



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL



Trámite **347472**

Código validación **7ZZY3HZI3F**

Tipo de documento MEMORANDO INTERNO

Fecha recepción 22-nov-2018 15:07

Numeración documento 335-jym-en-2018

Fecha oficio 15-nov-2018

Remitente YUNDA MACHADO JORGE HOMERO

Fundón remitente ASAMBLEISTA

Revise el estado de su trámite en:

<http://tramites.asambleanacional.gob.ec/vis/estadoTramite.jsf>

Oficio: 1 hoja
Anexo: 19 folios

Quito D.M., 15 de noviembre de 2018
Oficio No. 335 – JYM – AN – 2018

Economista
Elizabeth Cabezas
Presidenta de la Asamblea Nacional
Presente.-

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo. De conformidad con el artículo 134 numeral 1 y 136 de la Constitución de la República del Ecuador, asimismo con el artículo 54 numeral 1 y 55 de la Ley Orgánica de la Función Legislativa, presento a usted el proyecto de “*Ley Orgánica para la Protección y Garantía de los Derechos de Usuarios y Consumidores*”, a fin que se proceda a dar el trámite correspondiente.

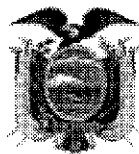
Hago propicia la ocasión para expresarle mis sentimientos de alta consideración y estima.

Muy atentamente,

Dr. Jorge Yunda Machado
Asambleísta por la Provincia de Pichincha
Vicepresidente de la Comisión Permanente del Derecho a la Salud



Adjunto: Proyecto de Ley y firmas de respaldo



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

**LEY ORGÁNICA PARA LA PROTECCIÓN Y GARANTÍA DE
LOS DERECHOS DE USUARIOS Y CONSUMIDORES**

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El constante desarrollo económico y la interacción de los mercados provocan que las personas cada vez se encuentren más inmersas dentro del consumo. Este en sus inicios comprende el intercambio de bienes y servicios básicos. Más adelante este proceso evoluciona hasta llegar a involucrar monedas para cambiar los productos necesarios. Frente a esto, los Estados encuentran la obligación de acoplar sus legislaciones para precautelar el bienestar de sus habitantes, brindando así seguridades para los ofertantes y demandantes desde la perspectiva del flujo del mercado y su intercambio de bienes y servicios.

Desde la premisa de precautelar el Estado de Derecho, el Ecuador en el artículo 52 de la Constitución de la República establece que *“Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor”*. Esto obliga al Estado a mantener un equilibrio económico, social y jurídico dentro de su territorio y al legislador de brindar un marco jurídico que propenda hacia lo justo y equitativo, garantizando el ejercicio de los derechos de usuarios y consumidores así como de proveedores.

Pero pese a lo establecido en la Carta Magna, en la realidad se vislumbra una minimización de la defensa de los consumidores, debida a una institucionalización débil y una desatinada competencia de los jueces de contravenciones encargados de la defensa de los consumidores.

Según el autor argentino, Carlos Eduardo Tambussi, *“Somos, consumidores, destinatarios finales de todos los bienes y del producto de la actividad comercial”* y *que por lo tanto estamos a merced de abusos de nuestra situación y de la imposición de condiciones por parte de quienes tienen (venden) lo que necesitamos.*” Esto evidencia la importancia de contar con una legislación que proteja a los consumidores. Por otro lado, Cristian Ricardo Piris, investigador interesado en el sistema de protección del consumidor refiriéndose al tema, sostiene los consumidores requieren una mayor protección.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

Si bien es cierto, la Defensoría del Pueblo tiene como finalidad atender las quejas que se presenten cuando se vulneran los derechos de los consumidores, pero no existe una facultad para que pueda emitir sanciones y hacerlas efectivas. Adicionalmente, la ley vigente es pre constituyente y no se ajusta a los avances significativos del marco constitucional.

Cabe mencionar que el derecho del consumidor es un sistema global de normas, principios, instituciones y medios instrumentales consagrados por el ordenamiento jurídico para precautelar que el consumidor se encuentre en una posición de equilibrio frente al mercado y las relaciones con proveedores de bienes y servicios en forma masiva¹. Por ello, es importante reforzar la institucionalidad para atender las vulneraciones a los derechos de los consumidores, brindándole así al país una institucionalidad con herramientas necesarias para garantizar de derechos de usuarios y consumidores, a fin de que exista eficacia y eficiencia al resolver procesos y procedimientos vinculados a esta temática, incluyendo sanciones claras que eviten la consumación o repetición de vulneraciones al marco regulatorio.

Lamentablemente la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor tiene muchas falencias para garantizar la aplicación de los derechos de usuarios y consumidores, debido a que en su contenido no se indica de forma clara cuál es la autoridad competente y el procedimiento adecuado a seguirse para imponer las sanciones a los proveedores que abusan debido a su posesión frente al consumidor. Lamentablemente el legislador en su momento vio como única opción al juez de contravenciones para exigir los derechos de usuarios y consumidores, lo que ha impedido que muchas personas en el país ejerzan sus derechos.

