

**Tipo norma:** Acuerdo Ministerial  
**Fecha de publicación:** 2021-05-19  
**Estado:** Vigente  
**Fecha de última modificación:** No aplica

**Número de Norma:** 10  
**Tipo publicación:** Registro Oficial Suplemento  
**Número de publicación:** 455

MINISTERIAL Nro. 2021-010

Rosa Enriqueta Prado Moncayo  
MINISTRA DE TURISMO

Considerando:

Que, el artículo 52 de la Constitución de la República del Ecuador dispone: "Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

La Ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor";

Que, el artículo 53 de la Constitución de la República del Ecuador señala: "Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación. El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados";

Que, el numeral 25 del artículo 66 de la Constitución de la República del Ecuador establece que: "reconoce y garantizará a las personas: (...) 25. El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características."

Que, el artículo 154 de la Constitución de la República del Ecuador señala que: "A las ministras y ministros de Estado, además de las atribuciones establecidas en la Ley, les corresponde: 1. Ejercer la rectoría de las políticas públicas del área a su cargo y expedir los acuerdos y resoluciones administrativas que requiera su gestión (...)";

Que, el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador dispone que es deber de "las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, sus servidoras y servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal, coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución";

Que, el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador prescribe que: "La administración pública constituye un verdadero servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación";

Que, el literal f) del capítulo IV de las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, establece "Controversias y reclamaciones de los consumidores-. Las empresas deben poner a disposición de los consumidores mecanismos de reclamación que les permitan resolver controversias de manera rápida, justa, transparente, poco costosa, accesible y efectiva sin cargas ni costos innecesarios. Las empresas deben considerar la posibilidad de adoptar las normas nacionales e internacionales relativas a procedimientos internos de reclamación, servicios alternativos de solución de controversias y códigos sobre satisfacción de los clientes";

Que, las Directrices de Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, en el número 37, hace alusión a la "Solución de Controversias y Compensación.- Los Estados Miembros deben alentar el establecimiento de mecanismos justos, efectivos, transparentes e imparciales para atender las reclamaciones de los consumidores, por medios administrativos, judiciales y alternativos de solución de controversias, incluidos los casos transfronterizos. Los Estados Miembros deben establecer o mantener medidas legales o administrativas para permitir que los consumidores o, en su caso, las organizaciones competentes obtengan compensación mediante procedimientos oficiales o extraoficiales que sean rápidos, justos, transparentes, poco costosos y accesibles. Tales procedimientos deben tener especialmente en cuenta las necesidades de los consumidores en situación vulnerable y de desventaja. Los Estados Miembros deben facilitar a los consumidores el acceso a vías de recurso que no supongan costos o demoras ni impongan cargas excesivas para el valor económico en juego y que, al mismo tiempo, no impongan cargas excesivas o indebidas a la sociedad y las empresas";

Que, el artículo 1 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor tiene por objeto "(...) normar las relaciones entre proveedores y consumidores, promoviendo el conocimiento y protegiendo los derechos de los consumidores y procurando la equidad y la seguridad jurídica en dichas relaciones entre las partes";

Que, el artículo 4 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor establece los derechos de los Consumidores en la siguiente forma: "(...) 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; (...) 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; 11. Derecho a seguir las acciones administrativas y/o judiciales que correspondan; (...)"

Que, el artículo 1 de la Ley de Turismo "tiene por objeto determinar el marco legal que regirá para la promoción, el desarrollo y la regulación del sector turístico; las potestades del Estado y las obligaciones y derechos de los prestadores y de los usuarios";

Que, el artículo 5 de la Ley de Turismo considera como actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades: "a) Alojamiento; b) Servicio de alimentos y bebidas; c) Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito; d) Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento; e. La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones(...)"

