

**PROYECTO DE LEY ORGÁNICA REFORMATORIA A DIVERSAS LEYES
PARA EVITAR ABUSOS DE LAS ENTIDADES DEL SISTEMA FINANCIERO
NACIONAL**

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

CAPÍTULO I

**REFORMAS AL LIBRO I DEL CÓDIGO ORGÁNICO MONETARIO Y
FINANCIERO**

Artículo 1.- Reformase el artículo 14

- a. Modificase las letras a) y b) del número 11
- b. Modificase el número 21
- c. Modificase el número 28
- d. Modificase el número 29
- e. Modificase el número 48
- f. Modificase el número 51
- g. Modificase el inciso final

Artículo 2. - Modificase el artículo 60 (Finalidad)

Artículo 3. - Refórmase el artículo 62

- a. Modificase el número 9
- b. Modificase el número 16
- c. Modificase el número 22
- d. Modificase el número 23

Artículo 4.- Modificase el primer inciso del artículo 78 (Ámbito)

Artículo 5.- Agrégase como segundo inciso del artículo 101

Artículo 6.- Modifíquese el primer inciso del artículo 130 (Tasas de interés)

Artículo 7.- Agrégase como segundo inciso del artículo 143

Artículo 8.- Modificase el artículo 147 (Responsabilidad)

Artículo 9.- A continuación del artículo 152

Artículo 152.1.- Irrenunciabilidad

Artículo 152.2 Principio pro-persona

Artículo 10. - Sustitúyese el artículo 153 (Calidad de los servicios)

Artículo 11.- A continuación del artículo 153

Artículo 153.1 Derecho a la información de productos y servicios financieros y no financieros

Artículo 153.2 Derecho a elegir con libertad los productos y servicios financieros y no financieros

Artículo 12. - A continuación del artículo 155 agrégase el siguiente artículo

Artículo 155.1.- Del derecho a la protección

Artículo 13.- Modificase el artículo 156 (Control)

Artículo 14. – Sustitúyese el artículo 157 (Vulneración de Derechos)

Artículo 15.- A continuación del artículo 157 agrégase lo siguiente

Artículo 157.1 Derecho de la recepción

SECCIÓN 4.1

DEL DERECHO A RECLAMO

Artículo 157.2. Del derecho al reclamo

Artículo 157.3 Carga de la prueba

Artículo 157.4 Restitución de oficio

Artículo 157.5 Obligación de notificar el débito o cobro

Artículo 157.6 Suspensión de cobros indebidos

SECCIÓN 4.2

DE LA COMERCIALIZACIÓN DE PÓLIZAS DE SEGURO A TRAVÉS DE ENTIDADES DEL SISTEMA FINANCIERO

Artículo 157.7 - Canales de distribución

Artículo 157.8. - De la recaudación

Artículo 16. - Agrégase como inciso final del artículo 158

Artículo 17. - Sustitúyese el artículo 246 (Información al usuario financiero)

Artículo 18.- A continuación del artículo 246 agrégase el siguiente artículo

Artículo 246.1- Disposición de la información para reclamos

Artículo 19. - Sustitúyese el artículo 247 (Cargos por servicios financieros)

Artículo 20.- A continuación del artículo 247 agrégase el siguiente artículo:

Artículo 247.1.- De los sistemas de costeo

Artículo 21. - Sustitúyese el artículo 248 (Cargos por servicios no financieros)

Artículo 22. - A continuación del artículo 248 agrégase el siguiente artículo

Artículo 248.1- Condiciones de los servicios no financieros

Artículo 23.- Sustitúyese el artículo 250 (Seguros obligatorios)

Artículo 24 - Sustitúyese el artículo 251, por el siguiente:

Artículo 251. - Atención al cliente

Artículo 25 - Sustitúyese el artículo 252, por el siguiente:

Artículo 252. - Contratos de Adhesión

Artículo 26. - Modifícase el número 18 del artículo 255 y a continuación del número 20

Artículo 27. - Agrégase al artículo 261 el siguiente número 23

Artículo 28. - Elimínase el número 2 del artículo 262 y renumérese los siguientes

Artículo 29. - Sustitúyese el artículo 272

Artículo 30. – Modifícase el primer inciso del artículo 280 (Supervisión)

CAPÍTULO II

REFORMAS A OTRAS LEYES

DISPOSICIONES REFORMATARIAS:

PRIMERA. - Reformas a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor

SEGUNDA. - Reformas a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

ÚNICA - Los reclamos que se estén tramitando a la fecha de entrada en vigor de la presente Ley, deberán resolverse conforme a las normas sustanciales vigentes al momento en que sucedieron los hechos objeto del reclamo.

DISPOSICIÓN FINAL

La presente Ley Orgánica Reformatoria, entrará en vigor a partir del día siguiente a su publicación en el Registro Oficial.

**PROYECTO DE LEY ORGÁNICA REFORMATORIA A DIVERSAS LEYES
PARA EVITAR ABUSOS DE LAS ENTIDADES DEL SISTEMA FINANCIERO
NACIONAL**

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Los débitos bancarios son herramientas modernas y útiles que facilitan transacciones financieras y operaciones de recaudación para empresas que prestan servicios públicos y privados. Constituyen un ahorro de tiempo y de trámites para las personas y las instituciones que los usan. Sin embargo, este mecanismo se ha prestado para determinados abusos a clientes que no los han autorizado de manera expresa, violentando algunos requisitos establecidos por la Ley.

Acorde a la Superintendencia de Bancos, las instituciones del sistema financiero están realizando débitos a sus clientes en favor de empresas que ofrecen seguros o distintos servicios de asistencia. En el año 2017 esto les generó ingresos por USD 33,7 millones y hasta septiembre del 2018 han generado USD 24,6 millones. Según la Superintendencia de Bancos, la comisión promedio es de 6%. No obstante, con la información entregada hasta ahora no es posible determinar cuál es el monto al que ascienden los cobros indebidos.

La legislación que regula o prohíbe estas operaciones existe y es clara. Existen disposiciones constitucionales que consagran el derecho de las y los usuarios a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. Así mismo, las actividades financieras son un servicio de orden público, donde debe prevalecer el interés general. Las entidades financieras están obligadas a ejecutar los controles necesarios para verificar que el asegurado haya autorizado a la entidad del sistema financiero el débito, ya sea de su tarjeta de crédito o de su cuenta. Sin embargo, los canales de regulación y control han demostrado no estar funcionando de manera armónica y coordinada, y las responsabilidades están divididas entre los organismos de control del sistema bancario y del sistema mercantil.

De ahí que la existencia de reclamos por este tipo de cobros no surgió exclusivamente a partir de la denuncia pública ya que, entre enero y septiembre de 2018, los bancos restituyeron 1,2 millones de dólares a sus clientes por cobros indebidos. Solo en el mes de octubre de 2018, tras una denuncia pública realizada en un medio de comunicación, dichos valores tuvieron un incremento exponencial y en menos de 30 días las entidades financieras han realizado devoluciones por más de 550 mil dólares. Así, de la información disponible entre enero y octubre de 2018, se restituyeron 1,7 millones de dólares por cobros indebidos.

La restitución de estos valores implica que los bancos efectivamente han realizado cobros no autorizados y que la autoridad de control debía haber sancionado a las instituciones del sector financiero que incurrieron en esta irregularidad. Los cobros no autorizados constituyen una falta grave, que acorde al Código Orgánico Monetario y Financiero, en su artículo 264, número 2, implicaría una sanción de “multas de hasta 0,005% de los activos de la entidad infractora, la suspensión de los administradores hasta por noventa días y/o amonestación”. No obstante, de aquello, no existe una sola institución que haya sido sancionada por la Superintendencia de Bancos por haber incurrido en tal infracción.

