Información de Trámite

Nombre Trámite	ATENCIÓN DE QUEJAS POR INFRACCIONES U OMISIONES A LA LEY ORGÁN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Institución	MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
Descripción	Tramite orientado a la resolución de conflictos entre proveedores y consumidores, y voluntariamente. Esta Cartera de Estado no es un ente sancionador o investigad (los reclamos no deben estar en conocimiento de un juez civil, penal o de coactiva Para acceder a su reclamo deberá en primera instancia acudir a servicio al cliente proveedor y su reclamo en los organismos competentes dentro de la red de protec al consumidor. Los consumidores podrán enviar sus quejas sobre bienes o productos consumidos recibir el asesoramiento o intermediación del Ministerio de Desarrollo Económico y Productivo 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 Consu 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: https://sites.google.com/view/produccion-e-industrias/defensa-al-consumidor?authuser=0
¿A quién está dirigido?	Los ciudadanos quienes presenten quejas sobre bienes, productos y servicios consumidos y cuyo objetivo sea el de recibir el asesoramiento o intermediación de Ministerio de Desarrollo Económico y Productivo para el cumplimiento y aplicación 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:** • Asesoramiento en materia de consumo - Acta de audiencia de intermediación

¿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 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 so calificación al reclamo respecto a si procede o no. PRESENCIAL: Para el caso de los usuarios o consumidores que se encuentren er Distrito Metropolitano de Quito / Dirección Zonal 6, se receptarán las quejas en horarios de 08h00 a 16h00 de lunes a viernes (horario laboral) en las oficinas del Ministerio de Desarrollo Económico y Productivo. Para ello deberán realizar adjun siguiente información: 1. Completar los formularios de Ficha de información y Oficio de presentación de c (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 Co 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 Gener 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 audier de intermediación. 6. Recibir mediante el sistema de gestión documental (Quipux) o correo electrónic notificación para la audiencia de intermediación y asistir a la misma, de ser el casc 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?

OFICINA	PROVINCIA	CANTÓN	DIRECCIÓN	TELÉFONO	HORAR DE ATENCI
PLANTA CENTRAL	Pichincha	Quito	Av. Amazonas entre Unión Nacional de Periodistas y Alfonso Pereira Plataforma Gubernamental de Gestión Financiera	(02) 3948760	Lunes a viernes 08h00 a 16h30
OFICINA ZONAL 6	Azuay	Cuenca	Calle Larga y Av. Huayna Capac, edificio del Banco Central del Ecuador	(07) 4104082	Lunes a viernes 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	06	0	77
2026	05	0	81
2026	04	0	127
2026	03	0	101

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
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
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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
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
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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
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
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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
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

Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
GALO RAUL NAVARRETE BAUTISTA