			
7	Méndez Rojas Fernanda	X			
8	Ordóñez Bravo Steven	X			
9	Franco Hanze Diego	X			
10	Centeno Arteaga Valentina	-	-	-	-
	<b>Total</b>	9			

D.M. Quito, 16 de julio de 2025.

Atentamente,

Ab. Andrea Poveda Camacho  
**SECRETARIA RELATORA**



**12. Detalle de Anexos**

**Anexo I.** Sistematización de observaciones presentadas por las señoras y señores asambleístas

**Observaciones por artículos:**

ARTICULO VIGENTE	ARTICULO PROPUESTO	
<p>Art. 1.- Ámbito y Objeto.- Las disposiciones de la presente Ley son de orden público de interés social, sus normas por tratarse de una Ley de carácter orgánico, prevalecerán sobre las disposiciones contenidas en leyes ordinarias. En caso de duda en la interpretación de esta Ley, se la aplicará en el sentido más favorable al consumidor.</p> <p>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.</p>	<p><b>Ex asambleísta Vanessa Fajardo</b></p> <p>Artículo 1.- Inclúyase luego del artículo 1 de la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor el siguiente artículo:</p> <p>Artículo 1 A.- Principios: La presente Ley, se regirá por las siguientes principios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Principio de Soberanía del Consumidor.- Las normas de protección al consumidor fomentan las decisiones libres e informadas de las y los consumidores, a fin de que con sus decisiones orienten el mercado en mejorar las condiciones de los productos o servicios ofrecidos.</li> <li>•Igualdad.- Las y los consumidores serán considerados en igualdad de condiciones y sin discriminación respecto al acceso de bienes y servicios conforme la Constitución y demás leyes.</li> <li>•Respeto.- Las y los consumidores tiene derechos a ser tratados con respeto y a recibir la información adecuada.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"><li>•Principio Pro Consumidor.- En cualquier campo de su actuación, el Estado ejerce una acción a favor de los consumidores.</li><li>•Integridad.- Las y los consumidores y usuarios y usuarias de bienes y servicios, ejercerán su derecho de forma integral.</li><li>•Respeto al medio ambiente.- Las y los consumidores y usuarios y usuarias de bienes y servicios, respetarán el medio ambiente y su preservación.</li><li>•Principio de Transparencia.- En la actuación en el mercado, los proveedores generan una plena accesibilidad a la información a los consumidores y usuarios acerca de los productos o servicios que ofrecen.</li><li>•Principio de Corrección de la Asimetría.- Las normas de protección al consumidor buscarán eliminar las distorsiones o malas prácticas generadas por la asimetría informativa o la situación de desequilibrio entre el proveedor y el consumidor.</li><li>•Principio de Buena Fe.- En la actuación en el mercado y en el ámbito de vigencia de la presente ley; las y los consumidores, las y los proveedores, las asociaciones de consumidores, y sus representantes, deben guiar su conducta acorde con el principio de la buena fe de confianza y lealtad entre las partes.</li></ul>	
--	---	--

	<p>•Principio Asociativo.- El Estado facilita la actuación de las asociaciones de consumidores o usuarios en un marco de actuación responsable y con sujeción a lo previsto en el presente Código.</p>	
<p>Art. 2.- Definiciones.- Para efectos de la presente ley, se entenderá por:</p> <p>Anunciante.- Aquel proveedor de bienes o de servicios que ha encargado la difusión pública de un mensaje publicitario o de cualquier tipo de información referida a sus productos o servicios.</p> <p>Consumidor.- Toda persona natural o jurídica que como destinatario final adquiera utilice o disfrute bienes o servicios, o bien reciba oferta para ello. Cuando la presente ley mencione al Consumidor, dicha denominación incluirá al Usuario.</p> <p>Contrato de Adhesión.- Es aquel cuyas cláusulas han sido establecidas unilateralmente por el proveedor a través de contratos impresos o en formularios sin que el consumidor, para celebrarlo, haya discutido su contenido.</p> <p>Derecho de devolución, cambio o suspensión.- Facultad del consumidor para devolver o cambiar un bien, o para suspender, cambiar o modificar un servicio, cuando no se encuentra satisfecho o no cumple sus expectativas. Este derecho se</p>	<p><b>Asambleísta Lucía Posso</b></p> <p>Artículo 1.-Agréguese a 155continuación de la última definición del artículo 2, las siguientes:</p> <p>"Consumidor Digital: Persona que adquiere bienes o servicios mediante plataformas digitales, incluyendo transacciones realizadas a través de aplicaciones móviles, sitios web de comercio electrónico, y cualquier otro medio digital que implique una relación de consumo.</p> <p>Derecho a la Información sobre el Tratamiento de Datos Personales.-El proveedor deberá informar de manera clara y accesible al consumidor sobre el uso de sus datos personales en las transacciones comerciales. Este tratamiento se regirá por lo dispuesto en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales."</p>	

ejercerá en los plazos previstos en esta Ley, independientemente del medio o forma de adquisición del bien o servicio.

**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 los proveedores a atender los pedidos de los consumidores pese a haber existencias que permitan hacerlo, o la elevación de los precios de los productos por sobre los índices oficiales de inflación, de precios al productor o de precios al consumidor.

**Información Básica Comercial.-** Consiste en los datos, instructivos, antecedentes, indicaciones o contraindicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al consumidor, al momento de efectuar la oferta del bien o prestación del servicio.

**Oferta.-** Práctica comercial consistente en el ofrecimiento de bienes o servicios que efectúa el proveedor al consumidor.

**Proveedor.-** Toda persona natural o jurídica de carácter público o privado que desarrolle actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución, alquiler o comercialización de bienes, así como prestación de



servicios a consumidores, por lo que se cobre precio o tarifa. Esta definición incluye a quienes adquieran bienes o servicios para integrarlos a procesos de producción o transformación, así como a quienes presten servicios públicos por delegación o concesión.

Publicidad.- La comunicación comercial o propaganda que el proveedor dirige al consumidor por cualquier medio idóneo, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio. Para el efecto la información deberá respetar los valores de identidad nacional y los principios fundamentales sobre seguridad personal y colectiva.

Publicidad Abusiva.- Toda modalidad de información o comunicación comercial, capaz de incitar a la violencia, explotar el miedo, aprovechar la falta de madurez de los niños y adolescentes, alterar la paz y el orden público o inducir al 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.

