

Información de Trámite

Nombre Trámite	ATENCIÓN DE QUEJAS POR INFRACCIONES U OMISIONES A LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Institución	MINISTERIO DE PRODUCCIÓN, COMERCIO EXTERIOR, INVERSIONES Y PESCA
Descripción	Los consumidores podrán enviar sus quejas sobre bienes o productos consumidos y recibir el asesoramiento e intermediación del MPCEIP para el cumplimiento y aplicación de la Ley Orgánica de Defensa de Consumidor y su Reglamento. En base a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, se busca 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. Para mayor información te invitamos a ingresar al siguiente link: https://sites.google.com/view/produccion-e-industrias/defensa-al-consumidor?authuser=0
¿A quién está dirigido?	Los ciudadanos quienes presenten quejas sobre bienes o productos consumidos y cuyo objetivo sea el de recibir el asesoramiento e intermediación del MPCEIP para el cumplimiento y aplicación de la Ley Orgánica de Defensa de Consumidor y su Reglamento. Dirigido a: Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.
¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?	Tipo de Resultado: Acceder a beneficio o servicio. Resultado a obtener: • Acta de audiencia de intermediación
¿Qué necesito para hacer el trámite?	Requisitos Generales: 1. Ficha de información 2. Oficio de presentación de queja
¿Cómo hago el trámite?	EN LÍNEA (aplica también durante la Emergencia Sanitaria): 1. Ingresar en el botón "Ir al Trámite en Línea" y llenar el formulario 2. En el transcurso de 3 días laborables se dará respuesta a su requerimiento, mediante correo electrónico indicado en el formulario en línea. PRESENCIAL: 1. Completar los formularios de Ficha de información y Oficio de presentación de queja (los documentos podrán ser solicitados al personal técnico de la Subsecretaría de Calidad a través de correo electrónico). 2. Presentar la queja de acuerdo a los formatos establecidos, en la Dirección de Control y Vigilancia de Mercado o mediante correo electrónico, para verificar que la queja se encuentre completa. 3. Entregar los formularios con la firma original del solicitante en Secretaría General en Zonal 9 (Quito) o en Direcciones Zonales y solicitar la fe de recepción. 4. Recibir mediante correo electrónico la respuesta del proveedor. 5. Dar contestación si está de acuerdo con la solución a su queja o solicitar audiencia de intermediación. 6. Recibir mediante el sistema de gestión documental (quipux) o correo electrónico, la notificación para la audiencia de intermediación y asistir a la misma, de ser el caso. 7. Recibir mediante correo electrónico el cierre de la queja o en físico el acta de la audiencia de intermediación, según corresponda. Canales de atención: En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial.
¿Cuál es el costo del trámite?	El trámite no tiene costo
¿Dónde y cuál es el horario de atención?	PRESENCIAL: Dirección Zonal 9 - Quito: Av. Amazonas, entre Unión Nacional de Periodistas y Alfonso Pereira, Edificio Plataforma Gubernamental Norte Piso 8, Bloque Amarillo; Lunes a viernes de 08h00 a 16h30. Para recepción de documentación y envío a la Dirección Zonal 9: Dirección Zonal 4 - Manta: Calle 20 y

avenida 21, barrio Los Almendros; Lunes a viernes de 08h30 a 17h00. Dirección Zonal 6 - Cuenca: Calle larga y Huaynacapac esquina oficinas del Banco Central del Ecuador, primer piso alto; Lunes a viernes de 08h00 a 16h30. Matriz - Guayaquil: Malecón entre Av. 9 de Octubre y P. Icaza, Edif. La Previsora - Piso 15 y 18; Lunes a viernes de 08h30 a 17h00.

Base Legal

- [21 Ley Orgánica de Defensa del Consumidor](#). Art. Todos.

Contacto para atención ciudadana

Funcionario/Dependencia: Patricio Aviles
Correo Electrónico: paviles@produccion.gob.ec
Teléfono: 023948760 ext. 2231

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2023	01	0	76
2022	12	0	68
2022	11	0	100
2022	10	0	96
2022	09	0	98
2022	08	0	124
2022	07	0	86
2022	06	0	77
2022	05	0	66
2022	04	0	83
2022	03	0	84
2022	02	0	70
2022	01	0	75
2021	12	0	20
2021	11	0	84
2021	10	0	45
2021	09	0	70
2021	08	0	57
2021	07	0	48
2021	06	0	53
2021	05	0	91
2021	04	0	44
2021	03	0	52

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2021	01	0	76
2020	12	0	64
2020	11	0	82
2020	10	0	89
2020	09	0	76
2020	08	0	91
2020	07	0	89
2020	06	0	70
2020	05	0	47
2020	04	0	18
2020	03	0	21
2020	02	0	25
2020	01	0	23
2019	12	0	20
2019	11	0	24
2019	10	0	49
2019	09	0	56
2019	08	0	69
2019	07	0	84
2019	06	0	70
2019	05	0	66
2019	04	0	99
2019	03	0	75
2019	02	0	91
2019	01	0	63