

Ley Orgánica para Defender los Derechos de los Clientes del Sistema Financiero Nacional y Evitar Cobros Indebidos y Servicios no Solicitados

Nota: En la segunda columna, en rojo y tachado, consta el texto que se elimina; y, en la tercera columna: en rojo consta el texto que sustituye en el artículo propuesto en el texto original.

Disposición	Norma actual	Norma aprobada
Capítulo I Reformas Al Libro I Del Código Orgánico Monetario Y Financiero		
<p>Artículo 1. Efectúese las siguientes reformas en el artículo 14.1:</p> <ol style="list-style-type: none"> Reformase la letra a) del número 15 conforme lo siguiente: <i>“a. Prevenir y procurar erradicar prácticas fraudulentas y prohibidas, incluidos el lavado de activos y el financiamiento de delitos como el terrorismo, considerando los estándares internacionales vigentes y aplicables;”</i> Refórmese la letra b) del número 7 conforme lo siguiente: <i>“b. Establecer el sistema de tasas de interés, conforme prevé el artículo 130 de este Código, para las operaciones activas y pasivas del sistema financiero nacional y las demás tasas de interés requeridas por la ley, promoviendo el desarrollo de crédito prudente: Niveles de capital mínimo patrimonio, patrimonio técnico y ponderaciones por riesgo de los activos, su composición, forma de cálculo y modificaciones;”</i> Agrégase el siguiente número: <i>“26. Establecer, con el propósito de estimular el desarrollo, la reactivación económica y la estabilidad financiera, con respaldos técnicos adecuados, el sistema de tasas de interés y provisiones aplicables a las operaciones</i> 	<p>Art. 14.1.-Funciones..- Para el desempeño de sus funciones, la Junta de Política y Regulación Financiera tiene que cumplir los siguientes deberes y ejercer las siguientes facultades;</p> <p>15. Establecer, en el marco de sus competencias, cualquier medida que coadyuve a:</p> <p>a. Prevenir y procurar erradicar prácticas fraudulentas, incluidos el lavado de activos y el financiamiento de delitos como el terrorismo, considerando los estándares internacionales vigentes y aplicables;</p> <p>26. Ejercer las demás funciones, deberes y facultades que le asigne este Código y la ley.</p>	<p>Art. 14.1.-Funciones..- Para el desempeño de sus funciones, la Junta de Política y Regulación Financiera tiene que cumplir los siguientes deberes y ejercer las siguientes facultades;</p> <p>15. Establecer, en el marco de sus competencias, cualquier medida que coadyuve a:</p> <p>“a. Prevenir y procurar erradicar prácticas fraudulentas y prohibidas, incluidos el lavado de activos y el financiamiento de delitos como el terrorismo, considerando los estándares internacionales vigentes y aplicables;”</p> <p>b. Establecer el sistema de tasas de interés, conforme prevé el artículo 130 de este Código, para las operaciones activas y pasivas del sistema financiero nacional y las demás tasas de interés requeridas por la ley, promoviendo el desarrollo de crédito prudente: Niveles de capital mínimo patrimonio, patrimonio técnico y ponderaciones por riesgo de los activos, su composición, forma de cálculo y modificaciones;</p> <p>26. Establecer, con el propósito de estimular el desarrollo, la reactivación económica y la estabilidad financiera, con respaldos técnicos adecuados, el sistema de tasas de interés y provisiones aplicables a las operaciones</p>