Que, el artículo 15 de la Ley de Turismo señala que el Ministerio de Turismo es el organismo rector de la actividad turística ecuatoriana, y entre sus atribuciones consta preparar las normas técnicas y de calidad por actividad que regirán en todo el territorio nacional;

Que, el artículo 42 de la Ley de Turismo señala que "Corresponde al Ministerio de Turismo la defensa de los derechos del usuario de servicios turísticos en los términos que señala la Constitución, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y esta Ley";

Que, el artículo 81 del Reglamento General a la Ley de Turismo establecen: "(...) Para los efectos que se desprenden de la obligación del Ministerio de Turismo como defensor de los derechos de los usuarios, constituirá el Centro de Protección Turística. Para tal efecto, el Ministerio celebrará los convenios que sean necesarios con las instituciones públicas o privadas con potestades específicas en patrocinio de causas en defensa del consumidor en general y de ser procedente con instituciones que ejercen la potestad de sanción en esta materia";

Que, mediante Decreto Ejecutivo No. 591 de 3 de diciembre de 2018, el Presidente Constitucional de la República del Ecuador, Licenciado Lenin Moreno Garcés, nombró como titular del Ministerio de Turismo a la señora Rosa Enriqueta Prado Moncayo;

Que, mediante Acuerdo Ministerial No. 49 publicado en el Registro Oficial 89 de 27 de noviembre de 2019 se expide el Instructivo Administrativo Sancionador Procesos de Control Turístico en el cual se establece los parámetros de aplicación del procedimiento administrativo sancionador en el marco de la competencia de control que ejercen los distintos funcionarios y servidores del Ministerio de Turismo en todo el territorio ecuatoriano, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente;

Que, mediante Acuerdo Ministerial No. 2020-014 de 08 de junio 2020, se expide el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Turismo, en el cual se establecen las atribuciones y responsabilidades de la Gestión de Protección al Usuario de Servicios Turísticos y una de ellas es: "(...) Gestionar denuncias y/o quejas de los turistas por incumplimiento y mala prestación de servicios; y, procesarlas de acuerdo al ámbito de su competencia con las instancias correspondientes (...)"

Que, el Plan Integral de Asistencia al Turista señala que el Ministerio de Turismo recepta denuncias administrativas mediante diferentes canales como su portal web, correo electrónico, teléfono entre otros acerca de la calidad de los servicios que ofertan los establecimientos turísticos debidamente registrados;

Que, mediante informe situacional de denuncias quejas y reclamos a nivel nacional de enero - diciembre 2020, se conoce el estado actual de la gestión institucional de procesos, así como los resultados generados en beneficio de la persona usuaria de servicios turísticos; y,

En ejercicio de las atribuciones conferidas en el numeral 1 del artículo 154 de la Constitución de la República y el artículo 17 del Estatuto de Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva.

Acuerda

Expedir el REGLAMENTO DE DENUNCIAS Y QUEJAS ADMINISTRATIVAS TURÍSTICAS.

Título I  
ÁMBITO GENERAL, DERECHOS, OBLIGACIONES Y COMPETENCIA

Capítulo I  
Ámbito General

**Art. 1.- Objeto.-** El presente Reglamento tiene como objeto, reglamentar el procedimiento de atención y gestión de denuncias y/o quejas que presenten las personas usuarias de servicios turísticos en contra de los prestadores de servicios turísticos por incumplimiento y/o mala prestación de los mismos.

**Art. 2.-** **Ámbito de aplicación.-** Este Reglamento deberá ser aplicado por la Dirección de Protección al Usuario de Servicio Turístico o quien haga sus veces, y las Unidades desconcentradas del Ministerio de Turismo.

**Art. 3.-** **Definiciones.-** Para la aplicación del presente Reglamento se deberá tomar en cuenta los siguientes términos y definiciones:

- Acuerdo directo: Es aquel al que llegan las partes involucradas de manera directa, el cual se comprometen en dar cumplimiento.

- Imposibilidad de Acuerdo: Es aquel cuando las partes involucradas de manera directa, no logran llegar a ningún acuerdo o arreglo que les beneficie.

- Denuncia: La denuncia es el acto por el que cualquier persona pone en conocimiento de un órgano administrativo competente, la existencia de un hecho que puede constituir fundamento para la actuación de las administraciones públicas.

- Denunciado: Persona natural o jurídica contra la cual se presenta una denuncia porque se le atribuye el haber cometido el incumplimiento y/o mala prestación de un servicio turístico.

- Denunciante: Toda persona que denuncia el incumplimiento y mala prestación de un servicio turístico al adquirirlo o utilizarlo.