Publicidad Engañosa.- Toda modalidad de información o comunicación de carácter comercial, cuyo contenido sea total o parcialmente contrario a las condiciones reales o de

<p>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 al consumidor.</p> <p>Servicios Públicos Domiciliarios.- Se entienden por servicios públicos domiciliarios los prestados directamente en los domicilios de los consumidores, ya sea por proveedores públicos o privados tales como servicio de energía eléctrica, telefonía convencional, agua potable u otros similares.</p> <p>Distribuidores o Comerciantes.- Las personas naturales o jurídicas que de manera habitual venden o proveen al por mayor o al detal, bienes destinados finalmente a los consumidores, aun cuando ello no se desarrolle en establecimientos abiertos al público.</p> <p>Productores o Fabricantes.- Las personas naturales o jurídicas que extraen, industrializan o transforman bienes intermedios o finales para su provisión a los consumidores.</p> <p>Importadores.- Las personas naturales o jurídicas que de manera habitual importan bienes para su venta o provisión en otra forma al interior del territorio nacional.</p> <p>Prestadores.- Las personas naturales o jurídicas que en</p>		
---	--	--

<p>forma habitual prestan servicios a los consumidores.</p>		
<p>Art. 4.- Derechos del Consumidor.- Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos;</li> <li>2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad;</li> <li>3. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad;</li> <li>4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar;</li> <li>5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida;</li> <li>6. Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o</li> </ol>	<p><b>Ex Asambleísta Luis Almeida</b> Artículo 1.-Derechos del Consumidor. -Sustitúyase el texto del numeral 8 del artículo 4 por el siguiente:</p> <p>8. Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias, mala calidad de bienes y servicios, por la imposición de multas, gravámenes o condiciones abusivas para la prestación o retiro del servicio o por la prestación de un servicio público domiciliario contraviniendo la normativa establecida en esta Ley y en su reglamento.</p> <p><b>Ex. Asambleísta Jessica Castillo</b> Artículo 1.- Refórmese el Art. 4 en lo siguiente:</p> <p>-Agréguese a continuación del número 10 el siguiente texto:</p> <p>10.1 Derecho a reclamar de forma directa o a través de su representante, ante el proveedor, distribuidor, comerciante, productor, fabricante, importador o proveedor y obtener la reparación integral, oportuna y adecuada por los daños y perjuicios sufridos, consecuencia de las deficiencias y mala calidad de bienes y servicios;</p>	

<p>abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales;</p> <p>7. Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos;</p> <p>8. <del>Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios;</del></p> <p>9. Derecho a recibir el auspicio del Estado para la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, cuyo criterio será consultado al momento de elaborar o reformar una norma jurídica o disposición que afecte al consumidor; y,</p> <p>10. Derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a la adecuada prevención sanción y oportuna reparación de su lesión;</p> <p>11. Derecho a seguir las acciones administrativas y/o judiciales que correspondan; y,</p> <p>12. <del>Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá notar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado.</del></p>	<p>-Refórmese el número 12 por el siguiente texto:</p> <p>12. Derecho a que las empresas o establecimientos mantengan un libro de quejas, un portal web, redes sociales y una dirección de correo electrónico que estarán a disposición del consumidor, en el que se podrá anotar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado;</p> <p>-Agréguese a continuación del número 12 los siguientes números:</p> <p>13. Derecho a anular de forma inmediata contratos de adquisición de bienes o servicios, realizados bajo fraude o engaño; y,</p> <p>14 Derecho a contratar bienes y servicios por vías electrónicas y a extinguirlos por la misma vía, de conformidad con la ley.</p> <p>Asambleísta Lucía Posso</p> <p>Artículo 2.-Agréguese los siguientes numerales al artículo 4:</p> <p>"13. Derecho a la Información sobre el Tratamiento de Datos Personales. El proveedor deberá garantizar que et consumidor reciba información dará sobre el uso de sus datos personales en cualquier relación de consumo, conforme a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.</p>
---	--

	<p>14.Derecho al Comercio Electrónico Seguro. Garantía de seguridad y transparencia en transacciones en línea, asegurando que las plataformas de comercio electrónico cumplan con las normas establecidas para la protección del consumidor y la seguridad de los datos personales."</p>	
<p><del>Art. 6.1. Información o comunicación comercial. El proveedor en llamadas telefónicas comerciales permitirá al consumidor dejar constancia de su oposición a seguir recibiendo propuestas comerciales de dicho proveedor.</del></p>	<p><b>Ex. Asambleísta Jessica Castillo</b></p> <p>Artículo 2.- Refórmese el Art. 6.1 por el siguiente texto:</p> <p>Art. 6.1.- Información o comunicación comercial. - El proveedor en llamadas telefónicas o mensajes de texto comerciales a través de cualquier plataforma estará obligado a consultar al consumidor sobre su posición a seguir o no recibiendo propuestas comerciales de dicho proveedor. Sobre esto se dejará constancia documental, la cual podrá ser solicitada en cualquier momento por la entidad competente o por el consumidor.</p> <p>ASAMBLEÍSTA LUCÍA POSSO</p> <p>Artículo 3.-Incorpórese a continuación del artículo 6.1, los siguientes:</p> <p>Art. 6.1.-Publicidad en Plataformas Digitales.-La publicidad en plataformas digitales deberá ser clara, veraz y no engañosa, y cumplir con las disposiciones de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales cuando implique la recolección o tratamiento de datos personales de los</p>	

	<p>consumidores. Las plataformas deben garantizar la transparencia y permitir que el consumidor identifique fácilmente la publicidad pagada.</p> <p>Art. 6.2.-Responsabilidad de las Plataformas Digitales.-Las plataformas digitales que operen como intermediarias en la venta de bienes o servicios serán responsables de:</p> <p>a) Asegurar que los proveedores cumplan con la información requerida para garantizar una compra segura y transparente.</p> <p>b) Facilitar un canal de atención y solución de quejas y reclamos para los consumidores, de manera eficiente y accesible.</p> <p>c) Adoptar medidas razonables para prevenir prácticas comerciales engañosas, tales como la publicidad falsa y el uso indebido de los datos personales, conforme a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales."</p>	
<p>Art. 7.- Infracciones Publicitarias.- Comete infracción a esta Ley el proveedor que a través de cualquier tipo de mensaje induce al error o engaño en especial cuando se refiere a:</p> <p>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;</p> <p>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;</p>	<p><b>Ex. Asambleísta Jessica Castillo</b></p> <p>Artículo 3.- Agrégase a continuación del número 5, del artículo 7, los siguientes números:</p> <p>6. El cumplimiento de los requisitos, condiciones, obligaciones o prohibiciones de naturaleza sanitaria;</p> <p>7. Las acciones u omisiones que produzcan riesgos o daños para la salud de los consumidores o usuarios, ya sea en forma consciente o deliberada, ya por abandono de la</p>	

<p>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;</p> <p>4. Los reconocimientos, aprobaciones o distinciones oficiales o privadas, nacionales o extranjeras tales como medallas, premios, trofeos o diplomas;</p> <p>5. Proporcionar información o comunicación comercial vía telefónica, mediante mensajes o correo electrónico luego de haber sido rechazada previamente por el cliente.</p>	<p>diligencia y precaución exigibles en la actividad, servicio o instalación de que se trate;</p> <p>8. La alteración, adulteración o fraude en bienes y servicios susceptibles de consumo por adición o sustracción de cualquier sustancia o elemento, alteración de su composición o calidad, incumplimiento de las condiciones que correspondan a su naturaleza o la garantía, arreglo o reparación de bienes duraderos y en general cualquier situación que induzca a engaño o confusión o que impida reconocer la verdadera naturaleza del producto o servicio;</p> <p>9. La diferencia entre la imagen publicitada y la realidad del bien o servicio. Salvo que en las imágenes que se difundan conste expresamente señalado como referenciales.</p>	
<p><del>Art. 9. Información Pública.- Todos los bienes a ser comercializados deberán exhibir sus respectivos precios, peso y medidas, de acuerdo a la naturaleza del producto.</del></p> <p><del>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 el consumidor pueda conocer el valor final.</del></p> <p><del>Además del precio total del bien, deberá incluirse en los casos en</del></p>	<p><b>Ex. Asambleísta Jessica Castillo</b></p> <p>Artículo 4.- refórmese el Art. 9 por el siguiente texto:</p> <p>Art. 9.- Información Pública.- Los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios deberán incorporar información veraz y suficiente sobre sus características esenciales.</p> <p>En lo que fuera aplicable por la característica del bien o servicio, este deberá contener:</p>	