Luego de solicitar información a las autoridades correspondientes se ha identificado que no existe un control de oficio sobre la realización de débitos bancarios no autorizados para servicios no financieros. Las autoridades actúan de manera reactiva ante las denuncias de cada caso, pero no han ordenado una devolución integral de los cobros indebidos. Así mismo, la normativa se encuentra dispersa en varias codificaciones tanto de la Superintendencia de Bancos, como de la Junta de Política Monetaria y Financiera, lo que coadyuva a su inobservancia e incumplimiento.

Según la información de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, luego de actividades de supervisión y control del sistema de seguros privados, se comunicó a las autoridades relacionadas sobre las malas prácticas comerciales, débitos y cargos realizados a través del sistema financiero a consecuencia de la comercialización de seguros.

Actualmente, las autoridades de control han dispuesto los siguientes canales para hacer denuncias respecto de cobros indebidos: vía telefónica (1800 INDEBIDOS), formulario en línea en la página web de la Superintendencia de Bancos o directamente en las oficinas de la institución, que solo tiene presencia en Quito, Guayaquil, Cuenca y Portoviejo. Los canales no son accesibles para toda la población, considerando que el 37,2% de los hogares tienen acceso a internet y el 52% de las personas utilizan computadoras (INEC, 2017). Por tanto, no se está asegurando que todos los afectados puedan fácilmente realizar su trámite de denuncia y lograr que los cobros indebidos sean restituidos.

Es claro que las denuncias por cobros indebidos para servicios no financieros no cesarán, como también es claro que existen miles de ciudadanos que no denuncian este tipo de irregularidades porque usualmente se trata de montos bajos, o por desconocimiento respecto a la posibilidad y vías para hacerlo.

Lo señalado lleva a la necesidad de generar un proceso para que la identificación de los casos no dependa de la denuncia de los usuarios, sino que de oficio las entidades del sistema financiero realicen procesos de verificación demostrando que todos los débitos que están realizando han sido debidamente autorizados y, en caso contrario, restituyan los valores debitados, sin necesidad de la denuncia indicada. Así mismo, resulta imperativo

fortalecer las capacidades y las competencias de los entes de control, elevar el nivel de normativa secundaria a una jerarquía legal orgánica con el ánimo de proteger los derechos de las y los ecuatorianos.

ASAMBLEA NACIONAL

EL PLENO

CONSIDERANDO:

Que el artículo 308 de la Carta Magna señala que las actividades financieras son un servicio de orden público, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la Ley;

Que los números 8 y 9 del artículo 11 de la Constitución de la República, al tratar sobre los principios que rigen el ejercicio de los derechos, señala que estos se desarrollarán de manera progresiva a través de normas y políticas públicas; y que, el más alto deber del Estado consiste en respetar y hacer respetar los derechos garantizados en la Constitución;

Que el artículo 52 de la Constitución consagra el derecho de las personas a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características, debiendo la Ley establecer los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias o mala calidad de bienes y servicios;

Que el número 19 del artículo 66 de la Constitución de la República, reconoce y garantiza a las personas el derecho a la protección de datos de carácter personal, que incluye el acceso y la decisión sobre información y datos de este carácter, así como su correspondiente protección. La recolección, archivo, procesamiento, distribución o difusión de estos datos o información requerirán la autorización del titular o el mandato de la ley;

Que el artículo 213 de la Constitución de la República del Ecuador consagra a las superintendencias como organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general. Señalando el segundo inciso que su accionar será de oficio o por requerimiento ciudadano;

Que en el número 25 artículo 66 de nuestra Constitución se reconoce y garantiza a las personas el derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características;

Que los números 2 y 4 del artículo 4 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor indica que son derechos del consumidor a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, el derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad; así como el derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren prestar;

Que el artículo 60 del Código Orgánico Monetario y Financiero, en concordancia con el artículo 156, establece que la Superintendencia de Bancos tiene la responsabilidad de proteger los derechos de los usuarios financieros, ejercer el control y vigilancia a todas las entidades financieras en el cumplimiento de las disposiciones legales establecidas en el ordenamiento jurídico ecuatoriano y que atiendan al interés general;

Que el artículo 152 del Código antes citado señala que las personas naturales y jurídicas tienen derecho a disponer de servicios financieros de adecuada calidad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. Además, indica que las entidades del sistema financiero nacional y las que conforman los regímenes de valores y seguros, están obligadas a revelar a sus clientes y usuarios la existencia de conflictos de intereses en las actividades, operaciones y servicios que oferten a los mismos, disponiendo que la Junta establezca la regulación correspondiente;

Que el Código Orgánico Monetario Financiero, en su artículo 14 número 3 y 5, establece como funciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera la regulación mediante normativa de las actividades financieras que ejercen las entidades del sistema financiero nacional y las actividades de las entidades de seguros y valores; así como la obligación de conocer sobre los resultados del control efectuado por las superintendencias, en el ámbito de sus competencias;

Que el artículo 154 del indicado Código señala que es derecho de los usuarios que los cargos que se impongan por servicios financieros y no financieros se efectúen luego de que hayan sido expresa y previamente aceptados;

Que el artículo 155 ibidem señala que los usuarios financieros tienen derecho a que su información personal sea protegida y se guarde confidencialidad en los términos dispuestos por la Constitución de la República, este Código y la Ley;

Que el artículo 248 de la norma antes señalada determina que las entidades del sistema financiero nacional no podrán efectuar cargo alguno por la prestación de servicios distintos

de los financieros, a nombre de terceros, si no cumplen con la regulación que la Junta expida para el efecto o no cuentan con la aceptación previa y expresa del usuario, lo cual deberá ser comprobable por cualquier forma reconocida por la Ley; señalando además, que los cargos cobrados que no cuenten con la aceptación expresa del usuario deberán ser restituidos, sin perjuicio de las sanciones a las que hubiere lugar;

Que los números 2 y 5 del artículo 262 del Código Orgánico Monetario y Financiero determina como infracciones graves el no observar las disposiciones relacionadas con los derechos de los usuarios financieros y no observar las disposiciones sobre cargos por servicios financieros y no financieros;

Que acorde el artículo 309 de la Constitución de la República, el sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público, cada uno de los cuales contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez;

Que el artículo 147 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario establece que la Superintendencia tendrá la atribución de ejercer el control de las actividades económicas de las personas y organizaciones sujetas a esta Ley; y,

En ejercicio de los deberes y atribuciones previstas en el número 6 del artículo 120 de la Constitución de la República, en concordancia con el número 6 del artículo 9 de la Ley Orgánica de la Función Legislativa, resuelve expedir la siguiente:

PROYECTO DE LEY ORGÁNICA REFORMATORIA A DIVERSAS LEYES PARA EVITAR ABUSOS DE LAS ENTIDADES DEL SISTEMA FINANCIERO NACIONAL

CAPÍTULO I

REFORMAS AL LIBRO I DEL CÓDIGO ORGÁNICO MONETARIO Y FINANCIERO

Artículo 1.- Reformase el artículo 14, conforme lo establecido en las siguientes letras:

a. Modificase las letras a) y b) del número 11 quedando de la siguiente manera:

a) “Prevenir y desincentivar prácticas fraudulentas, prohibidas y/o abusivas, incluidas el lavado de activos y el financiamiento de delitos como el terrorismo;

a.1) Proteger el derecho a la privacidad de los individuos en relación con la difusión de su información personal, así como la información de seguridad nacional. Tendrán especial atención aquellas prácticas prohibidas tendientes a la transmisión a título gratuito u oneroso de bases de datos de clientes, conforme lo previsto en el presente Código;”

b) Incorpórase como letra h) del número 11 lo siguiente:

“h) Expedir normativa que establezca mecanismos y procedimientos para evitar y sancionar prácticas prohibidas y/o abusivas tendientes a menoscabar o violentar los derechos de las y los usuarios, socios y/o clientes del sistema financiero nacional.”

b. Modifícase el número 21 quedando de la siguiente manera:

“21. Regular la gestión de los medios de pago electrónicos operados por las entidades del sistema financiero nacional, tendiendo a la reducción de los costos por los servicios que prestan dichas entidades, así como las entidades no financieras que otorguen crédito, y disponer al Banco Central del Ecuador su control, monitoreo y evaluación; así como de la moneda nacional metálica, de acuerdo con lo dispuesto en este Código;”

c. Modifícase el número 28 quedando de la siguiente manera:

“28. Establecer los cargos por los servicios que presten las entidades financieras, de valores y seguros, así como de las entidades no financieras que otorguen crédito y los gastos con terceros derivados de las operaciones activas en que incurran los usuarios de estas entidades. Los cargos establecidos deberán tender a la baja progresiva, conforme a los informes técnicos dispuesto en este Código;”

d. Modifícase el número 29 quedando de la siguiente manera:

“29. Fomentar el uso de medios de pago electrónicos implementados por el sistema financiero nacional. El cobro de costos y comisiones por el uso del servicio de pago con medios electrónicos y otros medios de similar naturaleza, tales como tarjetas de crédito o débito, entre otros, a los establecimientos comerciales, deberán tender progresivamente a la baja, conforme a los informes técnicos dispuesto en este Código;”

e. Modifícase el número 48 quedando de la siguiente manera:

“48. Presentar al Presidente de la República y a la Asamblea Nacional un informe de rendición de cuentas durante el primer trimestre de cada año con respecto al ejercicio económico; de ser necesario la Junta podrá presentar dicho informe cuando lo considere pertinente. Así como los resultados del control efectuado por las superintendencias

referidas en este Código, respecto de la defensa de los derechos de las y los usuarios, socios y/o clientes del sistema financiero nacional;”

f. Modifícase el número 51 quedando de la siguiente manera:

“51. Dictar normas de transparencia y divulgación de información para todas las entidades del sistema financiero nacional y de los regímenes de valores y seguros. Tales normas no podrán atentar contra el derecho a la privacidad de las y los usuarios, socios y/o clientes del sistema financiero nacional en relación con la difusión de su información personal que reposa en dichas entidades;”

g. Modifícase el inciso final por el siguiente:

“La Junta podrá contar con las asesorías o consultorías que estime necesarias para el eficaz cumplimiento de sus funciones. Las personas naturales o jurídicas que integren dichas asesorías o consultorías no podrán mantener vínculos o relaciones convencionales directas o indirectas con las entidades sujetas a regulación en el presente Código, con los miembros de la Junta o con los titulares de los entes de control.”

Artículo 2. - Modifícase el artículo 60, de la siguiente forma:

“Artículo 60.- Finalidad. - La Superintendencia de Bancos efectuará la vigilancia, auditoría, intervención, control y supervisión de las actividades financieras que ejercen las entidades públicas y privadas del sistema financiero nacional, con el propósito de que estas actividades atiendan al interés general, se sujeten al ordenamiento jurídico y, permitan evitar, prevenir y desincentivar prácticas fraudulentas, prohibidas y/o abusivas, tendientes a menoscabar o violentar los derechos de las y los usuarios del sistema financiero nacional.”

Artículo 3. - Refórmase el artículo 62, conforme lo establecido en las siguientes letras:

a. Modifícase el número 9 quedando de la siguiente manera:

“9. Exigir que las entidades controladas presenten y adopten las correspondientes medidas correctivas y de saneamiento, especialmente aquellas tendientes a evitar, prevenir y desincentivar prácticas fraudulentas, prohibidas y/o abusivas que menoscaben o violenten los derechos de las y los usuarios financieros, en desmedro del interés general.

De la misma manera, se deberá exigir a las entidades controladas, que mantengan un estricto control sobre los servicios que brinden a través de la banca electrónica, e

implementar las máximas seguridades que deban tomarse para precautelar el bienestar de las y los socios, clientes y/o usuarios.”

b. Modifícase el número 16 quedando de la siguiente manera:

“16. Proteger los derechos de los clientes y usuarios del sistema financieros y resolver las controversias en el ámbito administrativo que se generen con las entidades bajo su control, para lo cual deberá solicitar o practicar de oficio, según sea el caso, las acciones de control necesarias para su esclarecimiento, conforme las acciones previstas en el presente Código. Para el efecto, deberá emitir disposiciones reglamentarias de protección para los usuarios, y/o clientes del sistema financiero nacional.”

c. Modifícase el número 22 quedando de la siguiente manera:

“22. Proponer políticas de seguridad, y regulaciones de protección, control y vigilancia financiera a la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, y otras en el ámbito de sus competencias;”

d. Modifícase el número 23 quedando de la siguiente manera:

“23. Informar a la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera los resultados del control, incluyendo aquellas actividades realizadas respecto de la defensa y protección de los derechos de las y los usuarios del sistema financiero, así como de la expedición de normativa que mejore su capacidad de control y la protección de los derechos de las y los usuarios del sistema financiero nacional, en el marco de sus competencias.”

Artículo 4.- Modifícase el primer inciso del artículo 78 quedando de la siguiente manera:

“Artículo 78.- Ámbito.- La Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, entre otras atribuciones en materia societaria, ejercerá la vigilancia, auditoría, intervención, control y supervisión del mercado de valores, del régimen de seguros y de las personas jurídicas de derecho privado no financieras, con el propósito de que las actividades que de estas se desprendan, atiendan al interés general, se sujeten al ordenamiento jurídico y, evitar, prevenir y desincentivar prácticas fraudulentas, prohibidas y/o abusivas, tendientes a menoscabar o violentar los derechos de las y los usuarios, socios y/o clientes de los sujetos controlados. Para el efecto, se regirá por las disposiciones de la Ley de Compañías, Ley de Mercado de Valores, Ley General de Seguros, este Código y las regulaciones que emita la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.”

Artículo 5.- Agrégase como segundo inciso del artículo 101, lo siguiente:

“Se fomentará el uso de medios de pago electrónicos, telemáticos o similares implementados por el sistema financiero nacional. El valor de las tarifas y comisiones, por el uso de estos medios, deberán tender progresivamente a la baja, de conformidad con el artículo 14 número 29 de este Código.”

Artículo 6.- Modifíquese el primer inciso del artículo 130, quedando de la siguiente manera:

“Artículo 130.- Tasas de interés. - La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera podrá fijar las tasas máximas de interés para las operaciones activas y pasivas del sistema financiero nacional y las demás tasas de interés requeridas por la ley, las mismas que deberán observar lo dispuesto en el artículo 14 número 23 de este Código.”

Artículo 7.- Agrégase como segundo inciso del artículo 143, lo siguiente:

“Se prohíbe que las actividades financieras atenten contra el interés general o los derechos de las y los usuarios, socios y/o clientes del sistema financiero nacional de forma directa o indirecta.”

Artículo 8.- Modifícase el artículo 147, quedando de la siguiente manera:

“Artículo 147.- Responsabilidad. - Es deber del Estado facilitar el acceso a las actividades financieras, fomentando su democratización mediante la formulación de políticas y regulaciones. Es también su responsabilidad velar permanentemente por la protección de los derechos de las y los usuarios, socios y/o clientes del sistema financiero nacional, para lo cual deberá adoptar todas las medidas, mecanismos y políticas tendientes a evitar y prevenir prácticas fraudulentas, prohibidas y/o abusivas por parte de las entidades financieras.”