- Persona usuaria: Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios turísticos. Se entenderá como persona usuaria también a la persona consumidora, conforme lo establece la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

- Proveedor de servicios turísticos: Toda persona natural o jurídica que desarrolle actividades de distribución o comercialización, así como prestación de servicios turísticos a personas usuarias, por lo que cobra un precio o tarifa.

- Queja: Cualquier expresión escrita de insatisfacción que denota molestia o disgusto por parte de la persona usuaria de servicios turísticos de servicios turísticos que desea emitir un descontento por un servicio no recibido o recibido de manera insatisfactoria.

**Art. 4.-** **Confidencialidad de la información.-** Son todos los datos considerados como sensibles, es decir, aquellos que al ser divulgados afecten la intimidad de las personas, cuyo uso indebido, puede generar discriminación, o atenta contra los derechos personalísimos y fundamentales y, en especial aquellos cuyo uso público atente contra los derechos humanos consagrados en la Constitución de la República del Ecuador e Instrumentos Internacionales. Por tanto, la información considerada como sensible reportada por el usuario será confidencial.

## Capítulo II

### Derechos y Obligaciones de las Personas Usuarias de Servicios Turísticos

**Art. 5.-** **Derechos del usuario de servicios turísticos.-** El presente Reglamento reconoce y tutela los derechos fundamentales del consumidor establecidos en la Constitución de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil y los establecidos en el artículo 4 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor que son los siguientes:

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 proveedores públicos y privados 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 los proveedores de bienes o servicios, 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 del consumidor, 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 consumidores y usuarios, cuyo criterio será consultado al momento de elaborar o reformar una norma jurídica o disposición que afecte al consumidor;

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;

11.- Derecho a seguir las acciones administrativas y/o judiciales que correspondan;

12.- 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.

**Art. 6.-** Obligaciones del consumidor.- De igual manera reconoce y establece las obligaciones de los consumidores especificados en el artículo 5 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor a saber:

- 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 que puedan resultar peligrosos en ese sentido;
- 3.- Evitar cualquier riesgo que pueda afectar su salud y vida, así como la de los demás, por el consumo de bienes o servicios lícitos;
- 4.- Informarse responsablemente de las condiciones de uso de los bienes y servicios a consumirse.

### Capítulo III Competencia del Órgano Administrativo

**Art. 7.-** De la Autoridad Nacional de Turismo.- El Ministerio de Turismo es el ente rector de la actividad turística en el territorio ecuatoriano, conforme lo establece la Ley de Turismo, a nivel nacional, en los términos que señala la Constitución de la República del Ecuador, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y la Ley de Turismo.

**Art. 8.-** Competencia de la Dirección de Protección al Usuario de Servicios Turísticos.- El Ministerio de Turismo, a través de la Dirección de Protección al Usuario de Servicio Turísticos o quien haga sus veces, y las Unidades desconcentradas deberán de acuerdo al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos: "Gestionar denuncias y/o quejas presentadas por los turistas por incumplimiento y mala prestación de servicios; y, procesarlas de acuerdo al ámbito de su competencia con las instancias correspondientes.

**Art. 9.-** Competencia de la Dirección de Acreditación y Control.- Realizar el seguimiento a los procesos administrativos sancionadores llevados a cabo por las unidades desconcentradas; producto del incumplimiento de la normativa técnica y norma de calidad por parte de los prestadores de actividades, modalidades y servicios turísticos.

**Art. 10.-** En caso de no resolverse los conflictos mediante las acciones del Ministerio de Turismo, el interesado siempre podrá acceder a los centros de Mediación y Arbitraje, para con sujeción en la Ley de Arbitraje y Mediación, intervenir en esta materia; o podrá acudir a la justicia ordinaria.

## Título II DE LAS DENUNCIAS Y/O QUEJAS Y EL PROCEDIMIENTO

### Capítulo I Recepción de Denuncias y/o Quejas Administrativas de Usuarios de Servicios Turísticos

**Art. 11.-** Recepción de denuncias y/o quejas.- La recepción de las denuncias y/o quejas de usuarios de servicios turísticos se la realiza mediante medios electrónicos y de manera presencial en las diferentes oficinas a nivel nacional, de acuerdo a la circunscripción territorial.