En el Ecuador, a diferencia de Perú o la gran mayoría de países del continente no existe autoridad administrativa encargada de vigilar, controlar y sancionar las faltas y violaciones a derechos establecidos en la Constitución y la ley para usuarios y consumidores. El rol de mediación de la Defensoría del Pueblo es muy limitado y no resuelve en mayor medida las quejas y reclamos de usuarios y consumidores.

Tomando en cuenta las falencias que se presenta para que el consumidor pueda hacer efectivo sus reclamos es imprescindible que exista una autoridad dotada de poder coercitivo que establezca las sanciones de carácter administrativo, que además pueda seguir de oficio o a petición de las partes los tramites y requerimientos de usuarios y consumidores.

Es por ello que, es necesaria la presencia de una institución que constituya una autoridad administrativa con la capacidad de dictar medidas cautelares para proteger los derechos de los consumidores, así como sancionar las acciones indebidas de los proveedores de bienes y servicios. Dicha competencia debe ser atribuida al ente competente, edificado como la

1 Romero, Jorge. 2002. Derechos del Consumidor. Universidad de Costa Rica



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

Superintendencia de Defensa del Consumidor, Competencia y Control del Poder del Mercado. De igual forma, es importante el establecimiento de un proceso judicial específico, en el que los jueces de lo civil y mercantil sean los encargados de sancionar los daños y perjuicios ocasionados por los proveedores de bienes y servicios a los usuarios, esto mediante la aplicación del marco sancionatorio del Código Orgánico Administrativo.

Además, es adecuado revisar las infracciones que los proveedores comenten en contra de los consumidores y usuarios, así como la promoción y facilidad de creación de asociaciones de consumidores y usuarios, que luchen por la protección de sus derechos.

Por todo lo expuesto es de relevancia realizar una reforma a la ley Orgánica de Defensa del Consumidor, con especial énfasis en la parte de la institucionalidad, autoridad competente y procedimientos.

EL PLENO

CONSIDERANDO

Que, el artículo 52 de la Constitución de la República del Ecuador garantiza como derecho de todas las personas el disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características;

Que, no existe un adecuado sistema de control y sanción para los infractores de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor;

Que, es necesario que los consumidores posean una institución en la cual recepte y tramite denuncias referentes a la afectación de derechos del consumidor;

Que, es necesario reformar la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, misma que es pre constituyente a fin de establecer entre otras cosas la autoridad administrativa que permita investigar y sancionar las infracciones referentes a derechos del consumidor;

**LEY ORGÁNICA PARA LA PROTECCIÓN Y GARANTÍA DE LOS DERECHOS
DE USUARIOS Y CONSUMIDORES**

**CAPÍTULO I
PRINCIPIOS Y DERECHOS DEL CONSUMIDOR**

Artículo 1.- A continuación del artículo 3 de La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, agréguese el siguiente artículo:

“Art. 3.1.- Principios. La presente ley se regirá bajo los siguientes principios:



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

1.- **Principio pro consumidor.** En caso de duda en la interpretación de normas relativas a materia de consumo, se aplicará en el sentido más favorable al usuario y consumidor.

2.- **Principio de protección.** Se protegerá siempre la vida, salud y seguridad del usuario y consumidor con respecto a los riesgos provocados por productos, bienes o servicios.

3.- **Principio de sostenibilidad y respeto al medio ambiente.** El Estado promoverá políticas de consumo consciente, responsable y provisión de bienes y servicios amigable con el ambiente.

Los usuarios y consumidores deberán respetar los derechos de la naturaleza.

De la misma manera, las actividades que realicen los fabricantes, intermediarios y proveedores del bien y servicio, en cada etapa de la cadena de producción, incluida la publicidad, deberán establecer mecanismos que no vulneren los derechos de la naturaleza y deberán promover el respeto y cuidado al medio ambiente.

4.- **Principio de educación.** Se deberá promover la educación y divulgación sobre el consumo adecuado de los productos y servicios, con la finalidad de garantizar la libertad al consumidor y usuario para escoger.

5.- **Principio de participación y pro asociativo.** Las personas consumidoras y usuarias podrán constituir grupos u otras organizaciones con la finalidad de promover la información y educación así como la promoción de sus derechos, y que las representen y defiendan sus derechos de forma directa ante los proveedores o prestadores públicos y privados.”

Artículo 2.- En el artículo 4 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor inclúyase el siguiente numeral:

“13.- Los consumidores y usuarios que adquieran bienes y servicios por medios electrónicos, tendrán derecho a que:

a. El proveedor utilice la información proporcionada por el usuario o consumidor de manera confidencial y no podrá difundir o transmitir a otros proveedores, salvo autorización expresa del propio consumidor.

b. El proveedor entregue al consumidor antes de celebrar la transacción la siguiente información: domicilio físico, números telefónicos y demás medios en el que el consumidor pueda acudir de forma directa para presentar sus reclamaciones o quejas.

c. El proveedor brinde información completa acerca de los términos, condiciones, costos, cargos adicionales, en su caso, formas de pago de los bienes y servicios ofrecidos.

d. El proveedor no puede utilizar estrategias de ventas o publicitarias que no tengan como finalidad proporcionar al consumidor información clara, óptima, necesaria y suficiente sobre el producto ofrecido.”