Disposición	Norma actual	Norma aprobada
<p>crediticias, financieras, mercantiles y otras, que podrán definirse por segmentos, actividades económicas y otros criterios. En la ejecución de estos parámetros se considerará y garantizará en todo momento los principios de estabilidad financiera y solidez.”</p> <p>4. El vigente número 26 “Ejercer las demás funciones, deberes y facultades que le asigne este Código y la ley.”, reenumerar como número 27.</p>		<p>crediticias, financieras, mercantiles y otras, que podrán definirse por segmentos, actividades económicas y otros criterios. En la ejecución de estos parámetros se considerará y garantizará en todo momento los principios de estabilidad financiera y solidez.</p> <p>27. Ejercer las demás funciones, deberes y facultades que le asigne este Código y la ley.</p>
<p>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 de evitar, prevenir y desincentivar prácticas fraudulentas y prohibidas con el fin de proteger los derechos de los usuarios y/o clientes del sistema financiero nacional.”</p>	<p>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 se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general.</p>	<p>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 de evitar, prevenir y desincentivar prácticas fraudulentas y prohibidas con el fin de proteger los derechos de los usuarios y/o clientes del sistema financiero nacional</p>
<p>Artículo 3. - Refórmase el artículo 62, conforme lo siguiente: 1. Sustitúyese el número 9 por el siguiente: “9. Exigir que las entidades controladas presenten y adopten las correspondientes medidas correctivas y de saneamiento, incluyendo aquellas relacionadas a prácticas fraudulentas y prohibidas, con el fin de proteger los derechos de los usuarios y/o clientes del sistema financiero nacional;”</p> <p>2. Sustitúyese el número 16 por el siguiente: “16. Proteger los derechos de los usuarios y/o clientes del sistema financiero y resolver las controversias en el ámbito administrativo que se generen con las entidades bajo su control, para lo</p>	<p>Art. 62.- Funciones. La Superintendencia de Bancos tiene las siguientes funciones: (...)</p> <p>9. Exigir que las entidades controladas presenten y adopten las correspondientes medidas correctivas y de saneamiento; (...)</p> <p>16. Proteger los derechos de los clientes y usuarios financieros y resolver las controversias en el ámbito administrativo que se generen con las entidades bajo su control, para lo cual podrá</p>	<p>Art. 62.- Funciones. La Superintendencia de Bancos tiene las siguientes funciones: (...)</p> <p>9. Exigir que las entidades controladas presenten y adopten las correspondientes medidas correctivas y de saneamiento, incluyendo aquellas relacionadas a prácticas fraudulentas y prohibidas, con el fin de proteger los derechos de los usuarios y/o clientes del sistema financiero nacional; (...)</p> <p>16. Proteger los derechos de los usuarios y/o clientes del sistema financiero y resolver las controversias en el ámbito administrativo que se generen con las entidades bajo su control para lo</p>

Disposición	Norma actual	Norma aprobada
<p><i>cual deberá solicitar o practicar de oficio, según sea el caso, las acciones de control necesarias para su esclarecimiento, conforme las disposiciones normativas que deberá emitir para el efecto;</i></p> <p>3. Agréguese los siguientes números y renumérese el actual número 30 como 32: <i>“30. Disponer a las entidades controladas que realicen estrictos controles sobre los servicios que brinden a través de la banca electrónica y demás canales electrónicos, e implementen las seguridades adecuadas y suficientes para precautelar los recursos de los usuarios y/o clientes. Las instituciones financieras deberán poner en conocimiento de sus usuarios y/o clientes las medidas de seguridad que estos deberán aplicar con relación al uso de claves y contraseñas; 31. Remitir a la Asamblea Nacional un informe de rendición de cuentas durante el primer trimestre de cada año respecto al ejercicio económico anterior, en el que se incluirá una descripción del estado general del sistema financiero nacional, así como los resultados del control y de la defensa de los derechos de los usuarios y/o clientes; y”</i></p>	<p>solicitar o practicar de oficio, según sea el caso, las acciones de control necesarias para su esclarecimiento; (...)</p> <p>30. Las demás que le asigne la ley.</p>	<p>cual deberá solicitar o practicar de oficio, según sea el caso, las acciones de control necesarias para su esclarecimiento, conforme las disposiciones normativas que deberá emitir para el efecto; (...)</p> <p>30. Disponer a las entidades controladas que realicen estrictos controles sobre los servicios que brinden a través de la banca electrónica y demás canales electrónicos, e implementen las seguridades adecuadas y suficientes para precautelar los recursos de los usuarios y/o clientes. Las instituciones financieras deberán poner en conocimiento de sus usuarios y/o clientes las medidas de seguridad que estos deberán aplicar con relación al uso de claves y contraseñas; 31. Remitir a la Asamblea Nacional un informe de rendición de cuentas durante el primer trimestre de cada año respecto al ejercicio económico anterior, en el que se incluirá una descripción del estado general del sistema financiero nacional, así como los resultados del control y de la defensa de los derechos de los usuarios y/o clientes; y 32. Las demás que le asigne la ley.</p>
<p>Artículo 4.- Agréguese como segundo inciso del artículo 101, lo siguiente:</p> <p><i>“Se fomentará el uso de medios de pago electrónicos, telemáticos o similares,</i></p>	<p>Artículo 101.- Medios de Pago electrónicos.- Los medios de pago electrónicos serán implementados y operados por el Banco Central del Ecuador y las entidades del sistema financiero nacional de conformidad con la normativa que expida la Junta de Política y Regulación Monetaria y con la autorización que le otorgue dicha institución, sin perjuicio de los demás requisitos que establezca la Ley.</p>	<p>Artículo 101.- Medios de Pago electrónicos.- Los medios de pago electrónicos serán implementados y operados por el Banco Central del Ecuador y las entidades del sistema financiero nacional de conformidad con la normativa que expida la Junta de Política y Regulación Monetaria y con la autorización que le otorgue dicha institución, sin perjuicio de los demás requisitos que establezca la Ley. Se fomentará el uso de medios de pago electrónicos, telemáticos o similares,</p>