**Art. 12.-** Forma de presentación ante el Ministerio de Turismo.- Las personas que ingresan una denuncia y/o queja, deberán presentar su petición de manera escrita la cual podrá ser presentada en las Oficinas del Ministerio de Turismo mediante oficio, formulario de presentación de denuncias; a través de un correo electrónico institucional señalado para el efecto, o mediante la plataforma única de trámites [www.gob.ec](http://www.gob.ec), la cual debe ir acompañada de los documentos de respaldo que se considere pertinente y justifique el motivo de la queja y/o denuncia.

**Art. 13.-** Medios escritos.- Las peticiones escritas que se presenten a través de oficio o formulario podrán ser entregados directamente en la oficina matriz del Ministerio de Turismo en la ciudad de Quito o pueden ser remitidas a las Direcciones Zonales u Oficinas Técnicas ubicadas a nivel nacional.

**Art. 14.-** Medios electrónicos.- Las peticiones podrán ser receptadas por medios electrónicos implementados por la institución para el efecto, de ser competencia de la institución se le informarán los canales a través de los cuales puede presentar su petición.

**Art. 15.-** Registro de denuncias y/o quejas.- Las denuncias y/o quejas que ingresen al Ministerio de Turismo a través de los medios electrónicos o escritos, deberán ser sistematizadas en el formato de matriz de denuncias aprobado por la Dirección de Protección al Usuario de Servicios Turísticos o quien haga sus veces.

De igual manera, la Dirección de Protección al Usuario de Servicios Turísticos o quien haga sus veces y Unidades desconcentradas a nivel nacional, deberá llevar un archivo digital o físico actualizado de las denuncias ingresadas a esta Cartera de Estado.

**Art. 16.-** Traslado de denuncias y/o quejas.- Las denuncias y/o quejas que por su jurisdicción deben ser gestionadas en territorio, serán trasladadas a la Dirección Zonal u Oficina Técnica correspondiente, así como deberán ser trasladadas desde territorio a Planta Central, mediante memorando.

Las denuncias objeto del traslado deben responder al criterio del domicilio del prestador de servicios turísticos, sin que esto limite a la persona consumidora a presentar su denuncia ante las distintas oficinas a nivel nacional y la agencia tenga un domicilio distinto. Las denuncias que se trasladen deberán gestionarse bajo responsabilidad de cada unidad administrativa hasta su cierre.

Capítulo II  
Tramitación de Denuncias y/o Quejas Administrativas Turísticas

**Art. 17.-** Contenido de las denuncias y/o quejas.- Todas las denuncias y/o quejas ingresadas al Ministerio de Turismo, escritas o a través de medios electrónicos deberán contar con la siguiente información mínima requerida para gestionarla:

- a) Nombres y apellidos de la persona denunciante;
- b) Número de documento de identidad de la persona que presenta la denuncia;
- c) Número de contacto del denunciante;
- d) Dirección de domicilio - ciudad y provincia;
- e) Correo Electrónico del denunciante;
- f) Nombres y apellidos del denunciado o nombre del establecimiento;
- g) Número de documento de identidad o ruc del denunciado en caso de tenerlo;
- h) Número de contacto del denunciado y/o correo electrónico;
- i) Dirección del establecimiento - ciudad y provincia;
- j) Motivo de la queja y/o denuncia, descripción de los hechos que presuntamente ocasionaron la vulneración de derechos, por incumplimiento y mala prestación de servicios turísticos;
- k) Petición; y,
- l) Documentos o información que respalden la petición.

En el caso que, la denuncia presentada por una persona jurídica de derecho privado en su calidad de usuaria final del servicio turístico deberá adjuntar el nombramiento del representante legal. Por otro lado, si la denuncia es presentada a nombre de terceras personas se adjuntará el respectivo poder que acredita dicho mandato.

No se aceptarán denuncias anónimas.

**Art. 18.-** Verificación del contenido de las denuncias y/o quejas.- Las denuncias y/o quejas gestionadas por el Ministerio de Turismo, a través de la Dirección de Protección al Usuario de Servicio Turísticos o quien haga sus veces deberán contener en lo posible toda la información solicitada en el formulario o los generales de ley, la misma que deberá ser analizada en término máximo de dos días previo a su calificación.

