



REGLAMENTO DE TRAMITE DE QUEJAS DEL CONSUMIDOR

Resolución de la Defensoría del Pueblo 4
Registro Oficial 113 de 21-ene-1999
Ultima modificación: 09-feb-1999
Estado: Vigente

Dr. Milton Alava Ormaza
DEFENSOR DEL PUEBLO

Considerando:

Que el numeral 20 del artículo 23 de la Constitución Política de la República vigente garantiza a todos los ecuatorianos el derecho a una calidad de vida que les asegure la salud, alimentación, nutrición y acceso a los servicios básicos;

Que el artículo 92 de la misma Constitución dispone que la ley establecerá los mecanismos de control de calidad, los procedimientos de defensa del consumidor, la reparación por las deficiencias, daños y mala calidad de los bienes y servicios y la sanción por la violación de estos derechos,

Que, de acuerdo con el artículo 96 de la Constitución Política de la República, corresponde al Defensor del Pueblo defender y excitar la observancia de los derechos fundamentales que ella establece, entre los que se encuentran los que amparan a los consumidores y garantizan la calidad de los servicios públicos;

Que es necesario establecer el procedimiento para la protección de los derechos de los consumidores por parte de la Defensoría del Pueblo; y,

En uso de la facultad que le confiere el artículo 8.c) de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo,

Nota: Incluida Fe de Erratas publicada en Registro Oficial 126 de 9 de Febrero de 1999 .

Resuelve:

Expedir el siguiente Reglamento de Trámite de Quejas del Consumidor o Usuario.

CAPITULO I DEL AMBITO DE ACCION DEL DEFENSOR DEL PUEBLO

Art. 1.- Para efectos de este Reglamento, de conformidad con el artículo 3 de la Ley de Defensa del Consumidor, se entiende por consumidor o usuario a la persona natural o jurídica que adquiera, use o consuma cualquier bien o contrate servicios, que suministren personas naturales o jurídicas, públicas o privadas.

Art. 2.- El presente Reglamento tiene por objeto establecer el procedimiento para el trámite de quejas por la violación o inobservancia de los derechos del consumidor o usuario.

Art. 3.- Corresponde al Defensor del Pueblo conocer y resolver las quejas que presente cualquier ciudadano ecuatoriano o persona natural extranjera, que resida o esté de paso en el país en uso de visa legalmente concedida, y las personas jurídicas nacionales o extranjeras domiciliadas en el Ecuador, que se consideren afectados por la violación o inobservancia de los derechos fundamentales del consumidor o usuario, establecidos en la Constitución Política, las leyes de la

República o garantizados por los convenios o tratados internacionales ratificados por el Ecuador.

Art. 4.- Las quejas que presenten los consumidores o usuarios deberán referirse a los derechos y garantías consignados en la Constitución, en la Ley de Defensa del Consumidor o en otras leyes o reglamentos.

CAPITULO II PROCEDIMIENTO PARA EL TRAMITE DE LAS QUEJAS

Art. 5.- Las quejas de los consumidores o usuarios pueden presentarse por escrito o verbalmente. En este segundo caso, el Director Nacional de Defensa del Consumidor o el funcionario que lo subroga, dispondrá que, por Secretaría, se la reduzca a escrito, con observancia de los requisitos establecidos en la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y en este Reglamento.

Art. 6.- Las quejas de los consumidores o usuarios deben reunir los siguientes requisitos:

- a. Los nombres y apellidos del denunciante o reclamante y de la persona o la entidad contra la cual se formula la denuncia o reclamo; en el caso de que aquél actúe en representación de una comunidad, colectividad o grupo de personas, acompañará la constancia escrita de su delegación para este efecto;
- b. Las circunstancias en las cuales se produjo la violación o inobservancia del derecho cuya tutela se reclama; el lugar, la fecha y la autoridad o persona o empresa particular responsable;
- c. El domicilio del denunciante o reclamante y el de la persona natural o jurídica presuntamente responsable de la violación de los derechos del consumidor o inobservancia de la ley;
- d. La medida reparatoria que se pretenda; y,
- e. Las pruebas documentales o testimoniales que fundamenten la queja.

En el caso de registrarse cualquier omisión en el cumplimiento de estos requisitos, la Defensoría podrá, de oficio, ordenar que se complete la queja.

Art. 7.- Las quejas que se presenten por escrito, que no cumplan los requisitos establecidos en este Reglamento, no serán admitidas a trámite.

El quejoso podrá apelar ante el Defensor del Pueblo, en el término improrrogable de ocho días, si la no admisión ha sido resuelta por otro funcionario.

Art. 8.- Cuando la queja tenga carácter nacional, la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor iniciará la investigación correspondiente, por los medios o a través de las acciones que le faculta la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y el presente Reglamento.

Cuando la queja tenga carácter provincial, el respectivo Comisionado efectuará la investigación completa en su jurisdicción y emitirá, directamente, la resolución correspondiente, de la que se podrá apelar ante el Defensor del Pueblo, quien para emitir el dictamen definitivo contará con el informe del Director Nacional de Defensa del Consumidor.

Copia de la resolución que adopte el Comisionado Provincial deberá enviarla a la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor.

Art. 9.- Sin perjuicio de los informes que se soliciten, el Defensor del Pueblo, o por delegación de él, el Director Nacional de Defensa del Consumidor o el Comisionado Provincial, según el caso, de oficio o a petición de parte podrá convocar a audiencia pública para que las partes involucradas formulen las alegaciones que consideren pertinentes. De sus deliberaciones y resoluciones se dejará constancia resumida en acta escrita firmada por el funcionario que hubiere realizado la audiencia y por el servidor público de la Defensoría designado como Secretario.



Las máximas autoridades de las instituciones públicas o representantes legales de las empresas privadas que presten servicios públicos, podrán presentar por escrito los informes que se les soliciten, pero estarán facultados para hacerse representar en estas audiencias por las personas que expresamente deleguen por escrito.

Art. 10.- Concluida la investigación, y si no se ha llegado a una solución de mutuo acuerdo, el funcionario competente emitirá resolución motivada sobre la queja, pudiéndola desechar o acoger total o parcialmente. Si la acogiere, determinará con precisión las infracciones cometidas y los nombres de las personas responsables y emitirá censura pública, conforme lo establece el artículo 8 letra c) de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo.

La resolución será notificada a los interesados, pero éstos podrán apelar de aquélla en el término improrrogable de ocho días ante el Defensor del Pueblo, cuando no sea este funcionario el que la hubiere expedido.

Art. 11.- Resuelta la apelación, las partes podrán utilizar esta Resolución definitiva para los fines que la ley les faculte, sin perjuicio de que se publique, de oficio o a petición de parte, por los medios de comunicación social.

Art. 12.- Ejecutoriada la resolución, la Defensoría del Pueblo, de establecerse responsabilidades contra las personas acusadas, solicitará a las autoridades respectivas que se inicien las acciones civiles o penales a que hubiere lugar.

Art. 13.- Para efectos de la aplicación de las normas sobre prescripción de las acciones que regula este Reglamento, se estará a lo dispuesto en el artículo 10 del Reglamento de Trámite de Quejas, recursos Constitucionales y Demandas de Inconstitucionalidad de Competencia del Defensor del Pueblo.

DISPOSICION TRANSITORIA

Por esta sola vez, la Defensoría del Pueblo podrá admitir las denuncias o reclamos que se formulen contra violaciones a los derechos y garantías constitucionales que amparan al consumidor o usuario, ocurridas a partir de la vigencia de la actual Constitución Política.

Art. FINAL.- La presente Resolución entrará en vigencia desde esta fecha, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.