Información de Trámite

Nombre Trámite	ATENCIÓN DE QUEJAS POR INFRACCIONES U OMISIONES A LA LEY ORGÁN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Institución	MINISTERIO DE DESARROLLO ECONÓMICO Y PRODUCTIVO.
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 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?

OFICINA	PROVINCIA	CANTÓN	DIRECCIÓN	TELÉFONO	HORARIO 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	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncia
2026	10	0	10	135	0
2026	09	0	10	157	0
2026	08	0	20	104	0
2026	07	0	10	105	0

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncia
2026	06		77	0	
2026	05		81	0	
2026	04		127	0	
2026	03		101	0	
2026	02		158	0	
2026	01		123	0	
2025	12		122	0	
2025	11		102	0	
2025	10		111	0	
2025	09		109	0	
2025	08		106	0	
2025	07		83	0	
2025	06		94	0	
2025	05		86	0	
2025	04		96	0	
2025	03		91	0	
2025	02		120	0	
2025	01		104	0	
2024	12		184	0	
2024	11		76	0	
2024	10		74	0	
2024	09		74	0	
2024	08		59	0	
2024	07		61	0	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncia
2024	06		61	0	
2024	05		62	0	
2024	04		73	0	
2024	03		86	0	
2024	02		153	0	
2024	01		144	0	
2023	12		142	0	
2023	11		91	0	
2023	10		116	0	
2023	09		132	0	
2023	08		80	0	
2023	07		125	0	
2023	06		118	0	
2023	05		99	0	
2023	04		97	0	
2023	03		117	0	
2023	02		79	0	
2023	01		76	0	
2022	12		68	0	
2022	11		100	0	
2022	10		96	0	
2022	09		98	0	
2022	08		124	0	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncia
2022	07		86	0	
2022	06		77	0	
2022	05		66	0	
2022	04		83	0	
2022	03		84	0	
2022	02		70	0	
2022	01		75	0	
2021	12		20	0	
2021	11		84	0	
2021	10		45	0	
2021	09		70	0	
2021	08		57	0	
2021	07		48	0	
2021	06		53	0	
2021	05		91	0	
2021	04		44	0	
2021	03		52	0	
2021	02		55	0	
2021	01		76	0	
2020	12		64	0	
2020	11		82	0	
2020	10		89	0	
2020	09		76	0	
2020	08		91	0	

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

Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
LUIS ANTONIO
CIFUENTES GARCIA