En el caso de no contar con toda la información, se deberá solicitar al denunciante los datos faltantes con el fin de completar la denuncia, para lo que se le concederá dos días término para realizarlo.

En caso que no se complete la información dentro del término establecido, se realizará una insistencia y si el denunciante no responde a la solicitud en el término de tres días, se entenderá como abandono a la denuncia; por lo que no se gestionará la misma y se cerrará el trámite con un informe, que deberá ser suscrito por el/la servidor/a encargado/a del proceso y aprobado por el jefe/a inmediato/a.

**Art. 19.-** Calificación de la petición.- Una vez ingresada la denuncia y esta se encuentre completa, se realizará la calificación de la misma por cada unidad competente de su jurisdicción, bajo los siguientes parámetros:

1. Si es competencia del Ministerio de Turismo; y,
2. Si los hechos se basan en incumplimiento de oferta, promoción y/o contrato/, o mala prestación de servicios turísticos.

Para la calificación de la denuncia se otorgará el término de tres días, desde que esta fue recibida por el Ministerio de Turismo o desde que fue completada.

**Art. 20.-** Casos que no se calificarán.- Las denuncias y/o quejas que no sean competencia de la Dirección de Protección al Usuario de Servicios Turísticos, deberán ser trasladadas a la Unidad correspondiente del Ministerio de Turismo; o de ser el caso, deberán ser remitidas a la Entidad/Cartera de Estado que corresponda para su atención y seguimiento, para lo cual se contará con término de dos días desde que se ha realizado el análisis de la misma.

**Art. 21.-** Calificación de denuncias y quejas.- La calificación de denuncias y/o quejas son aquellas que corresponden a hechos basados en incumplimiento de oferta, promoción y/o contrato/, o mala prestación de servicios turísticos.

Los casos que no correspondan a incumplimiento de oferta, promoción y/o contrato/, o mala prestación de servicios turísticos, deberán ser trasladados al área competente o la entidad que corresponda, para lo que se deberá dar la debida información a la persona denunciante sobre dicho procedimiento y el traslado de su petición, con la finalidad que el usuario pueda dar el respectivo seguimiento o presentar la denuncia.

**Art. 22.-** Gestión de la atención de denuncia.- El procedimiento se aplicará a nivel nacional para la gestión de la atención de denuncias y/o quejas, será el aprobado por la Dirección de Protección al Usuario de Servicios Turísticos o quien haga sus veces.

1.- El denunciante presentará su denuncia a través de correo electrónico, formulario físico u oficio dirigido al Ministerio de Turismo, o sistema único de trámites plataforma GOB.EC. De ser el caso que el denunciante sea una persona jurídica y que en calidad de usuaria presente la denuncia y/o queja, deberá adjuntar la copia del nombramiento del representante legal.

2.- El Ministerio de Turismo, a través de la Dirección de Protección al Usuario de Servicios Turísticos o quien haga sus

veces y Oficinas Técnicas desconcentradas, recibe y revisa la denuncia para analizar si es o no competencia de la Cartera de Estado y la calificará o no dentro del término de dos días desde que fue recibida la denuncia y reasignará al técnico responsable.

2.1. En el caso de no ser competencia del Ministerio de Turismo: Se pone en conocimiento al denunciante vía correo electrónico u oficio y se deriva al organismo competente para su gestión, siempre y cuando sea en sede administrativa, y no sea un caso que amerite denuncia penal de acción privada. Para la derivación se observará el término de dos días para realizar dicho traslado. Con esta gestión se cerrará la denuncia con un informe que debe estar firmado por el técnico responsable de la denuncia y el Director o Directora Zonal.

2.2. En el caso de ser competencia del Ministerio de Turismo: el técnico responsable realizará la verificación del registro turístico del proveedor de servicios turísticos.

3.- En el caso de verificar que el proveedor de servicios turísticos no cuenta con registro turístico, se remitirá a la Dirección de Acreditación y Control o quien haga sus veces o las Unidades desconcentradas a nivel nacional, según la jurisdicción que corresponda, la cual deberá dar inicio al procedimiento sancionatorio correspondiente; sin perjuicio, que la gestión de denuncias continúe.