Disposición	Norma actual	Norma aprobada
<p><i>implementados por el sistema financiero nacional, tendiendo a la reducción de los costos por estos y otros servicios que prestan dichas entidades.”</i></p>	<p>Todas las transacciones realizadas con medios de pago electrónicos se liquidarán y de ser el caso compensarán en el Banco Central del Ecuador, de conformidad con los procedimientos que establezca la Junta de Política y Regulación Monetaria.</p>	<p>implementados por el sistema financiero nacional, tendiendo a la reducción de los costos por estos y otros servicios que prestan dichas entidades.</p> <p>Todas las transacciones realizadas con medios de pago electrónicos se liquidarán y de ser el caso compensarán en el Banco Central del Ecuador, de conformidad con los procedimientos que establezca la Junta de Política y Regulación Monetaria.</p>
<p>Artículo 5.- Modifíquese el primer inciso del artículo 130, quedando de la siguiente manera: “Artículo 130. Tasas de interés. La Junta de Política y Regulación Financiera establecerá el sistema de tasas de interés para las operaciones activas y pasivas del sistema financiero nacional y las demás tasas requeridas por la ley, las mismas que deberán observar lo dispuesto en el artículo 14.1 número 26 de este Código. Se prohíbe el anatocismo.”</p>	<p>Artículo 130.- Tasas de interés. La Junta de Política y Regulación Financiera establecerá el sistema de tasas de interés máximas para las operaciones activas y pasivas del sistema financiero nacional y las demás tasas requeridas por la ley. Se prohíbe el anatocismo. A requerimiento de las entidades financieras públicas, la Junta de Política y Regulación Financiera establecerá una tasa de interés máxima especial para créditos de interés social pertenecientes al segmento microcrédito.</p>	<p>Artículo 130.- Tasas de interés. La Junta de Política y Regulación Financiera establecerá el sistema de tasas 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 14.1 número 26 de este Código. Se prohíbe el anatocismo.</p>
<p>Artículo 6.- Modifíquese el artículo 147, quedando de la siguiente manera: “Artículo 147. Responsabilidad. Es responsabilidad del Estado facilitar el acceso a las actividades financieras y fomentar su democratización, mediante la formulación de políticas y regulaciones. También velará por los derechos de los usuarios y/o clientes del sistema financiero nacional.”</p>	<p>Artículo 147.- Responsabilidad. Es responsabilidad del Estado facilitar el acceso a las actividades financieras, fomentando su democratización mediante la formulación de políticas y regulaciones.</p>	<p>Artículo 147.- Responsabilidad. Es responsabilidad del Estado facilitar el acceso a las actividades financieras y fomentar su democratización, mediante la formulación de políticas y regulaciones. También velará por los derechos de los usuarios y/o clientes del sistema financiero nacional.</p>
<p>Artículo 7.- Agréguese al final del primer párrafo del artículo 152 lo siguiente: <i>“En el caso de servicios no financieros prestados por terceros, las entidades deberán proporcionar la información relacionada con el proceso de cobro o cargo.”</i></p>	<p>Artículo 152.- Derechos de las personas. 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.</p>	<p>Artículo 152.- Derechos de las personas. 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. En el caso de servicios no financieros prestados por terceros, las entidades deberán proporcionar la información relacionada con el proceso de cobro o cargo.</p>