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

Artículo 3.- Reemplácese el artículo 11 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor por el siguiente artículo:

“Art. 11.- Garantías.- 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.

Los proveedores deberán ofrecer garantías por escrito, de manera clara y precisa respecto de los bienes y servicios que ofrezcan. Las garantías contendrán:

1. Tiempo de duración de la garantía, condiciones de validez, forma y lugar de hacer efectiva. En caso de que no se indicase la duración de la garantía el término será de un año para productos nuevos.
2. la persona natural o jurídica que la otorga.
3. los establecimientos en los que opera con las especificaciones técnicas necesarias para la correcta individualización.
4. la garantía debe expedirse por el proveedor
5. la condición de uso o funcionamiento del bien o servicio.
6. la duración y alcance territorial.
7. el nombre y dirección del fabricante.”

Artículo 4.- Reemplácese el artículo 35 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor por el siguiente:

“Art. 35.- Registro y solución de reclamos.- Las empresas prestadoras de servicios públicos deben contar con oficina de registro de reclamos, con la finalidad de que los usuarios puedan presentar sus quejas. Los usuarios también podrán presentar sus quejas y reclamos a través de medios electrónicos como páginas web o mediante el uso de correo electrónico, para lo cual las empresas deberán contar con mecanismos adecuados para dicho fin.

Todo reclamo deberá ser resuelto o subsanado en el plazo de cinco días, pudiendo de forma excepcional ampliarse de forma justificada a diez días.”

Artículo 5.- Reemplácese el artículo 46 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor por el siguiente:

“Art. 46.- De las promociones y ofertas.- Se consideran promociones y ofertas hacia los usuarios y consumidores, todo ofrecimiento que cumpla las siguientes condiciones:

- 1.- Debe existir un contenido adicional a la presentación usual del bien, producto o servicio en forma gratuita o la oferta del mismo contenido de bienes o prestación de servicios con un precio inferior al que se venía manejando.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

2.- En toda promoción u oferta digital, telemática o impresa se deberá informar al usuario o consumidor cerca de las bases de las misma y el tiempo o plazo de duración.

3.- Cuando existan condiciones y restricciones de acceso a las promociones se deberá informar las mismas forma clara y de manera que los usuarios o consumidores puedan comprenderla.

4.- Toda promoción u oferta deberá señalar el precio anterior del bien o servicio y el nuevo precio o, en su defecto, el beneficio que obtendría el consumidor.

Cuando se trate de promociones en que el incentivo consista en la participación en concursos o sorteos, el anunciante deberá informar al público sobre el monto o número de premios de aquellos, el plazo y el lugar donde se podrán reclamar. El anunciante estará obligado a difundir adecuadamente el resultado de los concursos o sorteos.

En caso de que el ofertante no cumpla con el ofrecimiento, los usuarios o consumidores podrán optar por exigir el cumplimiento, aceptar otro bien o servicio equivalente o la rescisión del contrato y, en todo caso, tendrán derecho al pago de la diferencia económica entre el precio al que se ofrezca el bien o servicio objeto de la promoción u oferta.”

Artículo 6.- Reemplácese el Capítulo XI de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor por el siguiente:

**“Capítulo XI
ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES**

Art. 61.- Asociación de Consumidores.- Se entenderá por Asociación de Consumidores, toda organización constituida por agrupaciones de personas naturales o jurídicas, independientes de todo interés económico, comercial, religioso o político, cuyo objeto sea garantizar y procurar la protección y la defensa de los derechos e intereses de los consumidores; así como, promover la información, educación, representación y el respeto de los mismos.

Art. 62.- Requisitos.- Para poder actuar válida y legítimamente en la promoción y defensa de los derechos que esta Ley consagra, las asociaciones de consumidores deberán cumplir los siguientes requisitos:

1. Conformarse con un número no menor a quince miembros;
- 2.- Inscribirse en la Superintendencia de Defensa del Consumidor, Competencia y Control del Poder del Mercado (SINDECOP), de conformidad con la normativa que para el efecto expida la misma.
3. No incluir como asociados a personas jurídicas que se dediquen a actividades comerciales;
4. Mantenerse al margen de actividades comerciales, religiosas o políticas;
5. No perseguir fines de lucro;



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

6. No aceptar anuncios de carácter comercial en sus publicaciones; y,
7. No realizar una explotación comercial selectiva en la información y consejos que ofrezcan al consumidor

Art. 63.- **Objetivos.-** Entre otros, son objetivos de las asociaciones de consumidores:

1. Difundir el conocimiento de las disposiciones de esta Ley y sus disposiciones conexas;
2. Informar, orientar, educar y proteger a los consumidores y usuarios para el adecuado ejercicio de sus derechos así como también brindarles asesoría adecuada cuando lo requieran;
3. Representar los intereses individuales o colectivos de los consumidores ante las autoridades judiciales o administrativas; así como, ante los proveedores, mediante el ejercicio de acciones, recursos, trámites o gestiones a que esta Ley se refiere, cuando esto sea solicitado expresamente por los consumidores;
4. Realizar programas de capacitación, orientación y educación del consumidor;
5. Promover la organización de los consumidores con sentido solidario para proteger sus derechos;
6. Participar y promover el conocimiento en los procesos de fijación de tarifas de los servicios básicos domiciliarios además sobre el precio, la cantidad, la calidad, peso, medida, rotulado e información de los bienes y servicios;
7. Denunciar la práctica o manejo que atente contra los derechos del consumidor consagrados en la presente Ley;
8. Desarrollar una conciencia ambiental, individual o de grupo sobre las consecuencias del consumo en el ambiente y la necesidad de preservar y respetar los derechos de la naturaleza; y,
9. Prestar la debida colaboración a las autoridades que requieran de su contingente para la investigación de las infracciones establecidas en la presente Ley.”

CAPÍTULO II
REFORMAS DE INSTITUCIONALIDAD

Artículo 7.- Sustitúyase el Capítulo XIV de la Ley Orgánica de Defensa Del Consumidor por el siguiente:

“Capítulo XIV
INSTITUCIONALIDAD, COMPETENCIA Y PROCEDIMIENTO”

Sección I
Institucionalidad y Competencia

Artículo 81.- De la Institucionalidad de defensa del consumidor.- Toda persona tendrá el derecho a la tutela de sus derechos como usuaria o consumidora de los contenidos previstos en la presente ley a través de los siguientes órganos del poder público:



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

1. Defensoría del Pueblo.
- 2.- Superintendencia de Defensa del Consumidor, Competencia y Control del Poder del Mercado (SINDECOP).
- 3.- Jueces de lo Civil y Mercantil.

Artículo 82.- De las facultades de la Defensoría del Pueblo.- La Defensoría del Pueblo, en el marco de sus atribuciones y competencias deberá patrocinar de oficio o a petición de parte las acciones administrativas y constitucionales por la deficiencia, daño o mala calidad de bienes y servicios por parte de sujetos de derecho público o derecho privado cuando este tipo de acciones no constituyan infracciones penales y se trate de afectaciones de carácter masivo o de interés social.

La Defensoría del Pueblo, en el marco de sus atribuciones, promoverá la utilización de mecanismos alternativos para la solución de conflictos para resolver conflictos vinculados a los derechos de personas usuarias o consumidoras.

Artículo 83.- De las facultades de la Superintendencia de Defensa del Consumidor, Competencia y Control del Poder del Mercado (SINDECOP).- La Superintendencia de Defensa del Consumidor, Competencia y Control del Poder del Mercado es la entidad competente para conocer y resolver en sede administrativa sobre las infracciones a las normas contenidas en la presente Ley.

En el marco de esta competencia, la Superintendencia tendrá las siguientes atribuciones:

1. Sustanciar y resolver los procedimientos en sede administrativa para la imposición de medidas y sanciones administrativas por el incumplimiento de la presente Ley;
- 2.- Celebrar audiencias con los presuntos responsables, denunciantes, perjudicados, testigos y peritos, recibir declaraciones y ordenar careos, para lo cual podrá solicitar el auxilio de la fuerza pública;
3. Examinar y realizar los peritajes que estime necesarios sobre libros, documentos y demás elementos necesarios para la investigación, controlar existencias, comprobar orígenes y costos de materias primas u otros bienes, de conformidad con esta Ley;
4. Realizar inspecciones, formular preguntas y requerir cualquier información que estime pertinente a la investigación;
- 5.- Aplicar las sanciones establecidas en la presente Ley.
- 6.- Requerir a las instituciones públicas que considere necesario, la implementación de acciones adecuadas para garantizar la plena y efectiva aplicación de la presente Ley.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

7.- Acceder a los lugares objeto de inspección con el consentimiento de los ocupantes o mediante orden judicial cuando se trate del domicilio de una persona, la que será solicitada ante el juez competente, quien deberá resolver en el plazo de 24 horas;

8.- Atender las consultas y resolver los reclamos que se formulen respecto de la prestación defectuosa de bienes y servicios que atenten contra esta Ley; y,

9.- Disponer las medidas cautelares y de ejecución que considere necesarias para cesar actos o prácticas que constituyan afectaciones a los derechos de usuarios y consumidores.

Artículo 84.- De las competencias de los jueces de lo civil y mercantil.- Son competentes en primera instancia, los jueces de lo civil y mercantil del domicilio del denunciante, y, en caso de apelación, la correspondiente sala de la Corte Provincial de la respectiva jurisdicción para conocer respecto de los siguientes asuntos:

1.- Respecto de las acciones civiles previstas en la ley; y,

2.- Para disponer las medidas cautelares o reparatorias que correspondan en caso de advertirse una presunta infracción a los derechos de usuarios y consumidores.

