

¿Problemas al comprar?

**RECLAME!!!**

porque todos  
los **Consumidores**  
también tenemos  
**derechos**  
**2010**



## ¿QUÉ SE DEBE HACER ANTES DE COMPRAR UN BIEN O CONTRATAR UN SERVICIO?

- Investigue lo que se ofrece, anote precios, calidad compare, busque y decida la mejor opción de compra de acuerdo a su presupuesto.
- Elija libremente, sin presiones, el producto o servicio que decidió

### Infórmese de precio

Consulte los precios. La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor señala que usted tiene derecho a que se le informe el precio final (incluidos los impuestos) de los productos o servicios de manera clara y visible para los consumidores (que se entiendan y estén a la vista) y deben estar expresados en moneda de curso legal (Art. 19 Indicación del precio de la LODC)

Cuando estén a la venta muchos productos y sea difícil informar todos los precios, como las farmacias, exija una lista de precios, la cual debe estar a la vista y a disposición de los consumidores. Dicho listado le permite averiguar cuánto vale cada producto ofrecido en el local antes de comprarlo.

**¿Qué otra información debe tener un producto?** Otra información es la contenida en los **rotulados o etiquetas**. Léalas antes de comprar. (Art. 14.- Rotulado Mínimo de Alimentos y Art. 15 Rotulado mínimo de medicamentos de la LODC).

### ¿Qué se debe hacer antes de firmar un contrato?

Lea detenidamente el contrato antes de firmar. Es decir, revise el acuerdo entre usted y la empresa y exija una copia de lo que firmó.

Pregunte lo que no entiende y sobre todo no firme si no está de acuerdo, si tiene dudas o no comprende algo de lo que en el documento se dice; consulte a un abogado o acuda a la Tribuna del Consumidor.

Para que le cobren de su cuenta por un producto o servicio usted debe haberlo aceptado previamente.

*“Recuerde que el silencio no es sinónimo de que usted acepta la contratación de un servicio. Por ejemplo, en el caso de recibir ofertas vía telefónica, si no existe su aprobación, no se le puede cargar cobro alguno por el servicio ofrecido. Además, es su derecho el solicitar una copia del contrato que usted aceptó”*

### ¿Qué es un Contrato de Adhesión?

• Es un acuerdo entre dos partes, que ha sido escrito anticipadamente por el proveedor, en el que usted no puede hacer modificaciones. Ejemplo, el contrato del servicio telefónico, medicina prepagada, televisión por cable, Internet, telefonía celular entre otros ejemplos.

• Antes de firmar un contrato fíjese que lo ofrecido o prometido verbalmente esté escrito en español y en un tamaño de letra no inferior a los 10 puntos. Léalo con calma, y no acepte presiones antes de firmar (Art. 41.- Contrato de Adhesión de la LODC).

- Atención con las cláusulas prohibidas

### Pero... ¿Qué son las cláusulas prohibidas?

Son obligaciones contenidas en los contratos que dejan en desventaja al consumidor respecto a la empresa, y que no tienen efecto alguno (Art. 43.- Cláusulas Prohibidas de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor).

### Ejemplos:

- Aquellas cláusulas que otorgan a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar el contrato sin el consentimiento de la otra parte.
- Las cláusulas que hacen responsable al consumidor de las deficiencias, omisiones o errores administrativos del proveedor.
- Las que dejan espacios en blanco que pueden ser llenados por el proveedor sin conocimiento y acuerdo de quien contrató el servicio.

Recuerde “Los proveedores están obligados a respetar los términos, condiciones y modalidades de los contratos aceptados por el consumidor” (Art. 43.- Cláusulas Prohibidas literal 5).

### Publicidad: Que le cumplan lo prometido

- Antes de comprar o contratar un servicio fíjese en las promociones u ofertas publicitarias.
- Consulte cuánto dura la oferta (los plazos), de qué se trata lo ofrecido, cuáles son los requisitos o algunas restricciones que podría tener antes de adquirirlos.
- Pregunte por el stock. Es decir, la cantidad de artículos que están en oferta.

**Recuerde** “Que es su derecho exigir que lo anunciado u ofrecido en la publicidad se cumpla y respete. Lo prometido en la publicidad debe considerarse como parte del contrato (Art. 46.- Promociones u Ofertas. De la LODC)”.

## ¿QUÉ SE DEBE HACER DURANTE LA COMPRA DE UN PRODUCTO O LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO?

### Exija que le respeten lo ofrecido

- El proveedor debe respetar el precio final en que promociona un producto o servicio.
  - Exija información clara y precisa con respecto a las ofertas. Su tiempo de duración, productos o servicios incluidos, cantidad de bienes o servicios en oferta, etc.
- Se debe entregar una explicación clara al consumidor sobre las instrucciones de uso de los productos, advertencias si hay contraindicaciones en el consumo e información sobre la instalación de determinados productos, lo que debe indicarse en idioma español. (Art. 17.- Obligaciones del Proveedor. Art. 18.- Entrega del Bien o Prestación del Servicio de la LODC)

# LA RUTA DEL CONSUMIDOR

VÍA  
EXTRAJUDICIAL

Si tiene un problema  
¿Qué hacer?