Disposición	Norma actual	Norma aprobada
<p><i>Tienen derecho a elegir con plena libertad productos y servicios, financieros y no financieros, en función de los precios, tarifas, gastos, costos, así como los beneficios existentes, y a suscribir instrumentos, sin ser presionados, coaccionados o inducidos.”</i></p>	<p>Es derecho de los usuarios financieros que la información y reportes crediticios que sobre ellos constan en las bases de datos de las entidades financieras sean exactos y actualizados con la periodicidad establecida en la norma.</p> <p>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. Para el efecto, la Junta establecerá la regulación correspondiente.</p>	<p>Tienen derecho a elegir con plena libertad productos y servicios, financieros y no financieros, en función de los precios, tarifas, gastos, costos, así como los beneficios existentes, y a suscribir instrumentos, sin ser presionados, coaccionados o inducidos.</p> <p>Es derecho de los usuarios financieros que la información y reportes crediticios que sobre ellos constan en las bases de datos de las entidades financieras sean exactos y actualizados con la periodicidad establecida en la norma.</p> <p>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. Para el efecto, la Junta establecerá la regulación correspondiente.</p>
<p>Artículo 8.- Agrégase a continuación del artículo 152 los siguientes artículos: “Artículo 152.1. Irrenunciabilidad. - Los derechos de los usuarios y 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 disposición o estipulación en contrario no producirá efecto alguno.</p> <p>Artículo 152.2. Principio pro-persona. - En los casos de duda respecto al alcance y aplicación de este Código y demás normativa conexas, las entidades sujetas a su ámbito de aplicación resolverán velando por los derechos de los usuarios y/o clientes.”</p>		<p>Artículo 152.1. Irrenunciabilidad. - Los derechos de los usuarios y 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 disposición o estipulación en contrario no producirá efecto alguno.</p> <p>Artículo 152.2. Principio pro-persona. - En los casos de duda respecto al alcance y aplicación de este Código y demás normativa conexas, las entidades sujetas a su ámbito de aplicación resolverán velando por los derechos de los usuarios y/o clientes.</p>
<p>Artículo 9.- Agréguese al final del artículo 153, el siguiente texto:</p>	<p>Artículo 153.- Calidad de los servicios. La Junta de Política y Regulación Financiera regulará los estándares de calidad de los servicios financieros,</p>	<p>Artículo 153.- Calidad de los servicios. La Junta de Política y Regulación Financiera regulará los estándares de calidad de los servicios financieros,</p>

Disposición	Norma actual	Norma aprobada
<p><i>“Las entidades financieras prestarán servicios eficientes, oportunos y transparentes, para lo cual informarán a los usuarios y/o clientes, a través de los diferentes canales de comunicación que mantengan, sobre los servicios y cargos, de acuerdo con las normas y frecuencia establecidos para el efecto.”</i></p>	<p>de los sistemas de medición de satisfacción de los clientes y usuarios y de los sistemas de atención y reparación.</p>	<p>de los sistemas de medición de satisfacción de los clientes y usuarios y de los sistemas de atención y reparación. Las entidades financieras prestarán servicios eficientes, oportunos y transparentes, para lo cual informarán a los usuarios y/o clientes, a través de los diferentes canales de comunicación que mantengan, sobre los servicios y cargos, de acuerdo con las normas y frecuencia establecidos para el efecto.</p>
<p>Artículo 10.- Agréguese a continuación del artículo 155 el siguiente artículo: “Artículo 155.1. Del derecho a la protección. - Los usuarios y/o clientes del sistema financiero nacional tendrán derecho a requerir la adopción de medidas eficaces que garanticen tanto la seguridad de las operaciones financieras, como el 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:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Existencia de cláusulas prohibidas o que atenten a sus derechos; 2. Vulneración del resguardo de sus datos personales que las entidades financieras obtengan por cualquier medio del usuario o cliente, en el marco de la ley de la materia; 3. Negativa al acceso a su información y datos personales crediticios por medios físicos o digitales, que consten en cualquier base de datos de las entidades del sistema financiero nacional. Tienen derecho a exigir la rectificación sin costo alguno cuando la información sea inexacta o errónea; 4. Empleo de métodos de cobranza judicial y extrajudicial, por parte de las instituciones financieras, que atenten contra su privacidad, 		<p>Artículo 155.1. Del derecho a la protección. - Los usuarios y/o clientes del sistema financiero nacional tendrán derecho a requerir la adopción de medidas eficaces que garanticen tanto la seguridad de las operaciones financieras, como el 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:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Existencia de cláusulas prohibidas o que atenten a sus derechos; 2. Vulneración del resguardo de sus datos personales que las entidades financieras obtengan por cualquier medio del usuario o cliente, en el marco de la ley de la materia; 3. Negativa al acceso a su información y datos personales crediticios por medios físicos o digitales, que consten en cualquier base de datos de las entidades del sistema financiero nacional. Tienen derecho a exigir la rectificación sin costo alguno cuando la información sea inexacta o errónea; 4. Empleo de métodos de cobranza judicial y extrajudicial, por parte de las instituciones financieras, que atenten contra su privacidad,