Artículo 9.- A continuación del artículo 152 agrégase los siguientes artículos:

“Artículo 152.1.- Irrenunciabilidad. - Los derechos de las y los usuarios, socios y/o clientes del sistema financiero nacional, en relación con la protección de datos, recibir información veraz, derecho de petición y demás derechos conexos, sobre servicios financieros y no financieros son irrenunciables, toda estipulación en contrario no producirá efecto alguno.”

Artículo 152.2 Principio pro-persona. - En los casos de duda respecto a la aplicación e interpretación de este Código y demás normativa conexa, las entidades de control resolverán a favor de los derechos de las y los usuarios, socios y/o clientes del sistema

financiero nacional, de conformidad con la Constitución y los instrumentos internacionales de derechos humanos.”

Artículo 10. - Sustitúyese el artículo 153, por el siguiente:

“Artículo 153.- Calidad de los servicios. - La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera regulará los estándares de calidad de los servicios financieros, de los sistemas de medición de satisfacción de los clientes, socios y/o usuarios, así como de los sistemas de atención y reparación integral.

Las entidades financieras deberán contar con un sistema de gestión que asegure y proporcione niveles de calidad, celeridad, eficiencia, eficacia y efectividad en la prestación de los servicios financieros. Mismo que será evaluado periódicamente por las superintendencias, incluyendo el nivel de atención brindado a las y los clientes, socios y/o usuarios. Para el efecto, el órgano de control respectivo establecerá indicadores de gestión y parametrizará los niveles y tiempos de atención en los diferentes servicios ofertados por las entidades financieras.

Las entidades financieras deberán prestar servicios eficientes, oportunos y transparentes para lo cual informarán al cliente, usuario, socio y/o cliente a través de los diferentes canales de comunicación que estas mantengan, sobre los servicios y cargos de acuerdo con los formatos y frecuencia de publicación establecidos por las Superintendencias competentes.”

Artículo 11.- A continuación del artículo 153 agrégase los siguientes artículos:

“Artículo 153.1. - Derecho a la información de productos y servicios no financieros.

- Las y los usuarios, socios y/o clientes del sistema financiero nacional tienen derecho a acceder y recibir directamente información previa, clara, precisa, oportuna, razonable, objetiva, adecuada, validada, veraz y completa, relacionada con los productos y servicios ofertados por las entidades del indicado sistema o a través de ellas, especialmente en los aspectos financiero, legal, jurídico, operativo, fiscal y comercial, entre otras, incluyendo sus riesgos asociados.

Artículo 153.2.- Derecho a elegir con libertad los productos y servicios no financieros.

- Las y los usuarios, socios y/o clientes del sistema financiero tienen derecho a elegir con plena libertad productos y servicios no financieros ofertados por las entidades financieras legalmente reconocidas en función de los precios, tarifas, gastos, costos, así como los beneficios existentes, y/o a suscribir instrumentos, sin ser presionados, coaccionados o inducidos mediante prácticas abusivas o prácticas prohibidas por parte de las instituciones del sistema financiero nacional.”

Artículo 12.- A continuación del artículo 155 agrégase el siguiente artículo:

“Artículo 155.1.- Del derecho a la protección. - La y los usuarios, socios y/o clientes del sistema financiero nacional tendrán derecho a demandar la adopción de medidas eficaces que garanticen tanto la seguridad de las operaciones financieras, como a recibir protección efectiva y sin dilaciones por parte del defensor del cliente, las superintendencias y demás instancias administrativas o judiciales competentes, especialmente en los siguientes casos:

1. Existencia de cláusulas prohibidas que vayan en contra de sus derechos e intereses;
2. Resguardo de los datos personales que las entidades financieras obtengan del usuario, socio y/o cliente para la prestación de productos o servicios financieros y no financieros, a través de cualquier medio o canal físico, telemático o telefónico, incluida la información personal relacionada a la solvencia patrimonial y crediticia. Las entidades financieras observarán las normas relativas al sigilo y reserva y adoptarán todas las medidas de seguridad necesarias para garantizar y asegurar las operaciones financieras.

La información sobre los datos personales solo podrá ser otorgada por la entidad de los sectores financieros público y privado, previo consentimiento libre, expreso, específico e informado, por parte del usuario, socio y/o cliente, por disposición judicial o por mandato de la ley

3. Requerir y acceder a la información que sobre sí mismo conste en cualquier base de datos de las entidades del sistema financiero nacional público y privado; conocer la fuente de dicha información, el destino que se le ha dado; y, a exigir la rectificación de esta cuando sea inexacta o errónea, sin costo alguno;
4. Empleo de métodos de cobranza judicial y extrajudicial, por parte de las instituciones financieras, que atenten contra su privacidad, dignidad personal y/o familiar;
5. Modificaciones en las ofertas financieras. Las condiciones incluidas en los contratos tendrán fuerza vinculante cuando estos lleguen a otorgarse con base en ellas;
6. Formación y participación en asociaciones para la defensa de los derechos del usuario, socios y/o clientes del sistema financiero;
7. Requerir y obtener la cobertura del fondo de garantía de depósitos, de acuerdo con la ley.
8. Requerir información y documentación de todos los actos que respalden la negociación, contratación, ejecución y terminación del contrato, y/o de la prestación de productos y servicios ya sea al obligado directo o indirecto;

9. Requerir y obtener los documentos que han sido debidamente cancelados o endosados por haberse subrogado en la obligación en calidad de obligado indirecto; y,
10. Los demás establecidos por los órganos de control.

La información que suministre la entidad del sistema financiero nacional de manera previa a la celebración del contrato deberá permitir y facilitar la adecuada comparación de las distintas opciones ofrecidas en el mercado.

La entrega de información debe ocurrir no solo en el momento de la contratación de un producto y/o servicio, sino también durante todo el tiempo que dure la relación contractual con la entidad del sistema financiero nacional.

Las entidades del sistema financiero nacional deberán publicar en su página web el texto de los modelos de los contratos estandarizados que estén empleando para los distintos productos que ofrecen, en la forma y condiciones que señale la superintendencia competente, para consulta de los usuarios, socios y/o clientes.”

Artículo 13. – Modifícase el artículo 156, quedando de la siguiente manera:

“Artículo 156.- Control. - El respeto de los derechos de los clientes, socios y/o usuarios financieros será vigilado y protegido de oficio por el Estado a través de los organismos de control referidos en este Código.”

Artículo 14.- Sustitúyese el artículo 157, por el siguiente:

“Artículo 157.- Vulneración de derechos. - Las y los usuarios, socios y/o clientes financieros tienen derecho a interponer sus quejas o reclamos ante la propia entidad, organismo de control o al Defensor del Cliente, cuando sus derechos han sido vulnerados y/o han recibido productos o servicios indebidos o un trato inapropiado por parte de las entidades financieras; o plantear cualquier acción administrativa, judicial o constitucional reconocida en la ley para exigir la restitución de sus derechos vulnerados y la debida compensación por los daños y perjuicios ocasionados.

A efecto de restituir los derechos de los clientes, socios y/o usuarios del sistema financiero nacional, los organismos de control, en el ámbito de sus competencias, deberán solicitar a las instituciones financieras, la información referente a las características generales de los distintos productos, tasas de interés y, en general, sobre los servicios que se ofrecen. Las instituciones financieras deberán proporcionar la información solicitada en el plazo de diez (10) días, caso contrario, se harán acreedoras a las sanciones que establece este Código.”