<p><del>que la naturaleza del producto lo permita, el precio unitario expresado en medidas de peso y/o volumen.</del></p>	<p>a) Origen, naturaleza, composición y finalidad.</p> <p>b) Aditivos autorizados que en cada caso lleven incorporados.</p> <p>c) Calidad, cantidad, categoría o denominación usual o comercial, si la tiene.</p> <p>d) Fecha de producción suministro, plazo recomendado para el uso o consumo y fecha de caducidad</p> <p>e) Instrucciones o indicaciones para su correcto uso o consumo, advertencia y riesgos previsibles.</p> <p>f) Peso y medidas, de acuerdo a la naturaleza del producto.</p> <p>g) En el caso de productos comestibles estos deberán contener de manera obligatoria información sobre la utilización de productos orgánicos, ecológicos, transgénicos, sus porcentajes y a su vez los niveles de grasas, azúcares y niveles de sal.</p> <p>h) Toda información relacionada al costo de los bienes y servicios deberá expresarse de la siguiente manera, siempre en precio final, desglosando los montos correspondientes a impuestos y otros recargos, además del precio total, los montos adicionales correspondientes a impuestos y otros recargos.</p> <p>i) Además del precio total del bien, deberá incluirse en los casos unitario expresado en medida de peso y/o volumen.</p> <p>j) La información exigible que de manera particular y por materia este regulada en otras leyes.</p>	
---	---	--

	<p>ASAMBLEÍSTA LUCÍA POSSO</p> <p>Artículo 4.- Incorpórese como último inciso del artículo 9, lo siguiente: En plataformas digitales, además de la información mencionada, se deberá proporcionar detalles sobre las características del producto, condiciones de 'lenta y políticas de devolución."</p>	
<p>Art. 11.- Garantía.- Los productos de naturaleza durable tales como vehículos, artefactos eléctricos, mecánicos, electrodomésticos, y electrónicos, deberán ser obligatoriamente garantizados por el proveedor para cubrir deficiencias de la fabricación y de funcionamiento. Las leyendas "garantizado", "garantía" o cualquier otra equivalente sólo podrán emplearse cuando indiquen claramente en que consiste tal garantía; así como las condiciones, forma plazo y lugar en que el consumidor pueda hacerla efectiva.</p> <p>Toda garantía deberá individualizar a la persona natural o jurídica que la otorga, así como los establecimientos y condiciones en que operará.</p>	<p><b>Ex asambleísta Vanessa Fajardo</b></p> <p>Artículo 2.- Agréguese luego del artículo 11 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, el siguiente artículo:</p> <p>Artículo 11 A.- Seguro: Además de la garantía antes referida, el usuario podrá acceder a un seguro que ofrecerá la o el proveedor, el cual cubrirá eventualidades tales como: incendios, robos, accidentes de tránsitos y otros de carácter fortuito. Para tal efecto, se deberá presentar el respectivo justificativo ante la autoridad competente según el caso. Una vez demostrado el hecho la empresa o compañía proveedora deberá entregar otro artefacto, en iguales condiciones que el primero. Para acceder a este seguro el consumidor deberá cancelar un valor equivalente al 30% del valor del artefacto, como pago por prima al momento de la compra que podrá ser cancelado de forma prorrateada.</p>	

	<p><b>Ex asambleísta Luis Almeida</b></p> <p><b>Artículo 2.- Garantía.</b> - En el artículo 11 agréguese un párrafo que diga lo siguiente:</p> <p>No se podrá cobrar o exigir valores adicionales a pretexto de la concesión de una garantía extendida del producto.</p> <p><b>Ex. Asambleísta Jessica Castillo</b></p> <p>Artículo 5.- Inclúyase al final del Art. 11 el siguiente inciso:</p> <p>Si se produce el cambio total del producto por otro, el término de garantía empezará a correr nuevamente en su totalidad desde el momento de reposición. Si se cambia una o varias piezas o partes del bien, estas tendrán garantía propia.</p>	
<p><del>Art. 13.- Producción y Transgénica. Si los productos de consumo humano o pecuario a comercializarse han sido obtenidos o mejorados mediante trasplante de genes o, en general, manipulación genética, se advertirá de tal hecho en la etiqueta del producto, en letras debidamente resaltadas.</del></p>	<p><b>Ex. Asambleísta Luis Almeida</b></p> <p>Artículo 3.-Producción y Transgénica. - En el artículo 13 agréguese un párrafo que diga lo siguiente:</p> <p>Para la venta de productos transgénicos, los mismos no podrían mostrarse o exhibirse con el resto de los productos que no lo sean. Para tal efecto, quienes vendan o comercialicen estos productos al público deberán mantener perchas separadas para su exhibición.</p> <p><b>Ex. Asambleísta Jessica Castillo</b></p> <p>Artículo 6.- refórmese el Art. 13 por el siguiente texto:</p> <p>Art. 13.- Producción y Transgénica.- Si los productos de</p>	

	<p>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, notoriamente visibles.</p>	
<p><del>Art. 17.- Obligaciones del Proveedor.- Es obligación de todo proveedor, entregar al consumidor información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los bienes o servicios ofrecidos, de tal modo que éste pueda realizar una elección adecuada y razonable.</del></p>	<p><b>ASAMBLEÍSTA LUCIA POSSO}</b> Artículo 5.- Sustitúyase el artículo 17 por el siguiente:  "Art. 17.- Obligaciones del Proveedor.- Es obligación de todo proveedor entregar al consumidor información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los bienes o servicios ofrecidos, de tal modo que éste pueda realizar un a elección adecuada y razonable. Los proveedores deberán informar al consumidor sobre sus derechos en materia de protección de datos personales y las políticas de privacidad aplicables, conforme a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, garantizando la transparencia en el uso de los datos para la prestación de servicios o venta de bienes</p>	
<p>Art. 18.- Entrega del Bien o Prestación del Servicio.- Todo proveedor está en la obligación de entregar o prestar, oportuna y eficientemente el bien o servicio, de conformidad a las condiciones establecidas de mutuo acuerdo con el consumidor. Ninguna variación en cuanto a precio, costo de reposición u otras ajenas a lo expresamente acordado entre</p>	<p><b>ASAMBLEISTA LUCIA POSSO</b>  Artículo 6.- Incorpórese a continuación del artículo 18.1, el siguiente:  "Art. 18.1.- Resolución de Controversias en el Comercio Electrónico.- Los proveedores que operen en plataformas digitales y las. propias. plataformas deberán implementar mecanismos de</p>	