Disposición	Norma actual	Norma aprobada
<p>dignidad personal, familiar, honra o buena reputación;</p> <p>5. Modificaciones unilaterales de las condiciones y términos incluidos en los contratos;</p> <p>6. Negativa a recibir la cobertura del fondo de garantía de depósitos, de acuerdo con la ley.</p> <p>7. Negativa por parte de las entidades financieras a proporcionar 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, en los que sean las entidades financieras las prestadoras directas;</p> <p>8. Negativa a obtener los documentos que han sido debidamente cancelados o endosados por haberse subrogado la obligación en calidad de obligado indirecto; y,</p> <p>9. Los demás establecidos por los órganos de control.</p> <p>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 y servicios que ofrecen, en la forma y condiciones que señale la superintendencia competente, para consulta de los usuarios o clientes.”</p>		<p>dignidad personal, familiar, honra o buena reputación;</p> <p>5. Modificaciones unilaterales de las condiciones y términos incluidos en los contratos;</p> <p>6. Negativa a recibir la cobertura del fondo de garantía de depósitos, de acuerdo con la ley.</p> <p>7. Negativa por parte de las entidades financieras a proporcionar 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, en los que sean las entidades financieras las prestadoras directas;</p> <p>8. Negativa a obtener los documentos que han sido debidamente cancelados o endosados por haberse subrogado la obligación en calidad de obligado indirecto; y,</p> <p>9. Los demás establecidos por los órganos de control.</p> <p>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 y servicios que ofrecen, en la forma y condiciones que señale la superintendencia competente, para consulta de los usuarios o clientes.</p>
<p>Artículo 11.- Agréguese al final del artículo 157, lo siguiente:</p> <p>“A estos efectos, los organismos de control, en el ámbito de sus competencias, podrán solicitar a las entidades financieras la información que</p>	<p>Artículo 157.- Vulneración de derechos. Los usuarios financieros podrán interponer quejas o reclamos ante la propia entidad, organismo de control o al Defensor del Cliente 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.</p>	<p>Artículo 157.- Vulneración de derechos. Los usuarios financieros podrán interponer quejas o reclamos ante la propia entidad, organismo de control o al Defensor del Cliente 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.</p> <p>A estos efectos, los organismos de control, en el ámbito de sus competencias, podrán solicitar a las entidades financieras la información que</p>

Disposición	Norma actual	Norma aprobada
<p>consideren pertinente y estas deberán proporcionarla dentro del tiempo establecido por el órgano de control.</p> <p>Las entidades del sistema financiero nacional deberán entregar semestralmente a la superintendencia competente, un reporte que contenga información de, al menos, el número de reclamos presentados, reclamos atendidos favorablemente, montos devueltos y concepto, conforme lo establezca la respectiva superintendencia.”</p>		<p>consideren pertinente y estas deberán proporcionarla dentro del tiempo establecido por el órgano de control.</p> <p>Las entidades del sistema financiero nacional deberán entregar semestralmente a la superintendencia competente, un reporte que contenga información de, al menos, el número de reclamos presentados, reclamos atendidos favorablemente, montos devueltos y concepto, conforme lo establezca la respectiva superintendencia.”</p>
<p>Artículo 12.- Agréguese como inciso final del artículo 158, lo siguiente:</p> <p>“Las entidades del sistema financiero nacional tendrán la obligación de entregar a sus usuarios y clientes los datos informativos y de contacto del respectivo defensor del cliente, a través de los canales habilitados para el efecto, así como de hacerla constar en los estados de cuenta.”</p>	<p>Artículo 158.- Defensor del cliente. Cada entidad integrante del sistema financiero nacional tendrá un defensor del cliente, que será independiente de la institución y designado de acuerdo con la regulación que expida la Junta.</p> <p>El defensor del cliente no podrá tener ningún tipo de vinculación con los accionistas o con los administradores de la entidad financiera. Su función será proteger los derechos e intereses de los usuarios financieros y estarán reguladas por la Junta de Política y Regulación Financiera.</p>	<p>Artículo 158.- Defensor del cliente. Cada entidad integrante del sistema financiero nacional tendrá un defensor del cliente, que será independiente de la institución y designado de acuerdo con la regulación que expida la Junta.</p> <p>El defensor del cliente no podrá tener ningún tipo de vinculación con los accionistas o con los administradores de la entidad financiera. Su función será proteger los derechos e intereses de los usuarios financieros y estarán reguladas por la Junta de Política y Regulación Financiera.</p> <p>Las entidades del sistema financiero nacional tendrán la obligación de entregar a sus usuarios y clientes los datos informativos y de contacto del respectivo defensor del cliente, a través de los canales habilitados para el efecto, así como de hacerla constar en los estados de cuenta.”</p>
<p>Artículo 13.- Agréguese a continuación del artículo 158 lo siguiente:</p> <p>“Artículo 158.1. Del derecho al reclamo. – El usuario y/o cliente del sistema financiero nacional tiene derecho a dirigir reclamos y peticiones individuales, ante cualquier agencia o sucursal de la respectiva entidad financiera, órgano de control o defensor del cliente; y, a recibir de estos respuestas motivadas y con firma de responsabilidad.</p>		<p>Artículo 158.1. Del derecho al reclamo. – El usuario y/o cliente del sistema financiero nacional tiene derecho a dirigir reclamos y peticiones individuales, ante cualquier agencia o sucursal de la respectiva entidad financiera, órgano de control o defensor del cliente; y, a recibir de estos respuestas motivadas y con firma de responsabilidad.</p>