Sección II
Procedimiento

Artículo 85.- Del Procedimiento ante la Defensoría del Pueblo.- La Defensoría del Pueblo, de conformidad con la ley que regule su estructura y funcionamiento, así como del Reglamento que el Defensor del Pueblo expida para tal efecto ejercerá las atribuciones dispuestas en la presente Ley.

Una vez agotado el procedimiento previsto en la normativa anteriormente señalada y en caso de que las partes no hayan llegado a un acuerdo, la Defensoría del Pueblo elaborará un informe con base del cual solicitará a las autoridades competentes la iniciación del respectivo proceso investigativo del que se podrá desprender la imposición de las sanciones establecidas en la presente Ley, así como la exigencia para el cumplimiento a la obligación pendiente.

El informe emitido por la Defensoría del Pueblo será apreciado por la autoridad competente de acuerdo a su sana crítica.

El Defensor del Pueblo podrá acudir ante las autoridades competentes de su respectiva jurisdicción a fin de solicitar el inicio del respectivo procedimiento.

Artículo 86.- Procedimiento ante la Superintendencia de Defensa del Consumidor, Competencia y Control del Poder del Mercado.- La Superintendencia de Defensa del Consumidor, Competencia y Control del Poder del Mercado sustanciará los procedimientos



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

sancionatorios en sede administrativa respecto de las infracciones tipificadas en la presente ley de acuerdo a las siguientes disposiciones:

1. El procedimiento será sencillo, informal, tutelar, eficiente y eficaz, respetando el debido proceso de las partes y tomando en cuenta la máxima protección a los derechos de los usuarios y consumidores.

2.- Se presumirán como ciertos los hechos alegados por los denunciantes, trasladándose la carga de la prueba al sujeto denunciado. En los procedimientos iniciados de oficio la carga de la prueba se trasladará a la SINDECOP con excepción de los eximentes de responsabilidad.

3.- El procedimiento se sustanciará de conformidad con las disposiciones correspondientes al procedimiento administrativo sancionador establecido en la ley general que regula los procedimientos administrativos. Se faculta al Superintendente de Defensa del Consumidor, Competencia y Control del Poder del Mercado a reglamentar los aspectos de procedimiento que no se encuentren previstos en la norma general que regula los procedimientos administrativos sin que éste pueda innovar o alterar el contenido de las disposiciones de índole legal.

4.- La Superintendencia tendrá plena facultad para emitir las siguientes medidas cautelares:

a. El cese inmediato de los actos que constituyan la presunta infracción, incluyéndose dentro de esto ordenar la reparación gratuita del bien, y cuando no sea posible, a su reposición o a la devolución de la cantidad pagada en un plazo de quince días.

En el caso de que sea la prestación de un servicio, la disposición al infractor de prestarlo o entregarlo adecuadamente en un plazo máximo de quince días. Si esto no fuese posible, se ordenará la devolución de la cantidad pagada;

b. El retiro de los circuitos comerciales de los productos resultantes de la presunta infracción, incluyendo, los envases, embalajes, etiquetas, material impreso o de publicidad u otros materiales, así como los materiales y medios principales que sirvieran para cometer la presunta infracción y reemplazarlos por aquellos de las calidades y cualidades ofertadas respecto del producto o servicio;

c. La eliminación de toda la publicidad engañosa que se haya producido con la finalidad de inducir a error al consumidor, 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 de la difusión del mensaje sancionado;

d. La eliminación de cualquier información dispuesta en medios electrónicos de información como páginas web del producto o servicio ofertado, redes sociales o cualquier otro medio de difusión masiva contenido en el Internet;



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

e. El cierre temporal o clausura del establecimiento del presunto infractor cuando fuese necesario para evitar la continuación o repetición de la presunta infracción; y,

f. De resultar insuficiente cualquiera de las medidas descritas en los literales anteriores, se podrá solicitar cualquier otra medida razonable y debidamente motivada, con la finalidad de cesar el cometimiento de la infracción, ponderando los legítimos intereses de consumidores y usuarios así como los del presunto infractor. Esta medida será aplicable si no se afecta intereses de terceros.

Las medidas cautelares dictadas por la autoridad administrativa no caducarán por la falta de interposición de un proceso en sede judicial

Las medidas cautelares podrán dictarse al inicio del procedimiento si es que de los hechos se presumiere que la infracción afectare los derechos de los usuarios y consumidores así como también al momento de la finalización de la etapa de instrucción de constatarse dicha infracción o en su defecto al momento de resolver en calidad de medidas reparatorias luego del agotamiento del trámite correspondiente.

De los actos administrativos que impongan medidas cautelares con excepción de la resolución no se podrá interponer recurso administrativo o judicial alguno.

5.- La resolución contará con la motivación adecuada dispuesta en la Constitución de la República y deberá imponer la sanción que corresponda de acuerdo con la presente Ley. La sanción pecuniaria impuesta generará intereses a partir de su emisión sin perjuicio de las impugnaciones que se presenten respecto del acto administrativo y podrá exigirse su recaudación mediante procedimiento coactivo sustanciado de conformidad con la norma general de los procedimientos administrativos.

