

TODAS LAS PERSONAS SOMOS CONSUMIDORAS O USUARIAS DE BIENES Y SERVICIOS

EXIGE TUS DERECHOS EMPODÉRATE Y RECLAMA

DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS

Son garantías creadas para proteger a las personas usuarias y consumidoras finales de servicios y bienes, respectivamente, ante posibles vulneraciones presentadas en las relaciones de uso de servicios públicos y privados y consumo de bienes. Estas garantías se encuentran consagradas en la Constitución de la República, en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y su Reglamento General, leyes conexas, y en la normativa internacional suscrita y ratificada por el Ecuador.

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

“Art. 52.- 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”.

LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y SU REGLAMENTO GENERAL

“Art. 1 (...) el objeto de la 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 las relaciones entre las partes”.

ACTORES EN LA RELACIÓN DE CONSUMO

Personas Consumidoras: Son todas las personas que como destinatarias finales adquieren, utilizan, disfrutan o reciben ofertas de bienes y servicios. La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (LODC) también considera como personas consumidoras a las y los usuarios de servicios públicos domiciliarios tales como: energía eléctrica, telefonía móvil o fija, agua potable, gas, saneamiento, alcantarillado u otros similares.

Empresas proveedoras/prestadoras: Son todas las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución, alquiler o comercialización de bienes, así como de prestación de servicios y que cobren un precio o tarifa por ello.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS

Son derechos de las personas usuarias y consumidoras, los siguientes (art. 4, LODC):

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;
2. Derecho a que las empresas proveedoras/es públicas y privadas oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad;
3. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad;
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;
5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de las empresas proveedoras/prestadoras, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida;
6. Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales;
7. Derecho a la educación de las personas usuarias y consumidoras, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos;
8. Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios;
9. Derecho a recibir el auspicio del Estado para la constitución de asociaciones de personas consumidoras y usuarias;
10. Derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos;
11. Derecho a seguir las acciones administrativas y/o judiciales que correspondan; y,
12. Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición de la persona consumidora, en el que podrá anotar el reclamo correspondiente.

Son obligaciones de las personas consumidoras, las siguientes (art. 5, LODC):

1. Propiciar y ejercer el consumo racional y responsable de bienes y servicios;
2. Preocuparse de no afectar el ambiente mediante el consumo de bienes o servicios;
3. Evitar cualquier riesgo que pueda afectar su salud y vida, así como la de las y los demás, por el consumo de bienes o servicios lícitos; y,
4. Informarse responsablemente de las condiciones de uso de los bienes y servicios a consumirse.

OBLIGACIONES DE LA EMPRESA PROVEEDORA/PRESTADORA

Son obligaciones de toda empresa proveedora/prestadora (Capítulo V, LODC):

1. Entregar a la persona consumidora información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los bienes o servicios ofrecidos;
2. Entregar o prestar, oportuna y eficientemente el bien o servicio, de conformidad a las condiciones establecidas de mutuo acuerdo con la persona consumidora. Ninguna variación en cuanto a precio, costo de reposición u otras ajenas a lo expresamente acordado entre las partes, será motivo de aplazamiento;
3. Dar a conocer al público los valores finales de los bienes que expendan o de los servicios que ofrezcan;
4. Terminación del contrato, reposición del bien o la reducción del precio, sin perjuicio de la indemnización por daños y perjuicios, cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que la hagan inadecuada o disminuyan de tal modo su calidad o la posibilidad del uso al que habitualmente se le destine.
5. La empresa proveedora está obligada a entregar a la persona consumidora la factura que documente el negocio realizado.
6. Reparación sin costo adicional o reposición del bien, cuando el bien objeto de reparación presente defectos relacionados con el servicio realizado e imputables a la empresa prestadora del mismo.
7. Restituir el valor del bien e indemnizar, cuando el bien ingrese a servicio técnico, de reparación, limpieza, adaptación u otro similar y sufra deterioro que disminuya su valor o lo torne parcial o totalmente inapropiado para el uso normal al que está destinado, la empresa proveedora / prestadora deberá restituir el valor del bien e indemnizar a la persona consumidora por la pérdida ocasionada.
8. Asegurar el suministro permanente de componentes, repuestos y servicio técnico.
9. Informar, desde el inicio de gestión, el monto o parámetros en los que se regirá para el cobro de honorarios.
10. Serán solidariamente responsables por las indemnizaciones civiles derivadas de los daños ocasionados por vicio o defecto de los bienes o servicios prestados, los productores, fabricantes, importadores, distribuidores, comerciantes, quien haya puesto su marca en la cosa o servicio.