Disposición	Norma actual	Norma aprobada
<p><i>Las entidades del Sistema Financiero Nacional deberán proporcionar a los usuarios y/o clientes todas las facilidades físicas o tecnológicas para efectuar los reclamos, y de disponer de un servicio de atención especializado, personal con experiencia y conocimiento adecuado, conforme a las regulaciones que emitan los respectivos órganos de control.</i></p> <p><i>Las entidades del sistema financiero nacional tienen la obligación de atender y responder, de manera favorable o no, las pretensiones del usuario y/o cliente en el término máximo de quince (15) días, tratándose de reclamos originados en el país, y en el término máximo de cuarenta (40) días cuando el reclamo se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales, contados desde la presentación de la queja o reclamo.</i></p> <p><i>Las decisiones que se adopten al término de la tramitación de quejas y reclamaciones mencionarán expresamente el derecho que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir a la superintendencia respectiva, para lo cual el reclamante dispondrá de un término de sesenta (60) días contados a partir de dicha respuesta.</i></p> <p><i>Las superintendencias, mantendrán a disposición del público un sistema en línea que automatice y sistematice la presentación de quejas o reclamos de los usuarios y/o clientes 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.</i></p> <p><i>En los casos de reclamos en los que no exista la autorización previa del cliente o usuario para los cargos o cobros, así como en los casos que no hubieran sido respondidos dentro de los términos</i></p>		<p><i>Las entidades del Sistema Financiero Nacional deberán proporcionar a los usuarios y/o clientes todas las facilidades físicas o tecnológicas para efectuar los reclamos, y de disponer de un servicio de atención especializado, personal con experiencia y conocimiento adecuado, conforme a las regulaciones que emitan los respectivos órganos de control.</i></p> <p><i>Las entidades del sistema financiero nacional tienen la obligación de atender y responder, de manera favorable o no, las pretensiones del usuario y/o cliente en el término máximo de quince (15) días, tratándose de reclamos originados en el país, y en el término máximo de cuarenta (40) días cuando el reclamo se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales, contados desde la presentación de la queja o reclamo.</i></p> <p><i>Las decisiones que se adopten al término de la tramitación de quejas y reclamaciones mencionarán expresamente el derecho que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir a la superintendencia respectiva, para lo cual el reclamante dispondrá de un término de sesenta (60) días contados a partir de dicha respuesta.</i></p> <p><i>Las superintendencias, mantendrán a disposición del público un sistema en línea que automatice y sistematice la presentación de quejas o reclamos de los usuarios y/o clientes 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.</i></p> <p><i>En los casos de reclamos en los que no exista la autorización previa del cliente o usuario para los cargos o cobros, así como en los casos que no hubieran sido respondidos dentro de los términos</i></p>