Artículo 15.- A continuación del artículo 157 agrégase lo siguiente:

“Artículo 157.1.- Derecho de recepción. - Los usuarios, socios y/o clientes del sistema financiero nacional tienen derecho a que sus reclamos o quejas verbales o escritas sean recibidas sin dilación o negativa alguna en cualquier agencia o sucursal de la respectiva entidad financiera, a que sean atendidas en forma diligente; a que las respuestas que reciban sean escritas, motivadas, oportunas y que tengan firma de responsabilidad.

SECCIÓN 4.1 DEL DERECHO A RECLAMO

Artículo 157.2. - Del derecho al reclamo. - El usuario, socio y/o cliente del sistema financiero nacional tiene derecho a dirigir reclamos y peticiones individuales, a recibir atención y respuestas motivadas por la existencia de cláusulas y/o prácticas abusivas o prohibidas que ejecuten las entidades del sistema financiero nacional; y en general de todas aquellas acciones u omisiones que vayan en desmedro de sus derechos, para lo cual podrá ejercer ante las instituciones competentes las acciones que correspondan de acuerdo con la ley. Igualmente, para exigir las indemnizaciones y reparaciones del caso.

Las entidades del sistema financiero nacional proporcionarán a los socios, usuarios y/o clientes todas las facilidades físicas o tecnológicas que estos requieran para efectuar sus reclamos, tales como la apertura de líneas telefónicas específicas, accesos a las páginas web o la indicación específica al respecto incluida en el estado de cuenta correspondiente; y, las demás previstas en este Código.

El socio, cliente y/o usuario que considere que se han efectuado débitos o cargos no autorizados expresamente por él, en sus cuentas o tarjetas de crédito o pago, dentro del territorio nacional, podrá presentar su reclamo ante la entidad financiera, con el siguiente procedimiento:

a) Reclamo procedente. - La entidad financiera tiene la obligación de solicitar al prestador de servicios no financieros la autorización del cliente. Si el prestador de servicios no financieros no presenta la autorización correspondiente en el plazo de cinco (5) días hábiles, se considera que el reclamo es procedente, por lo tanto, la entidad financiera está autorizada a debitar de las cuentas del prestador de servicios la totalidad del monto disputado por el cliente.

Cuando se traten de débitos o cargos no autorizados, en sus cuentas o tarjetas de crédito o pago, por consumos efectuados en el exterior, el plazo no podrá exceder quince (15) días.

En caso de no existir los fondos necesarios en la cuenta, la entidad financiera devolverá dichos recursos de sus propios fondos sin perjuicio de las acciones que pudiere ejercer en contra del prestador del servicio no financiero.

b) Reclamo no procedente. - Si dentro del plazo de quince (15) días, la entidad financiera rechazara el reclamo, deberá comunicar en forma clara y expresa al socio, cliente y/o usuario que debe considerar que su reclamo no ha sido atendido en debida forma, cuenta con un plazo de quince (15) días contados a partir de dicha respuesta para recurrir a los órganos de control y efectuar el reclamo correspondiente.

c) Reclamos no atendidos.- Si en el plazo de quince (15) días, la entidad financiera no ha atendido el reclamo, se entenderá como favorable a las pretensiones del socio, usuario y/o cliente y en tal virtud procederá a realizar las devoluciones correspondientes, más el interés legal calculado desde la fecha en la que ocurrieron los débitos o cargos objeto del reclamo hasta la fecha de devolución total, a la tasa de interés legal, publicada por el Banco Central del Ecuador y vigente a la fecha de efectiva de pago, dentro del plazo máximo de tres (3) días contados a partir de la aceptación tácita.

d) Devoluciones no efectuadas.- En caso de que la entidad del sistema financiero nacional no haya restituido los valores debitados conforme lo establecido en las letras a) y c) del presente artículo, los clientes, socios y/o usuarios podrán presentar un reclamo en la superintendencia que corresponda, para que esta, en el plazo de tres (3) días, emita la orden de restitución a la respectiva entidad del sistema financiero nacional, la cual tendrá el plazo de dos (2) días para enviar el informe de cumplimiento de la indicada restitución a la respectiva superintendencia.

Artículo 157.3 Carga de la prueba. - Las entidades del sistema financiero nacional deberán probar por cualquier forma reconocida por la Ley que, para la realización del débito bancario o cobro por concepto de prestación de servicios financieros y no financieros, contaban con la aceptación previa y expresa de sus clientes.

En caso de que las o los usuarios, socios y/o clientes soliciten documentación física o digital a ser usada como descargo en cualquier proceso administrativo o judicial, el costo de esta correrá a cargo de la entidad del sistema financiero nacional a quien se solicite, debiendo ser entregada en el plazo de dos (2) días.

Artículo 157.4 Restitución de oficio. - Las entidades del sistema financiero nacional deberán verificar la existencia de autorización expresa en todos los débitos realizados por servicios financieros y no financieros.

Cuando se trate de aceptaciones fonéticas se deberá incluir el archivo de audio donde clara y explícitamente se incurra en la aceptación del servicio, lo que incluirá la aceptación para ser grabado.

En aquellos casos en que se verifique la existencia de la autorización deberán enviar a la dirección electrónica o física, señalada por los clientes, socios y/o usuarios a quienes se les realizaron débitos o cobros, los respaldos de su aceptación previa y expresa por la prestación de servicios no financieros que se encuentren vigentes.

En caso de no contar con los respaldos antes señalados, deberán restituir los valores debitados a sus socios, cuentahabientes o tarjetahabientes más los intereses causados, calculados desde la fecha en la que ocurrieron los débitos o cargos, hasta la fecha de devolución total, a la tasa de interés legal, publicada por el Banco Central del Ecuador y vigente a la fecha de pago.

El plazo para la duración de los procesos señalados en los incisos anteriores no podrá ser superior a treinta (30) días.

Las entidades del sistema financiero nacional deberán entregar mensualmente a la superintendencia competente, un listado con los nombres de los clientes, socios y/o usuarios a quienes se les remitieron los respaldos de su aceptación expresa y de aquellos a quienes se les restituyeron los valores debitados, debiendo señalarse el monto y el concepto, conforme el formato que emita la respectiva superintendencia en su página web. El incumplimiento de esta obligación será considerado falta grave.

Artículo 157.5 Obligación de notificar el débito o cobro. - Las entidades del sistema financiero nacional notificarán a sus clientes, socios y/o usuarios, de acuerdo a los medios registrados por este, los débitos o cobros por servicios no financieros efectuados a sus cuentas o tarjetas cada vez que se realicen. La información del débito o cobro, así como el servicio contratado, será clara y entendible, sin el uso de siglas, símbolos o palabras cortadas. Adicionalmente, deberá constar en esta notificación un canal mediante el cual el cliente pueda suspender o reportar que no autorizó dicho débito, en caso de ser necesario.

El canal deberá ser de fácil acceso y no podrá retardar la suspensión o el reporte solicitado por la o el usuario. Si se necesitara de la reactivación de claves personalizadas, las entidades del sistema financiero nacional habilitarán un medio telefónico por el cual la o el usuario pueda acceder a la activación o reactivación de este canal.

Artículo 157.6. - Suspensión de cobros indebidos. - Los organismos de control de las entidades que conforman el sistema financiero nacional, ordenarán la suspensión del cobro indebido de un cargo que haya realizado una entidad financiera tanto por servicios o productos financieros como no financieros, por débitos o cobros periódicos, en los siguientes casos:

1. Cuando determinen que no corresponde a un servicio efectivamente prestado;
2. Cuando la información sobre el cargo y condiciones del cargo o cobro no haya sido previamente divulgada y pactada con el socio, cliente y/o usuario;
3. Cuando el producto o servicio no haya sido previa e inequívocamente aceptado por el socio, cliente y/o usuario, conforme las disposiciones previstas en este Código;
4. Cuando las entidades financieras no cuenten con los respaldos que justifiquen el débito o cobro del servicio;
5. Cuando se detecte por controles aleatorios o por reclamo del perjudicado el cobro o débito indebido a sus socios, clientes y/o usuarios. Si como consecuencia del control se detectare un número de casos, que alcance al menos el cero punto cinco por ciento (0.5 %) del total de la cartera de clientes por entidad, la superintendencia que corresponda dispondrá la suspensión inmediata del débito o cobro por dicho servicio o producto a todos sus clientes, hasta que exista una verificación completa de dicho cargo, sin perjuicio que se efectúen las restituciones de oficio cuando corresponda.

