

# 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>Tramite orientado a la resolución de conflictos entre proveedores y consumidores, libre y voluntariamente. Esta Cartera de Estado no es un ente sancionador o investigador (los reclamos no deben estar en conocimiento de un juez civil, penal o de coactivas).</p> <p>Para acceder a su reclamo deberá en primera instancia acudir a servicio al cliente del proveedor y su reclamo en los organismos competentes dentro de la red de protección al consumidor.</p> <p>Los consumidores podrán enviar sus quejas sobre bienes o productos consumidos y recibir el asesoramiento o intermediación del MPCEI para el cumplimiento y aplicación de la Ley Orgánica de Defensa de Consumidor y su Reglamento. Con base a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor se tiene como 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. Para mayor información te invitamos a ingresar al siguiente link: <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, productos y servicios consumidos y cuyo objetivo sea el de recibir el asesoramiento o 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> Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p>
<b>¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?</b>	<p><b>Tipo de Resultado:</b> Acceder a beneficio o servicio.</p> <hr/> <p><b>Resultado a obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Asesoramiento en materia de consumo - Acta de audiencia de intermediación</li></ul>

¿Qué necesito  
para hacer el  
trámite?

**Requisitos Generales:**

REQUISITOS EN LÍNEA

1. Factura
2. Recibo
3. Contrato
4. Fotografías

REQUISITOS PRESENCIAL:

1. Ficha de información
2. Oficio de presentación de queja
3. Anexos que demuestren el acto transaccional: 1. Factura 2. Recibo 3. Contrato 4. Fotografías

## ¿Cómo hago el trámite?

**EN LÍNEA:** Para los usuarios o consumidores que se encuentren fuera del Distrito Metropolitano de Quito el trámite es el siguiente:

1. Acceder a la opción/botón "Ir al trámite en línea" que se encuentra en el menú derecho o al final de la presente página;
2. Llenar los campos obligatorios del formulario digital;
3. Envíe la solicitud;
4. En el transcurso de 30 días laborables se dará respuesta a su requerimiento sobre la calificación al reclamo respecto a si procede o no.

**PRESENCIAL:** Para el caso de los usuarios o consumidores que se encuentren en el Distrito Metropolitano de Quito / Dirección Zonal 6, se receptorán las quejas en horarios de 08h00 a 16h00 de lunes a viernes (horario laboral) en las oficinas del MPCEI. Para ello deberán realizar adjuntar la siguiente información:

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).
2. Presentar la queja de acuerdo a los formatos establecidos en la Dirección de Control y Vigilancia de Mercado con el fin de verificar el alcance y su competencia.
3. Entregar los formularios con la firma original del solicitante en Secretaría General 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:** Quito: Av. Amazonas, entre Unión Nacional de Periodistas y Alfonso Pereira, Edificio Plataforma Gubernamental Norte, Bloque Amarillo; en horarios de 08h00 a 16h00 de lunes a viernes en horario laboral. Para recepción de documentación: Dirección Zonal 6 - Cuenca: Calle larga y Huayna Capac esquina oficinas del Banco Central del Ecuador, primer piso alto; lunes a viernes de 08h00 a 16h30.

## Base Legal

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

## Contacto para atención ciudadana

**Funcionario/Dependencia:** Unidad de Gestión de Defensa del Consumidor**Correo Electrónico:** paviles@produccion.gob.ec**Teléfono:** 023948760 ext. 2231

## Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2026	05	0	81
2026	04	0	127
2026	03	0	101
2026	02	0	158
2026	01	0	123
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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
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
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

<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Volumen de Quejas</b>	<b>Volumen de Atenciones</b>
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
2021	02	0	55
2021	01	0	76
2020	12	0	64

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
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

Registro Único de Trámites y Regulaciones	
Código de Trámite: T48	Página 8 de 8