Disposición	Norma actual	Norma aprobada
<p><i>establecidos para el efecto, la entidad financiera deberá devolver, sin más trámite, la totalidad del monto disputado, más los intereses calculados desde la fecha en la que ocurrieron los cargos y cobros objeto del reclamo hasta la fecha de devolución, a la tasa de interés legal publicada por el Banco Central del Ecuador y vigente a la fecha efectiva de pago. Estas devoluciones deberán realizarse en el término máximo de tres (3) días. Si la entidad del sistema financiero nacional no realiza la devolución a la que hubiera lugar luego de una queja o reclamo, se podrá solicitar a la superintendencia que corresponda, disponga a la entidad del sistema financiero que en el término de diez (10) días realice la devolución.</i></p> <p>Artículo 158.2. Carga de la prueba. - Las entidades del sistema financiero nacional deberán probar, por cualquier forma reconocida por la Ley, que para la realización del cargo 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 los usuarios y/o clientes soliciten documentación física o digital a ser usada como descargo en cualquier proceso administrativo o judicial, el costo y el plazo estará a lo dispuesto por la ley relacionada a la protección de datos.</p> <p>Artículo 158.3. Restitución de oficio. - Las entidades del sistema financiero nacional deberán verificar la existencia de autorización expresa en todos los cargos o cobros realizados por servicios financieros y no financieros. En aquellos casos en que se verifique la existencia de la autorización, deberán enviar a la dirección electrónica o física señalada por los usuarios y/o clientes los respaldos de la aceptación previa y</p>		<p><i>establecidos para el efecto, la entidad financiera deberá devolver, sin más trámite, la totalidad del monto disputado, más los intereses calculados desde la fecha en la que ocurrieron los cargos y cobros objeto del reclamo hasta la fecha de devolución, a la tasa de interés legal publicada por el Banco Central del Ecuador y vigente a la fecha efectiva de pago. Estas devoluciones deberán realizarse en el término máximo de tres (3) días. Si la entidad del sistema financiero nacional no realiza la devolución a la que hubiera lugar luego de una queja o reclamo, se podrá solicitar a la superintendencia que corresponda, disponga a la entidad del sistema financiero que en el término de diez (10) días realice la devolución.</i></p> <p>Artículo 158.2. Carga de la prueba. - Las entidades del sistema financiero nacional deberán probar, por cualquier forma reconocida por la Ley, que para la realización del cargo 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 los usuarios y/o clientes soliciten documentación física o digital a ser usada como descargo en cualquier proceso administrativo o judicial, el costo y el plazo estará a lo dispuesto por la ley relacionada a la protección de datos.</p> <p>Artículo 158.3. Restitución de oficio. - Las entidades del sistema financiero nacional deberán verificar la existencia de autorización expresa en todos los cargos o cobros realizados por servicios financieros y no financieros. En aquellos casos en que se verifique la existencia de la autorización, deberán enviar a la dirección electrónica o física señalada por los usuarios y/o clientes los respaldos de la aceptación previa y</p>

Disposición	Norma actual	Norma aprobada
<p><i>expresa por la prestación de servicios financieros y no financieros.</i></p> <p><i>En caso de no contar con los respaldos antes señalados, deberán restituir de oficio, y aunque no exista un reclamo, los cargos o cobros realizados más los intereses calculados desde la fecha en la que ocurrieron los cargos o cobros, hasta la fecha de devolución, a la tasa de interés legal publicada por el Banco Central del Ecuador y vigente a la fecha de pago, dentro del término máximo de treinta (30) días.</i></p> <p><i>Las superintendencias deberán establecer la periodicidad para la restitución de oficio que deben realizar las entidades controladas, la cual deberá ser al menos una vez al año.</i></p> <p><i>El prestador del servicio que no entregará la autorización expresa a la entidad financiera estará obligado a devolverle los montos que ésta hubiera pagado al usuario y/o cliente.</i></p> <p>Artículo 158.4. Obligación de notificar. - <i>Las entidades del sistema financiero nacional notificarán a sus usuarios y/o clientes, de acuerdo con los medios de contacto registrados por estos, los cargos o cobros por servicios financieros y no financieros efectuados a sus cuentas o tarjetas cada vez que se realicen. La información del cargo o cobro será clara y entendible, sin el uso de siglas, símbolos o palabras cortadas.</i></p> <p><i>Adicionalmente, deberá constar en esta notificación un canal mediante el cual el cliente pueda suspender o reportar que no autorizó dicho cargo o cobro, en caso de ser necesario. El canal deberá ser de fácil acceso y no podrá retardar la suspensión o el reporte solicitado por el usuario y/o cliente.</i></p>		<p><i>expresa por la prestación de servicios financieros y no financieros.</i></p> <p><i>En caso de no contar con los respaldos antes señalados, deberán restituir de oficio, y aunque no exista un reclamo, los cargos o cobros realizados más los intereses calculados desde la fecha en la que ocurrieron los cargos o cobros, hasta la fecha de devolución, a la tasa de interés legal publicada por el Banco Central del Ecuador y vigente a la fecha de pago, dentro del término máximo de treinta (30) días.</i></p> <p><i>Las superintendencias deberán establecer la periodicidad para la restitución de oficio que deben realizar las entidades controladas, la cual deberá ser al menos una vez al año.</i></p> <p><i>El prestador del servicio que no entregará la autorización expresa a la entidad financiera estará obligado a devolverle los montos que ésta hubiera pagado al usuario y/o cliente.</i></p> <p>Artículo 158.4. Obligación de notificar. - <i>Las entidades del sistema financiero nacional notificarán a sus usuarios y/o clientes, de acuerdo con los medios de contacto registrados por estos, los cargos o cobros por servicios financieros y no financieros efectuados a sus cuentas o tarjetas cada vez que se realicen. La información del cargo o cobro será clara y entendible, sin el uso de siglas, símbolos o palabras cortadas.</i></p> <p><i>Adicionalmente, deberá constar en esta notificación un canal mediante el cual el cliente pueda suspender o reportar que no autorizó dicho cargo o cobro, en caso de ser necesario. El canal deberá ser de fácil acceso y no podrá retardar la suspensión o el reporte solicitado por el usuario y/o cliente.</i></p>