6. Respecto de la Resolución que resuelva el procedimiento administrativo se podrán interponer los recursos en sede administrativa y judicial que disponga la ley. La interposición de recursos judiciales interrumpe la vía administrativa de conformidad con la norma general.

La interposición del recurso administrativo no suspenderá la ejecución del acto administrativo cuando éste resuelve a favor del usuario o consumidor.

7. La Superintendencia deberá incorporar de forma obligatoria la utilización de medios electrónicos y telemáticos para la interposición de las denuncias realizadas por los usuarios y consumidores.

Artículo 87.- Del procedimiento judicial de medidas cautelares o reparatorias ante presuntas infracciones a la presente ley.- Los jueces de lo civil y mercantil del domicilio del actor podrán imponer las siguientes medidas cautelares o reparatorias:



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

a. El cese inmediato de los actos que constituyan la presunta infracción, incluyéndose dentro de esto ordenar la reparación gratuita del bien, y cuando no sea posible, a su reposición o a la devolución de la cantidad pagada en un plazo de quince días.

En el caso de que sea la prestación de un servicio, la disposición al infractor de prestarlo o entregarlo adecuadamente en un plazo máximo de quince días. Si esto no fuese posible, se ordenará la devolución de la cantidad pagada;

b. El retiro de los circuitos comerciales de los productos resultantes de la presunta infracción, incluyendo, los envases, embalajes, etiquetas, material impreso o de publicidad u otros materiales, así como los materiales y medios principales que sirvieran para cometer la presunta infracción y reemplazarlos por aquellos de las calidades y cualidades ofertadas respecto del producto o servicio;

c. La eliminación de toda la publicidad engañosa que se haya producido con la finalidad de inducir a error al consumidor, 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 de la difusión del mensaje sancionado;

d. La eliminación de cualquier información dispuesta en medios electrónicos de información como páginas web del producto o servicio ofertado, redes sociales o cualquier otro medio de difusión masiva contenido en el Internet;

e. El cierre temporal o clausura del establecimiento del presunto infractor cuando fuese necesario para evitar la continuación o repetición de la presunta infracción; y,

f. De resultar insuficiente cualquiera de las medidas descritas en los literales anteriores, se podrá solicitar cualquier otra medida razonable destinada a cesar el cometimiento de la infracción, ponderando los legítimos intereses del consumidor y usuario así como los del presunto infractor. Esta medida será aplicable si no se afecta intereses de terceros.

Las medidas cautelares dictadas por la autoridad judicial no caducarán por la falta de interposición de un proceso en sede judicial.

El juez de lo civil y mercantil en caso de conceder las medidas cautelares pondrá en conocimiento de este particular a la SINDECOP para que inicie el procedimiento sancionador correspondiente.

La demanda de medidas cautelares o reparatorias se sustanciará mediante procedimiento sumario, de conformidad con la ley general que regula los procesos judiciales.

Artículo 88.- De las acciones civiles previstas en la presente Ley.- Los usuarios y consumidores podrán interponer acciones civiles en los siguientes casos:



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

1. Acciones por defectos y vicios ocultos en prestación de bienes y servicios;
2. Acciones Civiles por Daños y Perjuicios; y,
3. Las demás contempladas en la ley.

Las acciones civiles previstas en la presente ley se sustanciarán mediante procedimiento sumario, de conformidad con la ley general que regula los procesos.

Artículo 88a.- De la Acción Popular.- Se concede acción popular para denunciar las infracciones previstas en esta Ley.

Artículo 88b.- De las pruebas.- Se presumirán como ciertos los hechos alegados por los demandantes, trasladándose la carga de la prueba al sujeto denunciado.

Artículo 88c.- Daños y perjuicios.- La resolución en firme que determine el cometimiento de las infracciones previstas en esta Ley, deberá establecer la obligación del sancionado de pagar daños y perjuicios al afectado, costas y honorarios.

Artículo 88d.- De los Recursos.- De las sentencias expedidas en los procedimientos señalados en los artículos 87 y 88 de la presente Ley serán susceptibles de los recursos de aclaración y ampliación ante el mismo juez y recurso de apelación ante la Sala de lo Civil y Mercantil de la Corte Provincial correspondiente.”

CAPÍTULO III
RÉGIMEN DE INFRACCIONES Y SANCIONES

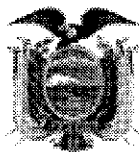
Artículo 8.- Sustitúyase el Capítulo XIII de la Ley Orgánica de Defensa Del Consumidor por el siguiente:

“Capítulo XIII
INFRACCIONES Y SANCIONES

Art. 70.- Sanción General.- Las infracciones a lo dispuesto en esta Ley, siempre que no tengan una sanción específica, serán sancionadas con multa de dos a diez salarios básicos unificados, y si es del caso, el comiso de los bienes, o la suspensión del derecho a ejercer actividades en el campo de la prestación del servicio o publicidad, sin perjuicio de las demás sanciones a las que hubiere lugar. El pago de las sanciones pecuniarias no libera al proveedor de cumplir con las obligaciones que le impone la Ley.