SECCIÓN 4.2

DE LA COMERCIALIZACIÓN DE PÓLIZAS DE SEGURO A TRAVÉS DE ENTIDADES DEL SISTEMA FINANCIERO

Artículo 157.7 - Canales de distribución. - No se podrá contratar seguros o servicios no financieros de cualquier tipo a través de cajeros automáticos de las entidades del sistema financiero nacional.

Artículo 157.8. - De la recaudación. - Con el objeto de recaudar los valores correspondientes a las primas de los seguros, debidamente respaldadas en contratos, que, las empresas de seguro ofrezcan a los clientes, socios y/o usuarios de las instituciones del sistema financiero nacional, estas podrán cargar mediante débito a una cuenta corriente, o de ahorros, o como consumo a una tarjeta de crédito administrada por ellas, previa aceptación, libre voluntaria e inequívoca de sus clientes, conforme los medios electrónicos o telemáticos dispuestos para el efecto.

Adicionalmente, las empresas deberán entregar a los asegurados y/o contratantes, conjuntamente con la póliza de seguro, un resumen en el que conste de manera clara y breve, el monto de cobertura, los riesgos cubiertos y las exclusiones, las causales de resolución del contrato, el procedimiento y plazo para presentar la solicitud de cobertura, procedimiento para presentar reclamos por insatisfacción de los asegurados, ante un servicio o producto de la empresa, los mecanismos de solución de controversias, las áreas de la empresa encargadas de atender reclamos de los usuarios, señalando su ubicación y número de teléfono.

En los casos que la amplitud de la información lo amerite, las empresas podrán remitirse a la póliza de seguro, debiendo indicar expresamente en el resumen, el rubro a que se refiere dicha información y el número del artículo y/o cláusula correspondiente, a fin de que el asegurado o contratante tenga fácil acceso a las disposiciones ahí contenidas.”

Artículo 16. - Agrégase como inciso final del artículo 158, lo siguiente:

“Las entidades del sistema financiero nacional, en los estados de cuenta de sus clientes, socios y/o usuarios, tendrán la obligación de hacer constar los datos informativos y de contacto del respectivo defensor del cliente.”

Artículo 17. - Sustitúyese el artículo 246, por el siguiente:

“Artículo 246. - Información al usuario financiero. - Las entidades del sistema financiero nacional tienen la obligación de informar a los usuarios, socios y/o clientes del sistema, en los formatos que defina el organismo de control, al menos lo siguiente:

- a. Sus principales indicadores financieros;
 - b. Las tasas de interés activas y pasivas efectivas anuales;
 - c. Los cargos por servicios financieros;
 - d. Las condiciones generales de las actividades financieras que prestan;
 - e. La calificación de riesgo, cuando corresponda;
 - f. El estado de las operaciones que el usuario mantenga con la entidad;
 - g. Los beneficios y limitaciones de los servicios que se están ofertando; y,
- En caso de acordar que ciertos servicios como estados de cuenta de los usuarios, socios y/o clientes sean enviados de manera electrónica, la certificación bancaria física que se requiera no tendrá costo.

Además, para quienes no hayan señalado un correo electrónico se deberá remitir un ejemplar del documento físico de contratos y servicios que comprometan el débito automático en la institución financiera nacional, que requerirá la firma de usuario, socio y/o cliente.”

Artículo 18.- A continuación del artículo 246 agrégase el siguiente artículo:

Artículo 246.1- Disposición de la información para reclamos - Las entidades del sistema financiero nacional pondrán a disposición del usuario, socio y/o cliente, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, la siguiente información:

1. La existencia del servicio de atención al usuario, socio y/o cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica;

2. La obligación por parte de la entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por los usuarios, socios y /o clientes dentro de los plazos previstos en este Código.
3. Los datos de contacto y demás información pertinente respecto del defensor del cliente, así como el procedimiento respectivo para presentar su queja o reclamo.

Adicionalmente, las entidades a través de las unidades de atención al usuario, socio y/o cliente del sistema financiero nacional y a través de una plataforma digital, deberán poner a su disposición un formulario con el respectivo instructivo para la presentación de reclamos, el cual deberá ser proporcionado gratuitamente y sin ninguna limitación, y deberá contener como información mínima la que determinen las entidades de control.

Es facultativo para el cliente o usuario del sistema, a quien le asiste el derecho de presentar su reclamo hacerlo a través de una carta o escrito. Está prohibido a las entidades del sistema financiero nacional negarse a recibir dicha carta o escrito, en cualquier sucursal o agencia.

Artículo 19. - Sustitúyese el artículo 247, por el siguiente:

“Artículo 247. - Cargos por servicios financieros. - Las entidades del sistema financiero nacional podrán efectuar cargos por servicios financieros que hayan sido aceptadas de manera previa, voluntaria, inequívoca y expresa en soporte físico, digital, electrónico o telemático y que cuenten previamente con la autorización correspondiente.

Las entidades del sistema financiero nacional no aplicarán o cobrarán cargos por servicios que no han sido prestados por la entidad, ni podrán establecer cargos por servicios financieros que no estén autorizados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. Cualquier cargo efectuado en contra de esta disposición deberá ser restituido al usuario, socio y/o cliente juntamente con los intereses que correspondan, sin perjuicio de las sanciones a las que hubiere lugar.

Las entidades del sistema financiero deberán mantener un registro integro de la aceptación del cliente socio y/o usuario del servicio financiero y del cargo respectivo.”

Artículo 20.- A continuación del artículo 247 agrégase el siguiente artículo:

Artículo 247.1.- De los sistemas de costeo. - Los servicios que prestan las entidades del sistema financiero nacional deberán sustentarse en sistemas de costeo que justifiquen el cargo del servicio. Dichos sistemas deberán ser aprobados y avalados por la Junta, quienes para el efecto podrá contar con las asesorías o consultorías que estime necesarias, mismas que no podrán mantener vínculos o relaciones convencionales directas o indirectas con las entidades sujetas a regulación en el presente Código.

Artículo 21. - Sustitúyese el artículo 248, por el siguiente:

“Artículo 248. - Cargos por servicios no financieros. - Las entidades del sistema financiero nacional no podrán efectuar débito o cargo alguno por la prestación de servicios distintos de los financieros, a nombre de terceros, si no cumplen con la regulación que la Junta expida para el efecto, y que no cuenten con la aceptación previa y expresa, clara e inequívoca, del socio, cliente, y/o usuario.

La aceptación podrá concederse por cualquier medio reconocido por la Ley, inclusive telemático o telefónico; además, no dejará dudas respecto de su alcance y deberá referirse al menos a los elementos esenciales del servicio no financiero, la autorización de débito o cargo, a su monto y periodicidad.

Las empresas prestadoras del servicio no financiero, en el plazo de tres (3) días, deberán remitir al usuario un texto con las condiciones en que se prestaría el servicio no financiero contratado. Además, deberá contar con una línea de atención al cliente para atender las dudas de los usuarios en relación con cualquier asunto relacionado con la prestación del servicio.