<p>las partes, será motivo de diferimiento.</p>	<p>resolución de controversias en línea, accesibles y gratuitos, que permitan a los consumidores resolver sus quejas y redamos de manera ágil. En casos de transacciones transfronterizas, se promoverá el uso de mecanismos de resolución de controversias en línea con reconocimiento internacional para garantizar el acceso a la justicia de los consumidores."</p>	
<p>Art. 31.- Prescripción de las Acciones.- Las acciones civiles que contempla esta Ley prescribirán en el plazo de <del>doce</del> <del>meses</del> meses contados a partir de la fecha en que se ha recibido el bien o terminado de prestar el servicio.</p>	<p><b>Ex Asambleísta Raúl Auquilla</b> <b>ARTÍCULO 1.-</b> En el artículo 31, sustitúyase la frase "doce meses" por "tres años".</p>	
<p><del>Art. 33. Información al Consumidor. Las condiciones, obligaciones, modificaciones y derechos de las partes en la contratación del servicio público domiciliario, deberán ser cabalmente conocidas por ellas en virtud de la celebración de un instrumento escrito. Sin perjuicio de dicho instrumento, los proveedores de servicios públicos domiciliarios mantendrán dicha información a disposición permanente de los consumidores en las oficinas de atención al público.</del></p> <p><del>El consumidor tiene el derecho de ser oportuna y verazmente informado sobre la existencia o no de seguros accesorios al contrato de prestación del servicio, cobertura y demás condiciones. En caso de seguros de vida, su monto nunca podrá ser menor al establecido en el Código del Trabajo.</del></p>	<p><b>Ex. Asambleísta Jessica Castillo</b> Artículo 7.- refórmese el Art. 33 por el siguiente texto:</p> <p>Art. 33.- Información al Consumidor.- Las condiciones, obligaciones, modificaciones y derechos de las partes en la contratación del servicio público domiciliario, deberán ser cabalmente conocidas por ellas en virtud de la celebración de un instrumento escrito. Sin perjuicio de dicho instrumento, los proveedores de servicios públicos domiciliarios mantendrán dicha información a disposición permanente de los consumidores no solo en las oficinas de atención al público, pues además deberán estar disponibles a través de los portales web institucionales o ser solicitadas mediante una dirección de correo electrónico.</p>	

<p><del>Sin perjuicio de la cobertura que los seguros accesorios den para el caso de muerte o perjuicio a la salud del consumidor, la empresa proveedora de servicios públicos domiciliarios, será directamente responsable de indemnizar por los daños causados a los consumidores por negligencia o mala calidad en la prestación de dichos servicios.</del></p>	<p>El consumidor tiene el derecho de ser oportuna y verazmente informado sobre la existencia o no de seguros accesorios al contrato de prestación del servicio, cobertura y demás condiciones. En caso de seguros de vida, su monto nunca podrá ser menor al establecido en el Código del Trabajo.</p> <p>Sin perjuicio de la cobertura que los seguros accesorios den para el caso de muerte o perjuicio a la salud del consumidor, la empresa proveedora de servicios públicos domiciliarios, será directamente responsable de indemnizar por los daños causados a los consumidores por negligencia o mala calidad en la prestación de dichos servicios.</p> <p>La información solicitada por el consumidor, dependiendo de su naturaleza, deberá ser proporcionada en un término no mayor a 5 días, prorrogable hasta por 5 días más por cuestiones justificables. La no entrega de la información en ese tiempo constituirá infracción administrativa.</p>	
<p><del>Art. 35. 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. Dichos reclamos deberán ser subsanados en el plazo perentorio que contendrá el Reglamento a la presente Ley.</del></p>	<p><b>Ex. Asambleísta Jessica Castillo</b></p> <p>Artículo 8.- refórmese el Art. 35 por el siguiente texto:</p> <p>Art. 35.- Registro de Reclamos. - Las empresas proveedoras de servicios públicos domiciliarios deberán contar con un registro de reclamaciones en donde constarán las presentadas por los consumidores.</p>	

	<p>Las reclamaciones podrán ser presentadas en las oficinas de las empresas proveedoras, a través de las redes sociales institucionales o a través de un correo electrónico proporcionado por las empresas</p> <p>Dichos reclamos deberán ser subsanados en el plazo perentorio de 10 días, salvo disposición legal que por su especificidad determine un tiempo distinto.</p>	
<p><del>Art. 38.- Interrupción de la Prestación del Servicio. Cuando la prestación del servicio público domiciliario se interrumpa o sufra alteraciones, por causas imputables al proveedor, éste deberá reintegrar los valores cobrados por servicios no prestados, dentro del plazo de 30 días, contados desde la fecha en que se realice el reclamo. Sin perjuicio de lo señalado, el proveedor reconocerá los daños y perjuicios ocasionados al consumidor por la alteración o interrupción culposa del servicio.</del></p>	<p><b>Ex. Asambleísta Luis Almeida</b></p> <p>Artículo 4.-Interrupción de la prestación del servicio. - Sustitúyase el artículo 38, por el siguiente:</p> <p>El corte, la suspensión o la interrupción de servicios públicos domiciliarios solo podrá efectuarse cuando el usuario se encuentre en mora en dos o más planillas. Previo al corte el prestador del servicio deberá notificar con la orden de cobro y conceder el término de 72 horas para su pago el cual podrá hacerse en efectivo en los centros de recaudación de la entidad prestadora del servicio o por cualquier otro medio. No se podrán restringir los medios de pago usados para cancelar la deuda.</p> <p>El cobro del valor de la reconexión de servicios públicos domiciliarios solamente se aplicará cuando se requiera de la movilización técnica del prestador del servicio al domicilio del usuario. No se aplicarán cobros adicionales de</p>	

	<p>reconexión cuando la misma se realice de manera telemática o electrónica.</p> <p>En el caso de usuarios que sufran enfermedades catastróficas debidamente declaradas ante el Ministerio de Salud, personas con discapacidad con más del 5 J por ciento o que tengan más de 65 años y que sean titulares de un servicio público domiciliario público se prohíbe el corte, interrupción o suspensión de dichos servicios en caso de mora. Al efecto, el proveedor o prestador del servicio llevará un registro especial de estos consumidores. El prestador de servicios públicos domiciliarios recaudará dichos valores a través de las acciones legales que establece la normativa correspondiente sin que ello afecte el suministro del servicio.</p> <p style="text-align: center;">-</p> <p>Cuando la prestación de un servicio público domiciliario se interrumpa o cause afectaciones por causa imputable al proveedor, este deberá reintegrar los valores cobrados por servicios no prestados dentro del plazo de 30 días contados a partir de la fecha que se realice el reclamo. Adicionalmente el proveedor responderá con la mora o retardo en el reintegro del servicio sin perjuicio de los daños y perjuicios ocasionados al consumidor por la alteración o interrupción culposa del servicio.</p>	
<p>Art. 39.- <del>Facturación de Consumo Excesivo. Cuando el consumidor considere que existe</del></p>	<p><b>Ex Asambleísta Luis Almeida</b> Artículo 5.-Facturación de consumo excesivo. - Sustitúyase</p>	



~~facturación excesiva en la planilla de un período, podrá cancelar únicamente un valor equivalente al promedio del consumo mensual de los 6 meses inmediatamente anteriores.~~

~~Para poder ejercer este derecho, el consumidor debe presentar hasta dentro de los 10 días posteriores al vencimiento de la factura o planilla, las correspondientes al período de 6 meses inmediatos anteriores a la objetada. De no contar con los documentos anotados, el consumidor podrá solicitar las respectivas copias a la empresa prestadora del servicio, en cuyo caso, el plazo anotado comenzará a correr desde la fecha en que se entreguen las copias.~~

~~La empresa proveedora del servicio dispondrá de un plazo de treinta días a partir del reclamo del usuario para acreditar que el consumo facturado fue efectivamente realizado, en cuyo caso tendrá derecho a reclamar el pago de la diferencia más los intereses legales correspondientes.~~

~~Si el pago efectuado por el consumidor 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 del consumidor, el mismo que deberá hacerse efectivo en la planilla inmediata posterior.~~

~~Mientras se desarrolle el trámite previsto en los incisos~~

el artículo 39 por el siguiente texto:

Cuando el consumidor considere que existe facturación excesiva en la planilla de uno o más periodos podrá cancelar el valor equivalente al consumo más bajo durante los últimos 6 meses. El proveedor o prestador del servicio no podrá oponerse o negarse a recibir el pago y deberá dejar constancia en el recibo sobre el particular.