La Dirección de Acreditación y Control enviará mensualmente el catastro actualizado a la Dirección de Protección de Servicios Turísticos o quien haga sus veces y a las Unidades desconcentradas a nivel nacional.

4.- En el caso que el establecimiento tenga registro turístico o no, la Dirección de Protección al Usuario de Servicios Turísticos o quien haga sus veces, y las unidades desconcentradas deberán correr traslado de la denuncia al denunciado, se solicitará respuesta y documentos de respaldo, vía correo electrónico. Se le concederá el término de tres días para dar respuesta a lo solicitado.

En caso que no se reciba respuesta dentro del término concedido, se realizará una insistencia vía correo electrónico para que la parte denunciada remita la respuesta dentro del mismo término concedido de tres días. Si la falta de contestación persiste, se realizará una tercera insistencia a la parte denunciada, vía correo electrónico, otorgado nuevamente tres días término para dar respuesta.

Si pese a las tres insistencias realizadas la parte denunciada no contesta, se convocará a una reunión de trabajo que se realizará dentro del término de cuatro días posteriores, contados a partir que se constate la falta de respuesta por parte del denunciado.

En caso que la parte denunciada no asista a la reunión de trabajo, se dará por terminado el trámite de gestión de denuncias y se realizará el respectivo informe, para lo cual el técnico o técnica tendrá el término de dos días. Paralelamente, se remitirá con oficio a la Dirección de Acreditación y Control el informe de resultados de la tramitación de la denuncia, con la finalidad que ésta inicie las acciones de control correspondientes.

Se deberán mantener informadas a las partes, particularmente a la denunciada sobre el estado del proceso.

La reunión de trabajo podrá realizarse de manera presencial o a través de videoconferencia.

De igual manera en el caso que la parte denunciante no asista a la reunión de trabajo, se declarará en abandono el trámite y se cerrará con un informe.

La reunión de trabajo podrá ser aplazada por una sola vez, siempre y cuando exista justificación por parte del denunciante o denunciado, la cual deberá presentarse de manera presencial o por correo electrónico, un día antes de la fecha señalada.

Los informes que cierran el trámite de denuncia deberán ser elaborados por el técnico responsable y aprobados por el jefe inmediato superior.

5.- Si el Denunciado remite respuesta a la denuncia y los documentos de respaldo.

Si dentro del término de tres días la persona denunciada ha remitido la respuesta sobre la petición realizada por parte del denunciante. El Ministerio de Turismo deberá poner en conocimiento de ésta respuesta al denunciante dentro del término de dos días mediante correo electrónico.

5.1. En caso que la propuesta del denunciado contenga una respuesta que se considere favorable, se le concederá al denunciante tres días término para pronunciarse sobre su aceptación o no a la propuesta presentada por parte del denunciado.

5.1.1. Si la respuesta del denunciante es positiva, se cerrará el trámite con un informe de resultados, el cual se lo deberá remitir a las partes dentro del término de tres días desde que se recibió la respuesta y se archivará la misma.

5.1.2. Si la respuesta del denunciante es negativa o parcial, se convocará a una reunión de trabajo a las partes, dentro del término de cuatro días una vez recibida la respuesta por parte del denunciante.

5.1.3 Si el denunciante no da contestación dentro del término establecido, se realizará una insistencia y si la falta de contestación persiste se realizará una tercera insistencia; si pese a los tres intentos la parte denunciante no da contestación se declarará el abandono y se cerrará el trámite con un informe.

5.2. En caso que la respuesta del denunciado se considere negativa o parcial, se convocará a una reunión de trabajo a las partes, dentro del término de cuatro días una vez recibida la respuesta por parte del denunciante.

5.3. Toda funcionaria o funcionario delegado para atender la gestión de denuncias y/o quejas, durante el proceso de atención deberá recordar a la persona denunciante que siempre podrá acceder a otras vías de reclamación.

**Art. 23.-** Casos reiterativos a nivel nacional.- En el caso que un proveedor de servicios turísticos tenga más de tres denuncias presentadas sobre incumplimiento de oferta, promoción y/ contrato, o mala prestación de servicios en su contra en el lapso de un año fiscal o menos la Dirección de Protección al Usuario de Servicios Turísticos o quien haga sus veces y las oficinas técnicas desconcentradas deberán elaborar un informe técnico que contenga la descripción de las denuncias y su resultado, y deberán indicar el motivo por el cual se iniciaron las mismas, que deberán ser calificadas por incumplimiento de contrato o mala prestación de servicios turísticos.