VÍA  
JUDICIAL

ACUDIR A:

La Defensoría del Pueblo  
La Tribuna Ecuatoriana de Consumidores y Usuarios Asociaciones de consumidores provinciales

Debe llevar:

Una carta firmada con el relato de los hechos y los datos del proveedor (nombre, dirección donde funciona, teléfono, cualquier información que permita su ubicación).

Su número de teléfono para que las personas que tramitan el reclamo puedan localizarse fácilmente.

Dos copias de los documentos de respaldo (contratos, facturas, nota de venta, recibos, publicidad, etc.).

¿QUÉ SUCEDE DESPUÉS?

Se busca llegar a un acuerdo con el proveedor y solucionar el problema amparadas en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor

Se contacta al proveedor y se pide su opinión. En algunos casos, se piden informes técnicos, se hace una inspección, o se realiza una reunión entre las partes.

70% de los casos son resueltos de ésta forma y se llega a un consenso. Para los otros casos sugerimos al consumidor iniciar un proceso judicial.

La Tribuna del Copnsumidor puede aportar con un informe, si así lo solicita el consumidor o el juez.

RECOMENDACIONES

Es importante alimentar una cultura de reclamo de nuestros derechos. Cuando se sienta engañado, reclame.

Conozca sus derechos, revise la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

Usted no está solo para hacer valer sus derechos, hay instituciones que le pueden asistir. La Tribuna del Consumidor le apoya. Exija calidad y un trato justo.

En caso de llevar su caso a la vía judicial, durante el proceso debe hacer un seguimiento permanente del proceso.

ACUDIR A: (mientras no funcionen los Jueces de Contravenciones)

- Intendentes, o Comisarios Nacionales
- Mientras no funciones los Jueces de Contravenciones.

DEBE LLEVAR:

- La denuncia escrita o verbal, o acusación particular
- Documentos originales (guardar fotocopia de cada documento entregado).

¿QUÉ SUCEDE DESPUÉS?

- Se cita al proveedor y se le hace conocer la queja.
- La autoridad convoca a una audiencia oral de juzgamiento a las dos partes.
- En esta audiencia el proveedor contesta y se defiende, se revisan los documentos, se escuchan a los testigos, o se realizan las inspecciones o peritajes (cuando se requiere de un conocimiento técnico).
- Después de esta comparecencia, si la autoridad tiene claro el problema y su solución, puede dictar sentencia en ese momento.
- Si necesita un poco más de tiempo para analizar el caso, podrá extender el plazo hasta tres días después de terminada la audiencia.

SI NO ESTÁ CONFORME CON LA SENTENCIA

- Puede apelar en los siguientes tres días ante un Juez de lo Penal.
- El Juez revisa el caso con toda la documentación y finalmente sentencia.

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE NEGOCIAR CON EL PROVEEDOR?

- Hay que fomentar una actitud responsable.
- El camino judicial puede tener un costo, llevar más tiempo y ser engorroso.
- La Ley es clara, ágil y efectiva.
- Al proveedor le conviene llegar a un acuerdo para evitarse pagar las multas (de \$50 a \$5,000 USD) y proteger su prestigio.
- Siempre se puede llegar a un acuerdo entre las partes, incluso durante el proceso judicial, pero debe ser antes de que se dicte sentencia.



### ¿Qué es la publicidad engañosa?

Toda modalidad de información o comunicación de carácter comercial cuya información nos induzca al error en la elección del bien o el servicio ofertado. (Art. 6 Publicidad Prohibida de la LODC).

### Derecho de devolución

Podemos devolver un bien que recibimos, siempre que la compra se la realice por teléfono, catálogo, televisión, Internet o a domicilio a los 3 días siempre que se lo pueda devolver en la misma forma en que se lo recibió. (Art. 45.- Derecho de Devolución).

### Derecho a la seguridad

Los proveedores deben disponer de las condiciones adecuadas para la comercialización de sus productos.