Para poder ejercer este derecho, el consumidor debe presentar el correspondiente reclamo por escrito dentro de los 15 días posteriores al vencimiento de la factura o planilla. No se exigirán copias de las planillas o facturas de los 6 meses inmediatos anteriores ni tampoco la suscripción de firma o formulario alguno. La empresa proveedora o prestadora del servicio dispondrá de un plazo de treinta días a partir del reclamo de usuario para establecer si el consumo facturado fue efectivamente realizado para lo cual ordenará/ inmediatamente la inspección técnica del medidor o contador que fundamenta el consumo. Si el pago efectuado por el consumidor en ejercicio del derecho contemplado en el inciso primero del presente artículo excede el valor real de consumo la empresa otorgará un crédito idéntico a dicho exceso a favor del consumidor, el mismo que se deberá hacerse efectivo en la planilla inmediata posterior. Una vez concluida la verificación el

<p><del>precedentes, la empresa proveedora estará obligada a seguir prestando el servicio sin interrupción alguna.</del></p>	<p>prestador o proveedor del servicio notificará al usuario o consumidor, quien tendrá 3 días para manifestar su conformidad o inconformidad. En caso de que el usuario o consumidor manifieste su inconformidad, el expediente será remitido a la Defensoría del Pueblo para que continúe el procedimiento conforme a las disposiciones del título 3 de la Ley orgánica de la Defensoría del Pueblo y las disposiciones reglamentarias que se dicten para este efecto.</p> <p>Mientras se desarrolle el trámite previsto en este artículo la empresa proveedora o prestadora del servicio no podrá suspender o cortar el servicio. Las resoluciones expedidas por la Defensoría del pueblo por las denuncias o reclamos de los usuarios por facturación excesiva o presuntiva serán de cumplimiento obligatorio para la entidad prestadora del servicio.</p>	
<p><del>Art. 40. Valores de las Planillas. En las planillas emitidas por las empresas proveedoras de los servicios públicos domiciliarios, deberá constar exclusivamente el valor del consumo respectivo, más los recargos legales pertinentes y cobros adicionales establecidos expresamente por leyes. Queda prohibido incluir en dichas planillas rubros adicionales a los señalados.</del></p> <p><del>Es un derecho del consumidor el conocer el valor exacto que debe cancelar por concepto de</del></p>	<p><b>Ex Asambleísta Luis Almeida</b> Artículo 6.-Valores de las Planillas. - Sustitúyase el artículo 40 por el siguiente: 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 relacionados al servicio que se factura. No se incluirán en las planillas rubros que no se relacionen al servicio público domiciliario que se presta. Los servicios públicos domiciliarios prestados de manera directa o a</p>	

<p><del>consumo y recargos legales adicionales, por tanto, queda prohibido el planillaje en base de sistemas diferentes a la medición directa, tales como valores presuntivos o estimativos, con excepción del sector rural que no disponga de instrumentos de medición. Por excepción, en caso de pérdida, daño o imposibilidad física de acceder al sistema de medición, la planilla correspondiente al período inmediatamente posterior al momento del daño, podrá ser emitida por un valor equivalente al promedio mensual de los 6 períodos inmediatamente anteriores. En tal caso, es obligación de quien presta el servicio público domiciliario, reparar o reponer el sistema de medición respectivo o notificar al consumidor sobre la imposibilidad física de acceder al medidor para que éste solucione dicha situación, con la finalidad de que la factura o planilla del siguiente período sea emitida en función de datos reales. Si quien presta el servicio no cumple con la obligación de reparar o reponer el sistema de medición, en ningún caso los montos de las planillas de los períodos posteriores podrán ser aumentados presuntiva o estimativamente, siendo obligación del consumidor en los siguientes períodos, pagar exclusivamente un valor igual al del promedio mensual de las planillas de los 6 meses inmediatamente anteriores.</del></p> <p><del>Los proveedores de servicios públicos domiciliarios que</del></p>	<p>través de concesionarios por organismos del régimen secciona! autónomo deberán ser cobrados y facturados de manera individual e independiente.</p> <p>Es un derecho del consumidor conocer el valor exacto que debe cancelar por concepto de consumo y recargos legales adicionales al servicio. Queda prohibido el planillaje en base a sistemas diferentes al de la medición directa humana o electrónica. En ningún caso el consumo por la prestación de servicios públicos domiciliarios podrá determinarse con fundamento a estimaciones o prestaciones atendiendo al lugar, la capacidad económica del usuario, el número de metros cuadrados o el lugar donde se encuentra ubicada la vivienda, el número de personas que habitan o la cantidad de artefactos eléctricos que posea el usuario.</p> <p>En los sectores rurales los prestadores de servicios públicos domiciliarios podrán establecer un valor de consumo promediado en consenso con los usuarios o consumidores del sector, hasta que se instalen las respectivas unidades de medición. Por excepción en caso de pérdida o daño del sistema de medición, podrá cobrarse el valor de la planilla por un valor equivalente al promedio mensual de los seis períodos inmediatamente anteriores. En tal caso es obligación de quien presta el servicio público domiciliario reparar o reponer el sistema de medición respectivo de manera</p>	
---	--	--

<p><del>sufrieren pérdidas por deficiencias técnicas, u otras causas debidamente comprobadas, imputables a la empresa, deberán asumirlas en su totalidad, quedando prohibido el traslado de dichas pérdidas a las planillas de los consumidores.</del></p> <p>Nota: Inciso primero reformado por Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 418 de 16 de Enero del 2015 (ver...).</p>	<p>inmediata. Si quien presta servicio no cumple con la obligación de reparar el sistema de medición en el plazo máximo de 5 días no se podrá proceder a la facturación o planillaje del consumo en ningún caso.</p> <p>Si por la prestación de un servicio público domiciliario el usuario sufre pérdidas o deficiencias técnicas debidamente comprobadas imputables a la empresa deberán asumirlas en su totalidad. En el mismo sentido se procederá cuando se detecten fallas técnicas o alteraciones en los instrumentos de medición.</p>	
	<p><b>Ex Asambleísta Luis Almeida</b> Artículo 7.- Facilidades de Pago. -A continuación del artículo 40 agréguese un artículo innumerado que diga lo siguiente: Facilidades de Pago.-En los casos de mora de dos o más planillas por consumos de servicios públicos domiciliarios, se podrán otorgar facilidades de pago a través de la firma de un convenio para lo cual se estará a los plazos establecidos en el Código Orgánico Administrativo. Se prohíbe la firma forzosa o presuntiva de convenios de pago. En todos los casos el convenio de pago deberá contar con la autorización y firma del usuario titular del contrato. En ningún caso se le exigirá al usuario una garantía real o personal o prueba de su estado actual laboral para la firma del Convenio. - Cuando el usuario incumpliere más de 3</p>	