Los organismos de control impondrán las sanciones a las que hubiere lugar por el incumplimiento de lo dispuesto en este artículo, en el ámbito de sus atribuciones. La Superintendencia de Control del Poder del Mercado verificará que no se incurra en conductas que constituyan abuso de poder de mercado, conforme lo previsto en la normativa sobre la materia.”

Artículo 22. - A continuación del artículo 248 agregase el siguiente artículo:

"Artículo 248.1. - Condiciones de los servicios no financieros. - Los contratos que se celebren entre los prestadores de servicios no financieros y sus usuarios, cuya forma de pago sea a través de débitos o cargos dentro del sistema financiero nacional deberán ceñirse a lo siguiente:

1. Promoción, comercialización y venta. - El prestador del servicio no financiero, a fin de promocionar, comercializar y vender sus servicios deberá cumplir al menos con las siguientes acciones:

- a. Identificación clara, expresa y completa del prestador del servicio;
- b. Explicación del servicio ofrecido y las condiciones, requisitos y procedimientos, para acceder al mismo;
- c. Indicación del precio sin impuestos, precio con impuestos y precio total por la prestación del servicio, para el período de cobertura de este, la periodicidad y forma de pago;

d. Explicación de las causas para la terminación del contrato, que incluirá la finalización voluntaria por cualquiera de las partes.

Cuando la promoción de servicios no financieros se realice a través de medios telefónicos el prestador de dichos servicios no podrá invocar su relación con la entidad financiera salvo al momento de referirse a los medios y forma de pago, evento que debe ocurrir luego del cierre de negociación al que hace referencia el número 2 de este artículo.

2. Cierre de la negociación. - El prestador del servicio no financiero, a fin de proceder al cierre de la negociación, deberá cumplir al menos con las siguientes acciones:

- a. Confirmación de que el cliente entendió y está de acuerdo con el servicio ofrecido;
- b. Aceptación expresa e inequívoca por parte del socio, cliente y/o usuario de la prestación del servicio, conforme las disposiciones previstas en este Código;
- c. Aceptación expresa e inequívoca por parte del socio, cliente y/o usuario del precio total por la prestación del servicio o producto, para el período de cobertura de este, la periodicidad y forma de pago.

3. Autorización de pago. - La autorización del socio, cliente y/o usuario será expresa cuando quede otorgada por cualquier medio jurídicamente válido, conforme las disposiciones de este Código, de manera inequívoca y taxativa, incluyendo la disposición del socio, cliente y/o usuario de que se realicen los débitos o cargos en la forma y con la periodicidad que ahí se detallen.

Las entidades del sistema financiero nacional, al momento de requerirlo los socios, clientes y/o usuarios o el órgano de control, deberán verificar que el prestador del servicio no financiero posea el documento o prueba que demuestre en legal y debida forma la relación entre este y el socio, cliente y/o usuario.

Los proveedores de servicios no financieros a su vez tendrán la obligación de entregar a las entidades financieras todos los documentos y más medios que acrediten que los socios, usuarios y/o clientes han autorizado expresamente el débito de sus cuentas o cargos en sus tarjetas de crédito o de pago.

4.- Los contratos por servicios no financieros podrán ser terminados unilateralmente por el usuario, socio y/o cliente. La terminación por parte del prestador del servicio no financiero solo podrá ser realizada en los casos previstos en la normativa vigente. En cualquiera de estos casos, las partes deberán notificar su decisión por escrito, pudiendo hacerlo incluso por medios telefónicos, electrónicos o telemáticos.”

Artículo 23. - Sustitúyese el artículo 250, por el siguiente:

“Artículo 250. - Seguros obligatorios. - Previo al desembolso de las operaciones de crédito, las entidades del sistema financiero nacional deberán requerir la contratación de los seguros que determine la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Los seguros deberán instrumentarse previo al desembolso del crédito, para lo cual la entidad del sistema financiero nacional podrá ofrecer a sus clientes, socios y/o usuarios varias alternativas de proveedores de dichos seguros; y, en el caso de que el cliente, socio y/o usuario no escoja ninguna de las alternativas propuestas, aceptará la póliza contratada por él mismo, la cual deberá brindar condiciones de cobertura similares o mayores a las alternativas ofrecidas por la entidad respectiva, sin que esto represente costos adicionales para el cliente.

Para el efecto, la entidad del sistema financiero nacional deberá requerir del cliente, socio y/o usuario la suscripción de un documento adicional al contrato, en donde conste que este conoce su derecho a contratar el seguro solicitado por la entidad con cualquier compañía de seguros legalmente constituida en el país, siempre que dicho seguro y la aseguradora se ajusten a los perfiles técnicos exigidos en función de la naturaleza y monto de la operación.

Las coberturas, condiciones y exclusiones del seguro contratado deberán ser puestas por escrito en conocimiento del cliente, socio y/o usuario, y guardarán conformidad con las disposiciones expedidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Las entidades del sistema financiero nacional no podrán exigir ni cobrar a sus clientes, socios y/o usuarios, por concepto de seguro de desgravamen, otro tipo de seguros complementarios.”

Artículo 24.- Sustitúyese el artículo 251, por el siguiente:

“Artículo 251.- Atención al cliente. - Las entidades del sistema financiero nacional contarán con sistemas especializados de atención al cliente respecto de los servicios que presten, que faciliten la solución de las controversias surgidas con sus usuarios.

Los servicios de información deberán permitir al público conocer sobre los productos y servicios financieros, así como sobre los procedimientos relativos a los mismos. La prestación de servicios de información será obligatoria y totalmente gratuita

Las entidades se asegurarán de que sus servicios de atención al cliente se encuentren dotados de los medios humanos, materiales, técnicos, tecnológicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

En particular, adoptarán las acciones necesarias para que el personal asignado al servicio de atención al cliente disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los usuarios, socios y/o clientes del sistema financiero nacional.

Las controversias o reclamos no resueltos ante la entidad financiera podrán ser interpuestos ante la superintendencia respectiva, sin perjuicio de las acciones judiciales que pudieren presentarse. Para el efecto, las superintendencias mantendrán a disposición del público un sistema en línea que automatice y sistematice la presentación de denuncias, quejas o reclamos de los clientes, socios y/o usuarios de las entidades del sistema financiero nacional, sin perjuicio de que puedan presentar su reclamo personalmente en cualquiera de las dependencias de los organismos de control o a través de los buzones que para este fin dispongan en las entidades del sistema financiero a nivel nacional.”

Artículo 25 - Sustituyese el artículo 252, por el siguiente:

“Artículo 252. - Contratos de adhesión. - Los servicios financieros solo podrán ser prestados mediante la aceptación previa y expresa, clara e inequívoca, del socio, cliente, y/o usuario. La aceptación podrá concederse por cualquier medio reconocido por la Ley, inclusive telemático o telefónico; cuyas cláusulas obligatorias y prohibiciones deberán ser aprobadas por los organismos de control. No se podrán incluir cláusulas prohibidas, conforme lo establecido en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y demás normativa aplicable, tal es el caso de aquellas que:

- a. Permitan al proveedor la variación unilateral del precio o de cualquier condición del contrato, cuando ello implique un mayor costo o un perjuicio al usuario;
- b. Faculten a la entidad a cobrar tasas de interés, cargos por servicios y/o gastos que no cumplan con los criterios establecidos en el marco legal vigente para tener la calidad de tales;
- c. Faculten a la entidad el cobro de cargos por servicios y/o gastos futuros sin que se establezca la obligación de informar previamente los conceptos y la oportunidad en que resulten exigibles; y,
- d. Autoricen a la entidad a resolver unilateralmente el contrato, suspender su ejecución o revocar cualquier derecho del consumidor nacido del contrato, excepto cuando tal resolución o modificación esté condicionada al incumplimiento imputable al cliente”.

