

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	ATENCIÓN DE QUEJAS POR INFRACCIONES U OMISIONES A LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR
<b>Institución</b>	MINISTERIO DE PRODUCCIÓN, COMERCIO EXTERIOR E INVERSIONES
<b>Descripción</b>	<p>Los consumidores podrán enviar sus quejas sobre bienes o productos consumidos y recibir el asesoramiento e intermediación del MPCEI 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:</p> <p><a href="https://sites.google.com/view/produccion-e-industrias/defensa-al-consumidor?authuser=0">https://sites.google.com/view/produccion-e-industrias/defensa-al-consumidor?authuser=0</a></p>
<b>¿A quién está dirigido?</b>	<p>Los ciudadanos quienes presenten quejas sobre bienes o productos consumidos y cuyo objetivo sea el de recibir el asesoramiento e intermediación del MPCEI para el cumplimiento y aplicación de la Ley Orgánica de Defensa de Consumidor y su Reglamento.</p> <p><b>Dirigido a:</b></p> <p>Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p>
<b>¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?</b>	<p><b>Tipo de Resultado:</b></p> <p>Acceder a beneficio o servicio.</p> <p><b>Resultado a obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Acta de audiencia de intermediación</li></ul>
<b>¿Qué necesito para hacer el trámite?</b>	<p><b>Requisitos Generales:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Ficha de información</li><li>2. Oficio de presentación de queja</li></ol>

### ¿Cómo hago el trámite?

**EN LÍNEA** (aplica también durante la Emergencia Sanitaria): 1. Ingresar a <http://www.gob.ec/tramites/7297/webformen> 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:**

Correo electrónico, 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](mailto:paviles@produccion.gob.ec)  
**Teléfono:** 023948760 ext. 2231

### Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	12	0	122
2025	11	0	102
2025	10	0	111
2025	09	0	109
2025	08	0	106
2025	07	0	83
2025	06	0	94
2025	05	0	86
2025	04	0	96
2025	03	0	91
2025	02	0	120
2025	01	0	104
2024	12	0	184
2024	11	0	76
2024	10	0	74
2024	09	0	74
2024	08	0	59
2024	07	0	61
2024	06	0	61
2024	05	0	62
2024	04	0	73
2024	03	0	86
2024	02	0	153
2024	01	0	144

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2023	12	0	142
2023	11	0	91
2023	10	0	116
2023	09	0	132
2023	08	0	80
2023	07	0	125
2023	06	0	118
2023	05	0	99
2023	04	0	97
2023	03	0	117
2023	02	0	79
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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
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
2021	02	0	55
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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
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