	<p>cuotas pactadas la entidad prestadora del servicio podrá dar por terminado el convenio y cobrar la totalidad de la deuda. La entidad prestadora del servicio público domiciliario y sus usuarios podrán renovar el Convenio por una sola vez por el mismo plazo, para lo cual deberán calcularse los intereses por mora que se han derivado del convenio anterior. -</p>	
<p>Art. 41.- El Contrato de Adhesión.- El contrato de adhesión podrá celebrarse por cualquiera de los medios permitidos por la ley, incluyendo el uso de medios electrónicos, telemáticos o similares.</p> <p>El contrato de adhesión deberá estar redactado con caracteres legibles, no menores a un tamaño de fuente de diez puntos, de acuerdo con las normas informáticas internacionales, en términos claros y comprensibles y no podrá contener remisiones a textos o documentos que, no siendo de conocimiento público, no se faciliten al consumidor previamente a la celebración del contrato.</p> <p>Cuando en un contrato de adhesión escrito con determinado tamaño de caracteres existiese además, textos escritos con letras o números significativamente más pequeños, éstos se entenderán como no escritos.</p> <p>Las partes tienen derecho a que se les entregue copias debidamente suscritas y</p>	<p><b>Ex. Asambleísta Jessica Castillo</b> Artículo 9.- Inclúyase al final del Art. 41 el siguiente párrafo:</p> <p>Será obligación de los proveedores mantener un registro de las grabaciones de las llamadas telefónicas y proporcionarlas al consumidor o a la autoridad de control en cualquier tiempo y por cualquier medio físico o digital en un término no mayor a 5 días.</p>	

sumilladas de los contratos y todos sus anexos. Si no fuere posible hacerlo en el acto por carecer de alguna firma, el proveedor entregará de inmediato una copia con la constancia de ser fiel al original suscrito por éste; la copia así entregada se tendrá por el texto fidedigno de lo pactado para todos los efectos legales.

Los proveedores o prestadores del bien o servicio, en el término de tres (3) días, deberán remitir al usuario o cliente por escrito o a través de cualquier sistema de transmisión o registro digital o electrónico reconocido por la legislación, un texto fidedigno de lo pactado, esto es las condiciones del bien o servicio contratado, con caracteres tipográficos que deben ser fácilmente legibles en todas sus partes, 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.

Los proveedores que ofrezcan contratar cualquier tipo de servicio, entiéndase esto vía telefónica, mediante mensajes, llamadas o correo electrónico, tienen la obligación de entregar mediante correo electrónico a quienes lo tengan o personalmente al consumidor o usuario el contrato para su firma dentro del término de cinco (5) días siguientes a la comunicación comercial a distancia.



<p>Cuando un contrato tenga renovación automática, será notificada con quince (15) días de anticipación a los medios de contacto registrados por el consumidor. No se podrá obligar al consumidor a dar por terminado un contrato de manera presencial, o por un canal, proveedor o intermediario, modalidad y requisitos distintos a los utilizados al momento de adquirir el bien o servicio.</p>		
<p>Art. 44.- Terminación Anticipada.- En los contratos de adhesión referentes a la prestación de servicios tales como, telefonía celular, medicina prepagada, televisión satelital o por cable u otros similares, el consumidor podrá dar por terminado unilateralmente el contrato en cualquier tiempo, previa notificación por escrito con al menos quince días de anticipación a la finalización del período en curso. En estos casos, en el contrato de adhesión no se podrá incluir cláusulas ni disposición alguna que impongan al consumidor multas, sanciones o recargos de ninguna naturaleza, atribuida a la terminación anticipada de dicho contrato y de incluirlas no tendrán ningún efecto jurídico.</p> <p>Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente artículo, el consumidor mantendrá la obligación de cancelar los saldos pendientes únicamente por servicios efectivamente prestados hasta la fecha de terminación unilateral del contrato, así como los valores adeudados por la adquisición de</p>	<p><b>Ex Asambleísta Luis Almeida</b> Artículo 8.-Terminación Anticipada. - A continuación del segundo párrafo del artículo 44 agréguese el siguiente párrafo:</p> <p>No valdrá ni tendrá efecto jurídico las cláusulas que obliguen al usuario o consumidor a mantenerse por determinado tiempo en un servicio de telefonía celular, medicina prepagada, televisión por cable u otros similares. No se podrá imponer a título de multa el cobro de los equipos o instrumentos que faciliten el servicio el cual forma parte de las condiciones necesarias para la prestación del mismo. La terminación anticipada del contrato en ningún caso podrá ser condicionada al pago de un valor económico como castigo.</p> <p><b>Ex. Asambleísta Jessica Castillo</b> Artículo 10.- refórmese el Art. 44 en lo siguiente:</p> <p>-Refórmese el primer inciso del Art. 44 por el siguiente texto:</p>	

<p>los bienes necesarios para la prestación del servicio, de ser el caso.</p>	<p>Art. 44.- Terminación Anticipada.- En los contratos de adhesión referentes a la prestación de servicios, tales como telefonía celular, medicina prepagada, televisión satelital o por cable u otros similares, el consumidor podrá dar por terminado unilateralmente el contrato en cualquier tiempo, previa notificación con al menos quince días de anticipación a la finalización del período en curso. En estos casos, en el contrato de adhesión no se podrá incluir cláusulas ni disposición alguna que impongan al consumidor multas, sanciones o recargos de ninguna naturaleza, atribuida a la terminación anticipada de dicho contrato y de incluirlas no tendrá ningún efecto jurídico.</p> <p>-Inclúyase luego del primer inciso los siguientes incisos:</p> <p>La notificación podrá ser realizada por escrito, vía telefónica, mensajes, llamadas o correo electrónico, en el mismo modo en el que fue contratado el servicio. Realizarlo de manera presencial en las oficinas del proveedor será facultativo.</p> <p>Para la notificación, solo se requerirá acreditar la identidad del consumidor.</p>	
<p><del>Art. 49.- Cobranza de Créditos.- En la cobranza de créditos, el consumidor no deberá ser expuesto al ridículo o a la difamación, ni a cualquier tipo de coacción ilícita ni amenaza de</del></p>	<p><b>Ex Asambleísta Luis Almeida</b> Artículo 9.- Cobranza de Créditos. - Sustitúyase el artículo 49 por el siguiente: Para la cobranza de la cartera vencida cuyo plazo no sobrepase</p>	

<p><del>cualquier naturaleza, dirigida a su persona, por el proveedor o quien actúe en su nombre.</del></p> <p><del>La obligación impuesta al proveedor, será exigible, sin perjuicio de las acciones penales a las que hubiere lugar.</del></p> <p><del>Las empresas de cobranza contratadas por los proveedores, que realicen gestión de cobro vía telefónica, mediante mensajes, llamadas o correo electrónico, no podrán hacerlo más de una vez al día, mediante el mismo mecanismo, ni en un horario previo a las 7h00 o posterior a las 20h00, ni en fines de semana o feriados, ni desde un número de teléfono no identificable.</del></p> <p><del>Se prohíbe hostigar, intimidar o molestar de manera insistente y repetitiva en contra de un consumidor, con ocasión de la gestión de cobro de una deuda. Para el efecto, se consideran acciones de hostigamiento las siguientes:</del></p> <p><del>a) La realización de comunicaciones para cobro o requerimiento de pago por medio de llamadas telefónicas, mensajes de texto o correos electrónicos inobservando lo dispuesto en este artículo; y,</del></p> <p><del>b) La comunicación con objeto de cobro a personas distintas al deudor, codeudor o garantes.</del></p>	<p>un año desde la fecha de vencimiento, el proveedor o prestador de servicio solo podrá informar o notificar del crédito vencido para su pago por escrito o por vía telefónica hasta por dos ocasiones dentro del horario laboral y únicamente de lunes a viernes.</p> <p>En ningún caso se admitirá comunicaciones verbales o escritas que simulen un proceso judicial de cobro. En la cobranza de créditos el consumidor no podrá ser expuesto a la difamación o cualquier tipo de coacción ilícita o amenaza dirigida a su persona, a sus familiares o en sus lugares de trabajo por el proveedor o quien actué en su nombre.</p> <p>Las compañías beneficiarias de la tercerización de cartera vencida deberán respetar lo establecido en este artículo a las compañías proveedoras o prestadoras del servicio.</p> <p>En todos aquellos casos de deudas que pasen un año, deberán instrumentarse las vías legales correspondientes para hacerlas efectivas. -</p>	
<p><del>Art. 50. Pagos con Tarjeta de Crédito. El precio para el pago con tarjeta de crédito, será el mismo precio que al contado.</del></p>	<p><b>Ex. Asambleísta Luis Almeida</b> Artículo 10.-Pagos con tarjetas de débito y de Crédito. - Sustitúyase el artículo 50 por el siguiente:</p>	