De igual manera se actuará en los casos en los que se reciban denuncias y/o quejas en contra de prestadores de servicios turísticos en los que se identifique, a criterio de la Dirección de Protección al Usuario de Servicios Turísticos o quien haga sus veces o las oficinas técnicas desconcentradas, prácticas que podrían ir en contra de los derechos de las personas usuarias de servicios turísticos, reconocidos en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

Si el informe fue emitido por las Unidades desconcentradas del Ministerio de Turismo se deberá poner en conocimiento a la Dirección de Protección al Usuario de Servicios Turísticos o quien haga sus veces, para que esta unidad pueda diseñar la estrategia de protección correspondiente. De igual manera, este informe técnico deberá ser puesto en conocimiento de la Dirección de Acreditación y Control o Unidades desconcentradas para que den inicio al procedimiento administrativo sancionatorio correspondiente, conforme lo establecido en el marco legal vigente aplicable.

### Capítulo III

Acuerdos Directos, Imposibilidad de Acuerdo, Seguimiento y de Cierre Denuncias y/o Quejas Administrativas Turísticas

**Art. 24.-** Cierre de la Denuncia.- Una denuncia bajo la competencia de la Dirección de Protección al Usuario de Servicio Turístico o quien haga sus veces y de las oficinas técnicas desconcentradas, será cerrada mediante un informe de resultados de gestión de la denuncia que indique si esta llegó a un acuerdo directo o imposibilidad de acuerdo.

El informe de resultados deberá ser puesto en conocimiento de las partes en el término de dos días que fue celebrada la reunión de trabajo o se recibió la aceptación por escrito de la parte denunciante, y de esta manera se archivará el trámite.

**Art. 25.-** Acuerdo directo.- Las denuncias que se cierren por acuerdo directo deberán contener los detalles de los acuerdos alcanzados en el informe de resultados.

**Art. 26.-** Imposibilidad de acuerdo.- Si las partes no se han puesto de acuerdo sobre la controversia, significa que la problemática persiste.

La imposibilidad de acuerdo se puede manifestar en la reunión de trabajo realizada, o por la falta de contestación de parte de la denunciada o de la denunciante dentro de los términos señalados.

**Art. 27.-** Seguimiento y verificación de acuerdos.- Una vez cerrada la denuncia entre las partes, el funcionario responsable de gestionar la denuncia deberá realizar seguimiento a los acuerdos establecidos en el informe de resultados, que deberán ser cumplidos en un término máximo de treinta días.

**Art. 28.-** En el caso de cerrar la denuncia con un informe por imposibilidad de acuerdo, se deberá poner a consideración del denunciante, acudir a otras instancias públicas tales como:

- a) Centros de Mediación y Arbitraje; y,
- b) Fiscalía o Defensoría del Pueblo.

**Art. 29.-** Procedimiento Administrativo Sancionador.- En el caso que el técnico responsable de la gestión de denuncias considere que existe un supuesto incumplimiento a la normativa turística vigente y que afecte a los derechos de las personas usuarias de servicios turísticos, deberá remitir la denuncia, información de respaldo e informe técnico de resultados a la Dirección de Acreditación y Control o quien haga sus veces o a las Unidades desconcentradas del Ministerio de Turismo para que estas inicien el procedimiento administrativo sancionador correspondiente.

### DISPOSICIONES FINALES

Primera.- Publíquese en la página web del Ministerio de Turismo el presente Acuerdo Ministerial, solicitud que será realizada por la Coordinación General Jurídica.

Segunda.- El presente Acuerdo Ministerial entrará en vigencia a partir de su suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial. La solicitud de publicación será realizada por la Coordinación General Jurídica.

Comuníquese y publíquese.-

Dado y firmado en la ciudad de San Francisco de Quito, Distrito Metropolitano, el 03 de mayo de 2021.

Rosa Enriqueta Prado Moncayo  
MINISTRA DE TURISMO.