CULTURA DE RECLAMO

La cultura de reclamo es la capacidad que tienen las personas usuarias y consumidoras para exigir el cumplimiento de sus derechos, ante una posible vulneración.

Algunas recomendaciones para fomentar la cultura de reclamo:

- Es importante que conozcas tus derechos para exigirlos.
- Exige que en los establecimientos comerciales exista un libro de reclamos a tu disposición.
- Si tus derechos han sido vulnerados, reclama y haz uso del libro de reclamos.
- No olvides que al momento de realizar un reclamo es importante que tengas documentos de respaldo como contratos, garantías, publicidad, facturas, etc.
- Si la empresa proveedora /prestadora no atiende tu queja, acude a la Defensoría del Pueblo. ¡Haz efectivos tus derechos!
- Tus derechos son importantes. ¡Exígelos! y concienticemos una cultura de reclamo en nuestra sociedad.

LIBRO DE RECLAMOS

El libro de reclamos es un tipo de registro físico o digital que debe existir en todo establecimiento comercial, en el que las personas consumidoras y usuarias podrán anotar el reclamo correspondiente por un servicio recibido o por un bien adquirido. Es obligación de todas las empresas proveedoras/prestadoras el implementarlo.

El libro de reclamos deberá tener los siguientes datos (art. 5, Reglamento General LODC):

- Nombres completos de la persona consumidora;
- Número de cédula de ciudadanía o pasaporte de la persona consumidora;
- RUC, si fuere persona jurídica;
- Número de teléfono o dirección;
- Dirección electrónica;
- Motivo de la queja;
- Fecha del inconveniente; y,
- Pedido de la persona consumidora.

El libro de reclamos estará a disposición de las personas consumidoras, respecto de su propio reclamo, de la asociación de personas consumidoras que lo solicite y de organismos y autoridades competentes.

RECOMENDACIONES PARA LAS EMPRESAS PROVEEDORAS/ PRESTADORAS EN LA ATENCIÓN A LOS RECLAMOS:

Como empresa proveedora o prestadora de un bien o servicio, respectivamente, considera las siguientes recomendaciones.

- a) Colocar el libro de reclamos en cada uno de los establecimientos comerciales, en un lugar visible y al alcance de la persona consumidora.
- b) Asignar a una persona responsable del libro de reclamos.
- c) Facilitar los recursos a la persona consumidora para que pueda llenar la hoja de reclamación e indicar los campos que constan en la misma.
- d) Entregar una copia de la hoja de reclamación a la persona consumidora.
- e) Evaluar el reclamo presentado y responder a la persona consumidora vía correo electrónico, telefónica o personalmente.
- f) El plazo de respuesta no debería ser mayor de quince (15 días) contados a partir de la fecha de presentación del reclamo.
- g) Informar a la persona consumidora las acciones ejecutadas o por ejecutar con respecto a su reclamo.
- h) Guardar una constancia de la respuesta realizada a la persona consumidora.

SISTEMA "LIBRO DE RECLAMOS" DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

La Defensoría del Pueblo pone a disposición de la población el sistema "Libro de Reclamos", para promocionar los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

Beneficios del Sistema "Libro de Reclamos":

1. Las empresas proveedoras/prestadoras cumplirán con lo establecido en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.
2. Crea un canal de comunicación directa entre las empresas y las personas consumidoras/usuarias.
3. Establece procesos para la atención a reclamos.
4. Permite identificar problemas o conflictos de manera oportuna para mejorar la atención a las personas consumidoras y usuarias.
5. Facilita la resolución de conflictos sin intervención de terceras personas.
6. Es una herramienta virtual gratuita.