<p><del>Toda oferta, promoción, rebaja o descuento exigible respecto a la modalidad de pago al contado, será también exigible por el consumidor que efectúa pagos mediante el uso de tarjetas de crédito, salvo que se ponga en su conocimiento oportuna y adecuadamente, en la publicidad o información respectiva y de manera expresa, lo contrario.</del></p>	<p>El precio o valor de un producto o servicio para el pago con tarjeta de crédito o de débito o por cualquier otro medio electrónico será el mismo precio del valor de contado.</p> <p>Toda oferta, promoción, exigible respecto a la modalidad de pago al con cado, será también exigible para el consumidor que efectúa pagos mediante el uso de tarjetas de débito. El pago a través de tarjetas de débito o de cualquier otro medio que inmediatamente descuenta el valor del usuario será tenido como pago al contado.</p> <p>En el caso de las tarjetas de crédito el consumidor podrá ser notificado de que la oferta o rebaja solo se aplica para el pago de contado sin que ello signifique la recarga de cualquier valor adicional para el pago con tarjeta de crédito.</p>	
<p>Art. 55.- Constituyen prácticas abusivas de mercado, y están absolutamente prohibidas al proveedor, entre otras, las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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;</li> <li>2. Rehusar atender a los consumidores cuando su stock lo permita;</li> <li>3. Enviar al consumidor cualquier servicio o producto sin que éste lo haya solicitado. En tal</li> </ol>	<p><b>Ex. Asambleísta Luis Almeida</b></p> <p>Artículo 11.- Prácticas Prohibidas. - En el artículo 55 agréguese un numeral que diga lo siguiente:</p> <p>Emplear, vender, ceder o comprar bases de datos suministradas por terceras personas naturales o jurídicas de la información personal de los usuarios que repose en archivos públicos o privados distintos a las de prestador o proveedor de servicios.</p>	

<p>hipótesis, se entenderán como muestras gratis los bienes y/o servicios enviados;</p> <p>4. Aprovecharse dolosamente de la edad, salud, instrucción o capacidad del consumidor para venderle determinado bien o servicio;</p> <p>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;</p> <p>6. Aplicar fórmulas de reajuste diversas a las legales o contractuales;</p> <p>7. Dejar de fijar plazo para el cumplimiento de sus obligaciones, o dejarlo a su único criterio; y,</p> <p>8. El redondeo de tiempos para efectivizar el cobro de intereses, multas u otras sanciones económicas en tarjetas de crédito, préstamos bancarios y otros similares.</p> <p>9. Realizar llamadas telefónicas, visitas en persona al domicilio del consumidor, proposiciones u ofertas no solicitadas, vía telefónica, correo electrónico, mensajes de texto, o cualquier otro medio de comunicación de manera persistente, ignorado la petición del consumidor para que cese ese tipo de actividad o fuera de los días laborables, esto es de lunes a viernes en horario de 8h00 a 20h00, salvo pedido expreso del cliente. Toda llamada telefónica deberá proceder de un número identificable, requiriéndose en todos los casos la autorización expresa de la o el cliente,</p>		
---	--	--

abonado, usuario o posible consumidor; en el caso de no contar con la autorización expresa, ésta podrá ser obtenida en el mismo momento de la llamada en cuanto ésta inicie, sin que la llamada pueda continuar si no se autoriza expresamente. Cuando se trate de temas relacionados a la prevención de fraude o validación de datos en servicios solicitados o contratados, no se aplicarán las limitaciones de días y horario aquí indicadas.

10. El cambio de la información originalmente proporcionada al consumidor al momento de celebrarse la contratación y/o aceptación, sin el consentimiento expreso e informado del consumidor.

11. El cambio de las condiciones del producto o servicio ofertado antes de la aceptación del contrato, o expresiones del consentimiento expreso e informado del consumidor,

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

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.

Nota: Numerales 9, 10, 11, 12 y 13 agregados por disposición reformativa primera numeral 8 de Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 1 de 11 de Febrero del 2022 (ver...).

<p><del>Art. 60. Licencias. Las patentes, autorizaciones, licencias u otros documentos o permisos otorgados por el Estado a ciertos proveedores para la investigación, desarrollo o comercialización de bienes o prestación de servicios que puedan resultar peligrosos o nocivos para la salud del consumidor, en ningún caso eximirán de la responsabilidad por los daños y perjuicios efectivamente ocasionados a dichos consumidores, daños que de conformidad a lo dispuesto por esta u otras leyes, serán de cargo de los proveedores y de todos quienes hayan participado en la cadena de producción, distribución y comercialización de los mencionados bienes.</del></p>	<p><b>Ex. Asambleísta Luis Almeida</b> Artículo 12.-Licencias. - Sustitúyase el artículo 60 por el siguiente:  El Estado será solidariamente responsable de las patentes, autorizaciones, licencias u otros documentos o permisos otorgados por el Estado a ciertos proveedores para la investigación, desarrollo o comercialización de bienes o prestación de servicios que puedan resultar peligrosos o nocivos para la salud del consumidor. La responsabilidad por los daños se extenderá a todas las cadenas de producción, distribución y comercialización de los mencionados bienes.</p>	
<p><del>Art. 72. El proveedor cuya publicidad sea considerada engañosa o abusiva, según lo dispuesto en el Art. 7 de esta Ley, será sancionado con una multa de mil a cuatro mil dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda de curso legal. 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 no será menor al treinta por ciento (30%) de la difusión del mensaje sancionado.</del></p>	<p><b>Ex. Asambleísta Jessica Castillo</b> Artículo 11.- refórmese el Art. 72 en lo siguiente:  Art. 72.- El proveedor cuya publicidad sea considerada engañosa o abusiva, según lo dispuesto en el artículo 7 de esta Ley, será sancionado con la devolución total del valor pagado por el bien o servicio al consumidor y con una multa de mil a cuatro mil dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda de curso legal. 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</p>	