Art. 71.- Indemnización, Reparación, Reposición y Devolución.- Los consumidores tendrán derecho, además de la indemnización por daños y perjuicios ocasionados, a la reparación gratuita del bien y, cuando no sea posible, a su reposición o a la devolución de la cantidad pagada, en un plazo no superior a quince días, en los siguientes casos:

1. Cuando en el producto que se hubiere adquirido con determinada garantía y, dentro del



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

plazo de ella, se pusiere de manifiesto la deficiencia o características del bien garantizado, siempre que se hubiere destinado al uso o consumo normal de acuerdo a la naturaleza de dicho bien. Este derecho se ejercerá siempre y cuando el proveedor haya incumplido con la garantía;

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

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

Sin perjuicio de las acciones civiles, penales o administrativas a que hubiere lugar, el proveedor que incurriere en uno de los casos contemplados en este artículo, e incumpliere su obligación una vez fenecido el plazo establecido, será sancionado con una multa equivalente al valor del bien o servicio, que en ningún caso será inferior a tres salarios básicos unificados, sin que ello se extinga su obligación de reparar o reponer el bien, o en su caso restituir lo pagado.

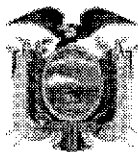
Art. 72.- El proveedor cuya publicidad sea considerada engañosa o abusiva, según lo dispuesto en esta Ley, será sancionado con una multa de tres a diez salarios básicos unificados. Cuando un mensaje publicitario sea engañoso o abusivo, la autoridad competente dispondrá la suspensión de la difusión publicitaria, 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 de la difusión del mensaje sancionado.

Art. 73.- El proveedor que incurra en lo establecido en el artículo 23 de la presente Ley, e incumpla las obligaciones allí establecidas, será sancionado con la clausura temporal o definitiva del establecimiento.

Art. 74.- En caso de incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 de la presente Ley, el infractor será sancionado con multa de cinco a treinta salarios básicos unificados.

Art. 75.- Servicios Defectuosos.- Cuando los servicios prestados sean manifiestamente defectuosos, ineficaces, causen daño o no se ajusten a lo expresamente acordado, los consumidores tendrán derecho, además de la correspondiente indemnización por daños y perjuicios, a que le sea restituido el valor cancelado. Además, el proveedor de tales servicios, será sancionado con una multa de tres a treinta salarios básicos unificados, sin perjuicio de las demás acciones a que hubiere lugar.

Art. 76.- Espectáculos Públicos.- Serán sancionados con multa equivalente al veinte por ciento del valor recaudado en taquilla, las personas naturales o jurídicas organizadores de espectáculos públicos, incluidos los artísticos y deportivos, que pongan en venta una cantidad de localidades que supere la capacidad de los respectivos recintos; sin perjuicio de su obligación de restituir lo pagado, a quienes, a causa de lo señalado, no hayan podido



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

ingresar al espectáculo.

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

Art. 77.- Suspensión Injustificada del Servicio.- El que suspendiere, paralizare o no prestare, sin justificación o arbitrariamente, un servicio previamente contratado y por el cual se hubiere pagado derecho de conexión, instalación, incorporación, mantenimiento o tarifa de consumo, será sancionado con una multa de cinco a cincuenta salarios básicos unificados, sin perjuicio de las demás acciones a las que hubiere lugar.

Adicionalmente, el Estado o los concesionarios de la prestación de servicios, responderán civilmente por los daños y perjuicios ocasionados a los habitantes, por su negligencia y descuido en la atención a la prestación de los servicios públicos que estén a su cargo o por la carencia de servicios que hayan sido pagados.

Art. 78.- Cobro Durante la Suspensión del Servicio.- El proveedor de servicios públicos o privados, no podrá efectuar cobro alguno por el mismo, durante el tiempo en que se encuentre interrumpido y, en todo caso, estará obligado a descontar o reembolsar al consumidor el valor del servicio pagado y no devengado.

Art. 79.- Requerimiento de Información.- Sin perjuicio de la facultad de las autoridades de asistirse por la fuerza pública, será sancionado con multa de cinco a cincuenta salarios básicos unificados, el proveedor que se negare a proporcionar la información requerida por autoridad competente o que proporcionare información falsa.

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

Art. 80.- Reincidencia.- En caso de reincidencia en las infracciones que establece la presente Ley, la multa señalada podrá ser elevada al doble, además de la clausura temporal o definitiva del establecimiento; se considerará reincidente al proveedor que sea sancionado por una misma infracción a esta Ley, dos veces o más dentro del mismo año calendario.

Para la aplicación de multas, la autoridad competente tendrá en cuenta la gravedad de la infracción, la cuantía de lo disputado, el grado de afectación a usuarios y consumidores, los ingresos y ganancias del infractor, entre otras que determine en su reglamento la Superintendencia de Defensa del Consumidor, Competencia y Control del Poder del Mercado.”