Artículo 26 - Modifícase el número 18 del artículo 255 y a continuación del número 20 agréguese el siguiente número y renumérese el siguiente conforme la secuencia:

“18. Ceder a título gratuito u oneroso las bases de datos de sus clientes, socios y/o clientes;”

“21. Ejecutar acciones o incurrir en omisiones que menoscaben o violenten los derechos de los usuarios, socios y/o clientes; y,”

Artículo 27. - Agrégase al artículo 261 el siguiente número:

“23.- No observar las disposiciones relacionadas con los derechos de los usuarios financieros.”

Artículo 28.- Elimínase el número 2 del artículo 262 y renumérese los siguientes

Artículo 29.- Sustitúyase el artículo 272 por el siguiente:

“Las personas naturales que divulguen, en todo o en parte, información sometida a sigilo o reserva, serán sancionadas con una multa de treinta y cinco salarios básicos unificados. En caso de que la divulgación sea efectuada por una persona jurídica se considerará como una falta grave y será sancionada conforme lo dispuesto en el número 2 del artículo 264 de este Código; sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda.”

Artículo 30. – Modifícase el primer inciso del artículo 280, quedando de la siguiente manera:

“**Artículo 280. - Supervisión.** - Los organismos de control previstos en este Código, en el ámbito de sus competencias, están obligados a efectuar un proceso de supervisión permanente, *in situ* y *extra situ*, a las entidades financieras, que permita determinar la situación económica y financiera de las entidades, el manejo de sus negocios, evaluar la calidad y control de la gestión de riesgo, evaluar la calidad en la prestación de sus servicios, el sistema de control interno, el adecuado marco del gobierno corporativo o cooperativo, verificar la veracidad de la información que generan y los demás aspectos que garanticen la adecuada marcha de las entidades y del sistema, el interés general y la protección de los derechos de las y los usuarios financieros.”

CAPÍTULO II REFORMAS A OTRAS LEYES

DISPOSICIONES REFORMATARIAS:

PRIMERA. - Reformas a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor:

1. En el artículo 2 sustitúyase la definición de derecho de devolución por el siguiente texto:

“Derecho de Devolución. - Facultad del consumidor para devolver o cambiar un bien o servicio adquirido por cualquier medio, en los plazos previstos en esta Ley, cuando no se encuentra satisfecho o no cumple con sus expectativas y conforme a lo dispuesto en esta Ley.”

2. Agrégase al artículo 7 el siguiente número:

“5.- Inducir a error ofreciendo una recompensa, premio o cualquier otra ventaja equivalente, cuando está sujeta a efectuar un pago o incurrir en un gasto.”

3. Sustitúyase el artículo 41 el siguiente:

“Artículo 41.- El Contrato de Adhesión. - El contrato de adhesión es aquel cuyas cláusulas han sido establecidas unilateralmente por el proveedor del bien o prestador del servicio, pudiendo celebrarse por cualquiera de los medios permitidos por la ley, incluyendo el uso de medios electrónicos, telemáticos o similares.

Los proveedores o prestadores del bien o servicio, en el plazo de tres (3) días, deberán remitir al usuario o cliente por escrito o a través de cualquier sistema de transmisión o registro digital o electrónico reconocido por nuestra legislación, un texto fidedigno de lo pactado, esto es las condiciones del bien o servicio contratado, con caracteres tipográficos que deben ser fácilmente legibles en todas sus partes, caso contrario se podrá dar por terminado unilateralmente por parte del consumidor o usuario sin perjuicio de los reclamos y acciones administrativas o judiciales pertinentes.”

4. Reformase el artículo 45 conforme lo siguiente:

“Artículo 45.- Derecho de Devolución. - El consumidor que adquiere bienes o servicios por cualquier medio, gozará del derecho de devolución, el mismo que deberá ser ejercido dentro del plazo de quince (15) días posteriores a la recepción del bien o servicio, siempre y cuando lo permita su naturaleza. En el caso de servicios, el derecho de devolución se ejercerá mediante la cesación inmediata del contrato de provisión del servicio. No se entregará notas de crédito o bienes o servicios compensatorios, por el valor pagado.”

5. Sustitúyese el último inciso del artículo 47, por los siguientes:

“Los cargos por el servicio financiero de cobranza extrajudicial se aplicarán a los créditos que se encuentren vencidos, que generen intereses de mora y que aún no se encuentren en proceso judicial de recuperación de cartera. Este cargo será el único rubro

adicional que se cobre. En el caso de la gestión preventiva de recuperación de cartera no se cobrará valor alguno.

Los cargos por el servicio financiero de cobranza extrajudicial, incluida la forma para determinarlos y los conceptos empleados para su liquidación, deberán constar en el contrato de adhesión que el cliente suscriba con la entidad financiera y se aplicará exclusivamente cuando se hayan realizado gestiones de cobro, debidamente documentadas.

Se considera práctica no autorizada el cargo a los deudores de la gestión de cobranza extrajudicial en forma automática.”

6. Agrégase los siguientes números al artículo 55:

“9. Realizar llamadas telefónicas, visitas en persona al domicilio del consumidor, proposiciones u ofertas no solicitadas, vía telefónica, fax, correo electrónico, mensajes de texto, o cualquier otro medio de comunicación de manera persistente, ignorando la petición del consumidor para que cese este tipo de actividad o fuera de los días laborables, esto es de lunes a viernes en horario de 8h00 a 18h00. Toda llamada telefónica deberá proceder de un número identificable, requiriéndose en todo caso, la autorización previa y expresa de la o el cliente, abonado, usuario o posible consumidor.

10. El cambio de la información originalmente proporcionada al consumidor al momento de celebrarse la contratación y/o aceptación, sin el consentimiento expreso e informado del consumidor.

11. El cambio de las condiciones del producto o servicio ofertado antes de la aceptación del contrato, o expresión del consentimiento expreso e informado del consumidor.

7. Agrégase a continuación de la frase “sin perjuicio de las demás sanciones a las que hubiere lugar.”, del artículo 70 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, lo siguiente:

“En caso de incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 55 de la presente Ley, y el infractor sea una persona no obligada a llevar contabilidad será sancionado con una multa de entre cinco (5) y trece (13) salarios básicos unificados, a la fecha de la infracción; y, en caso de ser una persona obligada a llevar contabilidad la sanción será de una multa de hasta 0,05 % de los activos del infractor, a la fecha de la infracción, y por ningún concepto podrá ser inferior a trece (13) salarios básicos unificados; estas sanciones se aplicarán por mes o fracción de mes en el que se verifique el incumplimiento. Estas sanciones no serán aplicables a infracciones tipificadas en el Código Orgánico Monetario y Financiero.”

SEGUNDA. - Reformas a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones:

1. Agregase a continuación de la frase: “abonado o usuario” del inciso primero del artículo 22 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, lo siguiente:

“, la autorización para recibir mensajes masivos o individuales, visitas en persona al domicilio del consumidor, o llamadas con fines de venta directa, comerciales, publicitarios o proselitista podrá ser revocada en cualquier momento y sin justificación de conformidad con la ley”

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

ÚNICA. - Los reclamos que se estén tramitando a la fecha de entrada en vigor de la presente Ley, deberán resolverse conforme a las normas sustanciales vigentes al momento en que sucedieron los hechos objeto del reclamo.

DISPOSICIÓN FINAL

La presente Ley Orgánica Reformatoria, entrará en vigor a partir del día siguiente a su publicación en el Registro Oficial.

Dada y suscrita, en la sede de la Asamblea Nacional, ubicada en el Distrito Metropolitano de Quito, a los ...