	<p>horarios. La difusión de la rectificación no será menor al treinta por ciento (30%) de la difusión del mensaje sancionado.</p>	
<p><del>Art. 81. Facultad de la Defensoría del Pueblo. Es facultad de la Defensoría del Pueblo, conocer y pronunciarse motivadamente sobre los reclamos y las quejas, que presente cualquier consumidor, nacional o extranjero, que resida o esté de paso en el país y que considere que ha sido directa o indirectamente afectado por la violación o inobservancia de los derechos fundamentales del consumidor, establecidos en la Constitución Política de la República, los tratados o convenios internacionales de los cuales forme parte nuestro país, la presente ley, así como las demás leyes conexas.</del></p> <p><del>En el procedimiento señalado en el inciso anterior, la Defensoría del Pueblo podrá promover la utilización de mecanismos alternativos para la solución de conflictos, como la mediación, siempre que dicho conflicto no se refiera a una infracción penal.</del></p> <p><del>Dichos procedimientos deberán observar el principio de celeridad.</del></p> <p><del>Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente artículo, el consumidor podrá acudir, en cualquier tiempo, a la instancia judicial o administrativa que corresponda.</del></p>	<p><b>Ex Asambleísta Raúl Auquilla</b></p> <p>ARTÍCULO 2.- Sustitúyase el artículo 81 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, por el siguiente:</p> <p>Artículo 81.- AUTORIDAD COMPETENTE: El Ministerio de Industrias y Productividad o su similar será la entidad autorizada y competente, encargada de aplicación de esta ley; para lo cual, ejercerá control, vigilancia y juzgamiento administrativo en la aplicación de la presente norma y su reglamento. Además se le otorga la facultad de reglamentar los procesos correspondientes a fin de garantizar la recepción y trámite de denuncias, además de las normas del debido proceso, de forma desconcentrada en todo el territorio nacional".</p>	
<p>Art. 82.- Procedimiento Ante la Defensoría del Pueblo.-</p>	<p><b>Ex Asambleísta Raúl Auquilla</b></p>	

<p>Nota: Artículo derogado por disposición derogatoria tercera de Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 481 de 6 de Mayo del 2019 (ver...).</p>	<p><del>ARTÍCULO 3. Sustitúyase el artículo 82 por el siguiente:</del></p> <p><del>"Artículo 82. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO: El Ministerio de Industrias y Productividad receptorá las denuncias y tramitará las mismas de conformidad al trámite administrativo establecido en el Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva.</del></p> <p><del>A fin de realizar controles de oficio, la autoridad competente elaborará el reglamento correspondiente a fin de iniciar los procesos administrativos correspondientes contra el presunto infractor.</del></p> <p><del>Previo al inicio del trámite administrativo sancionador, la autoridad, de crearlo conveniente, otorgará un plazo prudencial de hasta treinta días, a fin de que el presunto infractor pueda realizar las acciones correctivas que la autoridad crea convenientes. En el caso de incumplimiento de estas, será tomado en cuenta para aplicar las sanciones que correspondan".</del></p>	
<p>Art. 83.- Informe.-</p> <p>Nota: Artículo derogado por disposición derogatoria tercera de Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 481 de 6 de Mayo del 2019 (ver...).</p>	<p><b>Ex Asambleísta Raúl Auquilla</b></p> <p><del>ARTÍCULO 4. Sustitúyase el artículo 83 por el siguiente:</del></p> <p><del>"Artículo 83. Denuncias maliciosas: En caso de presentarse denuncias maliciosas y temerarias, la autoridad competente sancionará al denunciante con una multa de dos salarios básicos unificados del trabajador".</del></p>	

<p>Art. 84.- Juzgamiento de Infracciones.-</p> <p>Nota: Artículo derogado por disposición derogatoria tercera de Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 481 de 6 de Mayo del 2019 (ver...).</p>	<p><b>Ex Asambleísta Raúl Auquilla</b></p> <p><del>ARTÍCULO 5.— Sustitúyase el artículo 84 por el siguiente:</del></p> <p><del>"Artículo 84.— Acción Judicial: Sin perjuicio de lo dispuesto en esta ley, el consumidor y usuario podrán iniciar demanda judicial cuando sus intereses resulten afectados o amenazados. La acción corresponderá al consumidor o usuario por su propio derecho y a las asociaciones de consumidores, de existir, en caso de daños colectivos.</del></p> <p><del>Para el juzgamiento serán competentes los jueces penales mediante el trámite expedito para el juzgamiento de contravenciones.</del></p> <p><del>En las causas judiciales que tramiten en defensa de intereses de incidencia colectiva, las asociaciones de consumidores y usuarios que lo requieran estarán habilitadas como litiscosorters de cualquiera de los demás legitimados por el presente artículo, previa evaluación del juez competente sobre la legitimación de éstas.</del></p> <p><del>En caso de desistimiento o abandono de la acción de las referidas asociaciones legitimadas la titularidad activa será asumida por la Defensoría del Pueblo.</del></p>	
	<p><b>DISPOSICIONES GENERALES</b></p>	

**Ex Asambleísta Raúl Auquilla**

PRIMERA: El Ministerio de Industrias y Productividad, tendrá un plazo de noventa días para elaborar los instructivos y reglamentos que crea necesarios para la aplicación de sus competencias en base a la presente ley.

SEGUNDA: Las causas que se encontraren tramitando al momento de la publicación de la presente ley, seguirán tramitándose en base al procedimiento anterior a las presentes reformas.

TERCERA: La Defensoría del Pueblo pasará todos los informes que tenga por motivo de denuncias receptadas al Ministerio de Industrias y Productividad durante los últimos seis meses antes de la publicación del presente proyecto de ley, para que se tramiten las denuncias presentadas conforme el trámite establecido en el presente proyecto.

**Ex asambleísta Luis Almeida**

Disposición General única. -

Una vez que se publiquen las presentes reformas, las entidades que prestan servicios públicos domiciliarios adecuarán la forma de la facturación de los consumos por sus servicios, debiendo eliminar de las planillas cualquier tasa o consumo que no preste de manera directa.

**Ex Asambleísta Jessica Castillo**

	<p><b>ÚNICA.-</b> Los reclamos, la solicitud de información y las quejas de los consumidores podrán realizarse por terceras personas a través de cualquier instrumento válido en derecho que acredite la titularidad del consumidor.</p>	
	<p><b>DISPOSICIONES TRANSITORIAS</b></p> <p><b>Ex asambleísta Vanessa Fajardo</b></p> <p><b>PRIMERA.-</b> En el plazo de 30 días desde la vigencia de la presente disposición, la Defensoría del Pueblo y el Servicio Nacional del Consumidor, notificará a las empresas y compañías que ofrecen bienes y servicios, para que se procedan a dar cumplimiento con la presente reforma.</p> <p><b>Ex Asambleísta Jessica Castillo</b></p> <p><b>PRIMERA.-</b> Para dar cumplimiento con el número 12 del Artículo 4 modificado por el Artículo reformativo 1 de la presente Ley, las empresas o establecimientos deberán dar a conocer a los consumidores los mecanismos para la recepción de reclamaciones y quejas, en el plazo de tres meses contados a partir de su promulgación en el Registro Oficial.</p> <p><b>SEGUNDA.-</b> En el plazo de tres meses a partir de promulgada la presente Ley en el Registro Oficial, los proveedores deberán adaptar su información o</p>	

	<p>comunicación comercial para que el consumidor decida si desea o no seguir recibiendo sus propuestas.</p> <p>TERCERA.- Para dar cumplimiento a los artículos 9, 13 y 33 modificados por los artículos reformativos 4, 6 y 7 de la presente Ley, los proveedores tendrán el plazo máximo de nueve meses contados a partir de su promulgación en el Registro Oficial.</p> <p>CUARTA.- El Presidente de la República, mediante Decreto Ejecutivo expedirá dentro del plazo de noventa días a partir de la promulgación de la presente Ley en el Registro Oficial, las reformas que sean necesarias al Reglamento General de aplicación a esta Ley.</p>	
	<p><b>DISPOSICIÓN DERROGATORIA</b></p> <p><b>Ex Asambleísta Jessica Castillo ÚNICA.-</b> Deróguese las disposiciones legales y reglamentarias que se contrapongan a la presente Ley.</p>	