El sistema "Libro de Reclamos" se encuentra disponible en la página web de la Defensoría del Pueblo: www.dpe.gob.ec - servicios en línea o a través del link: <http://consumidores.dpe.gob.ec/>

PERSONAS USUARIAS/CONSUMIDORAS



EMPRESAS PROVEEDORAS/PRESTADORAS



**LIBRO DE
RECLAMOS**



Según el tipo de bien o servicio, la persona consumidora puede presentar sus reclamos en las siguientes entidades:

ORGANISMO	ATRIBUCIONES
Agencia de Regulación y Control del Agua (ARCA)	Entidad encargada de regular y controlar la gestión de los recursos hídricos y la calidad de los servicios públicos vinculados al agua.
Agencia de Regulación y Control de Electricidad (ARCONEL)	Es el organismo encargado de regular y controlar las actividades relacionadas con el servicio público de energía eléctrica y el servicio de alumbrado público general.
Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero (ARCH)	Esta entidad se encarga de la regulación, distribución, control y transporte de los hidrocarburos para impedir prácticas de mercado que afecten a las personas consumidoras/ usuarias.
Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL)	El ARCOTEL se encarga de regular y controlar las telecomunicaciones.
Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA)	La Agencia se encarga de garantizar la salud de la población mediante la regulación y el control de la calidad, seguridad e inocuidad de los productos de uso y consumo humano, así como las condiciones higiénico-sanitarias de los establecimientos en los que se expenden alimentos, medicamentos, cosméticos, entre otros.
Superintendencia de Control de Poder del Mercado (SCPM)	Institución que se encarga del correcto funcionamiento de los mercados, previniendo el abuso de poder de mercado o de las y los operadores económicos y todas aquellas prácticas contrarias a la competencia que vayan en perjuicio de las personas consumidoras.
Superintendencia de Bancos	Vigila y controla la actividad de las instituciones del sistema financiero y de seguridad social.
Superintendencia de Compañías y Seguros	Es el organismo encargado de vigilar y controlar la organización, actividades, funcionamiento, disolución y liquidación de las compañías y al sistema de seguros privados.
Superintendencia de Economía Popular y Solidaria	Institución encargada de la rectoría, regulación, control, fortalecimiento y acompañamiento del Sistema Cooperativo y Asociaciones Gremiales y de toda índole del Ecuador.
Dirección General de Aviación Civil	Se encarga de velar por una eficiente, justa y equitativa prestación del servicio de transporte aéreo.
Agencia de Regulación y Control Postal	Entidad encargada de asegurar la protección de los derechos de las personas usuarias en materia postal.
Ministerio de Turismo	Entidad encargada de regular y controlar el desarrollo de las actividades turísticas.

LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO ACTÚA DE MANERA SUBSIDIARIA CUANDO UN CASO NO ES ATENDIDO POR UN ORGANISMO DE REGULACIÓN, AUDITORÍA Y CONTROL. LAS PERSONAS CONSUMIDORAS PUEDEN ACERCARSE A LAS OFICINAS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO, CON PRESENCIA A NIVEL NACIONAL, Y PRESENTAR SU RECLAMO DE MANERA PERSONAL.

ADEMÁS, LAS PERSONAS CONSUMIDORAS PUEDEN ACUDIR EN CUALQUIER MOMENTO DEL PROCESO ANTE UNA INSTANCIA JUDICIAL A TRAVÉS DE LAS Y LOS JUECES MULTICOMPETENTES O DE CONTRAVENCIONES.



El desafío de ser diferentes es sentirnos semejantes

www.dpe.gob.ec
<http://consumidores.dpe.gob.ec>
consumidores@dpe.gob.ec
Llama gratis al: 159 opción 5