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

REFORMAS INSTRUMENTALES

Artículo 9.- En el texto de la presente Ley sustitúyanse todas las expresiones que se refieran al “*Código de Procedimiento Civil*” por “*Código Orgánico General de Procesos*”.

Artículo 10.- Sustitúyase el artículo 31 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor por el siguiente:

“**Art. 31.- Prescripción de las Acciones.** Las acciones civiles que contempla esta Ley prescribirán en el plazo de cinco años contados a partir de la fecha en que se ha recibido el bien o terminado de prestar el servicio con excepción de la de defectos o vicios ocultos, misma que prescribirá en tres años.

Si se hubiese otorgado garantía por un plazo mayor, se estará a esta para efectos de prescripción.”

Artículo 11.- Sustitúyase el artículo 95 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor por el siguiente:

“**Artículo 95.- Supletoriedad.-** En todo lo no previsto en esta Ley, en lo relativo a los procedimientos judiciales o administrativos aquí determinados, se estará a lo que disponen el Código Orgánico General de Procesos, el Código Orgánico Administrativo y la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder del Mercado, respectivamente.”

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA.- Todos los trámites, procesos y procedimientos que se venían sustanciando hasta la entrada en vigencia de la presente Ley, seguirán el trámite previsto en la ley vigente cuando se presentaron dichos trámites, procesos o procedimientos.

SEGUNDA.- El personal de la Defensoría del Pueblo que trabaja en la Adjuntía encargada de los derechos de usuarios y consumidores pasará a formar parte de la Superintendencia de Defensa del Consumidor, Competencia y Control del Poder del Mercado (SINDECOP).

TERCERA.- La Superintendencia de Defensa del Consumidor, Competencia y Control del Poder del Mercado (SINDECOP), tendrá el plazo de tres meses desde la publicación de la presente Ley para expedir la normativa necesaria para la adecuada implementación de la Ley.

DISPOSICIONES REFORMATARIAS



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

PRIMERA.- En todos los artículos de la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado en donde diga “Superintendencia de Control del Poder de Mercado” reemplácese dicho término por el de “Superintendencia de Defensa del Consumidor, Competencia y Control del Poder del Mercado (SINDECOP).”

SEGUNDA.- Reemplácese el artículo 37 de la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado por el siguiente:

“Art. 37.- **Facultad de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado.-** Corresponde a la Superintendencia de Defensa del Consumidor, Competencia y Control del Poder del Mercado (SINDECOP) asegurar la transparencia y eficiencia en los mercados y fomentar la competencia; la prevención, investigación, conocimiento, corrección, sanción y eliminación del abuso de poder de mercado, de los acuerdos y prácticas restrictivas, de las conductas desleales contrarias al régimen previsto en esta Ley; y el control, la autorización, y de ser el caso la sanción de la concentración económica.

La Superintendencia además garantizará la plena vigencia de los derechos de usuarios y consumidores de conformidad con las competencias y atribuciones previstas en la ley.

La Superintendencia de Control del Poder de Mercado tendrá facultad para expedir normas con el carácter de generalmente obligatorias en las materias propias de su competencia, sin que puedan alterar o innovar las disposiciones legales y las regulaciones expedidas por la Junta de Regulación.”

DISPOSICIÓN GENERAL ÚNICA

Para el cumplimiento de lo previsto en esta Ley no se incrementará montos o rubros al Presupuesto General del Estado. Todos los recursos destinados en la actualidad para protección, promoción y garantía de los derechos de usuarios y consumidores serán redistribuidos para el adecuado cumplimiento de esta Ley.

DISPOSICIÓN FINAL

La presente Ley entrará en vigencia seis meses después de su publicación en el Registro Oficial.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

FIRMAS DE ASAMBLEÍSTAS QUE RESPALDAN EL PROYECTO LEY ORGÁNICA PARA LA PROTECCIÓN Y GARANTÍA DE LOS DERECHOS DE USUARIOS Y CONSUMIDORES

Asambleísta	Firma
BYRON SUQUILANDA	
Juan Pablo Veloz	
Dallyana Passalunghi	
CÉSAR SOLÓRZANO	
Maía Montano Valera	
ANGEL SIMAQUEZA	
Patricio Donoso	
MARCELA HERNÁNDEZ	
Cristina Reyes H	
PATRICIA HENRIQUEZ J	
WASHINGTON PAREDES	
WIT TIVELY	



REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASAMBLEA NACIONAL

**FIRMAS DE ASAMBLEÍSTAS QUE RESPALDAN EL PROYECTO LEY ORGÁNICA
PARA LA PROTECCIÓN Y GARANTÍA DE LOS DERECHOS DE USUARIOS Y
CONSUMIDORES**

Asambleísta	Firma
Juan Carlos Yan	
FERNANDO FLORES V.	
Silvia Salgado	
Fronthier Suroy	
FRITO GAVILANES	
Aldo Cordero M	
Tany Vera	
Esteban Albornoz	
Miguel M. Montano	
Gabriel Lamestequi	
Sonia Jalas D.	
SEBASTIÁN PALACIOS	