- Deben incorporar en los instructivos (en español) las advertencias e indicaciones necesarias para que el empleo de los productos se efectúe con la mayor seguridad posible (Art. 42.-Idioma Oficial).
- Deben ofrecer productos y servicios que no dañen la salud de las personas o impliquen algún riesgo. Que el producto cumpla con la función para la que fue adquirido y que el cliente reciba la información necesaria (Art. 4.- Derechos del Consumidor literal 1).
- Los proveedores tienen la obligación de advertir a las autoridades competentes, a la brevedad posible, sobre los riesgos o peligros que puedan tener los productos que ponen a la venta y que no hayan advertido con anterioridad.(Art. 59.- Prohibición de Comercialización).
- Usted tiene derecho a asistir a espectáculos masivos, de carácter deportivo o cultural, que sean seguros y en los que no exista sobreventa de entradas (Art. 76.- Espectáculos Públicos).
- Para garantizar la calidad y seguridad del bien o servicio el consumidor debe siempre comprar en el comercio establecido.

## Y... ¿DESPUÉS DE LA COMPRA?

### Derecho a la calidad y a la garantía legal

Usted tiene derecho a que el producto que compró funcione con las mismas características que le prometieron y, ante fallas o deficiencias, que la empresa se haga responsable.

### Recuerde de guardar su factura

La factura o cualquier otro documento que acredite la compra (comprobante de la compra con tarjeta de crédito o estado de su cuenta con la casa comercial) le permite ejercer su derecho a la garantía.

### Exija la garantía legal

Usted tiene derecho a exigir la devolución de su dinero, el cambio o reparación del producto (a su elección) en los doce meses siguientes a la compra cuando un producto es nuevo y,

- No cumple con normas de seguridad.
- No respete lo informado en el rótulo o etiqueta.
- No sirve al fin al que está destinado.
- No cumple con lo convenido entre el consumidor y la empresa.
- Cuando tenga vicios ocultos que imposibiliten su uso.

La garantía legal se aplica a todos los productos nuevos. No corresponde exigirla para productos refaccionados o de segunda selección, cuando estas características son debidamente informadas por el proveedor. (Art. 11.- Garantía de la LODC)

- Para ejercer su derecho a la garantía, vaya con la factura o comprobante que demuestre la compra, al lugar donde compró e indique al vendedor o jefe de local, cuál es el inconveniente.
- Cuando usted exija su derecho a la garantía, el establecimiento le debe otorgar las mismas facilidades para ejercerla que las que le ofreció al comprar.

### Indemnizaciones por daños o perjuicios

- Es su derecho exigir indemnización o reparación por todos los daños que no hubiera recibido si la empresa hubiera respetado la Ley del Consumidor (Art. 71.- Indemnización, Reparación, Reposición y Devolución).
- Si sus derechos son vulnerados, la Tribuna del Consumidor tiene la facultad de actuar como intermediario ante la empresa, en busca de una solución extrajudicial. (Art. 61.-Asociación de Consumidores).
- Además, el consumidor tiene derecho a denunciar directamente a la Intendencia de Policía o en las Comisarías de Policía (Disposiciones Transitorias de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor).

### Educación e Información

- Usted tiene derecho a recibir educación e información para ser un consumidor o consumidora responsable y sacar mejor provecho a su presupuesto familiar. (Art. 4.- Derechos del Consumidor numeral 7 de la LODC).

## LOS CONSUMIDORES Y CONSUMIDORAS TIENEN DERECHOS PERO TAMBIÉN OBLIGACIONES

Son obligaciones de los consumidores:

- Propiciar y ejercer el consumo racional y responsable de bienes y servicios;
- Preocuparse de no afectar el ambiente mediante el consumo de bienes o servicios que puedan resultar peligrosos en ese sentido;
- Evitar cualquier riesgo que pueda afectar su salud y vida, así como la de los demás, por el consumo de bienes o servicios lícitos; e,
- Informarse responsablemente de las condiciones de uso de los bienes y servicios a consumirse (Art. 5.- Obligaciones del Consumidor de la LODC).

## **Para mayor información o ayuda contáctenos a:**

### **Tribuna Ecuatoriana de Consumidores y Usuarios**

Luis Cordero E6-11 entre Juan León Mera y Reina Victoria Ed. Gabriela

Mistral, piso 7 Dpto. 704.

Telf. 2500-147/2528-430

Fax 2507-507

tribuna@hoy.net

Quito Ecuador

### **Además puede acudir a:**

#### **Defensoría del Pueblo**

Av. De la Prensa 5497 y Jorge Piedra

Telfs. 3301112/3301115

Quito Ecuador

#### **Superintendencia de Bancos y Seguros**

##### **Subdirección de Atención al Cliente**

Av. 12 de Octubre N24-185 y Madrid

2506-101/2554-874

[www.superban.gov.ec](http://www.superban.gov.ec)

Quito Ecuador

#### **Superintendencia de Telecomunicaciones**

Av. 9 de Octubre 2775 y Berlín Ed. Olympus

Telf. 1800-567-567

TRIBUNA  
ECUATORIANA DE  
CONSUMIDORES  
Y USUARIOS