Disposición	Norma actual	Norma aprobada
<p>Artículo 158.5. Suspensión de cobros. - Los organismos de control de las entidades que conforman el sistema financiero nacional, ordenarán la suspensión del cargo o cobro realizado por una entidad financiera por servicios o productos financieros y no financieros, a los usuarios y/o clientes, en los siguientes casos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cuando se determine que no corresponde a un servicio efectivamente prestado; 2. Cuando la información y condiciones sobre el cargo o cobro no hayan sido previamente divulgadas y pactadas; 3. Cuando el producto o servicio no haya sido previamente aceptado, conforme las disposiciones previstas en este Código y demás normativa aplicable; 4. Cuando las entidades financieras no cuenten con los respaldos que justifiquen el cargo o cobro del servicio financiero. En este caso la entidad financiera deberá presentar al órgano de control un informe detallado del proceso de verificación de las autorizaciones de sus usuarios y/o clientes para la prestación del servicio de conformidad con lo determinado en este Código; y, 5. Cuando las entidades de servicios no financieros no entreguen las autorizaciones que hayan otorgado sus clientes para el débito por los servicios no financieros que estas les hayan prestado. <p>Artículo 158.6. Canales de distribución.- No se podrá contratar servicios no financieros de ningún tipo, a través de cajeros automáticos de las entidades del sistema financiero nacional.”</p>		<p>Artículo 158.5.- Suspensión de cobros indebidos.- Los organismos de control de las entidades que conforman el sistema financiero nacional, ordenarán la suspensión del cobro o del cargo realizado por una entidad financiera por servicios o productos financieros y no financieros, a los usuarios y/o clientes en los siguientes casos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cuando se determine que no corresponde a un servicio financiero efectivamente prestado; 2. Cuando la información y condiciones sobre el cargo o cobro no hayan sido previamente divulgadas y pactadas; 3. Cuando el producto o servicio financiero no haya sido previamente aceptado, conforme las disposiciones previstas en este Código y demás normativa aplicable; 4. Cuando las entidades financieras no cuenten con los respaldos que justifiquen el cargo o cobro del servicio financiero. En este caso la entidad financiera deberá presentar al órgano de control un informe detallado del proceso de verificación de las autorizaciones de sus usuarios y/o clientes para la prestación del servicio de conformidad con lo determinado en este Código; y, 5. Cuando las entidades de servicios no financieros no entreguen las autorizaciones que hayan otorgado sus clientes para el débito por los servicios no financieros que estas les hayan prestado. <p>Artículo 158.6. Canales de distribución.- No se podrá contratar servicios no financieros de ningún tipo, a través de cajeros automáticos de las entidades del sistema financiero nacional.</p>
<p>Artículo 14.- Agréguese como párrafo final del artículo 246, lo siguiente:</p>	<p>Artículo 246.- Información al usuario financiero. Las entidades del sistema financiero nacional tienen la obligación de informar a los usuarios</p>	<p>Artículo 246.- Información al usuario financiero. Las entidades del sistema financiero nacional tienen la obligación de informar a los</p>

Disposición	Norma actual	Norma aprobada
<p><i>“Para quienes no hayan señalado un correo electrónico, se deberá remitir un ejemplar del documento físico del contrato del producto o servicio que comprometan el cargo o cobro en la institución financiera nacional, a la dirección física señalada por el cliente, el cual requerirá la firma del usuario y/o cliente.”</i></p>	<p>financieros, en los formatos que defina el organismo de control, al menos lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sus principales indicadores financieros; 2. Las tasas de interés activas y pasivas efectivas anuales; 3. Los cargos por servicios financieros; 4. Las condiciones generales de las actividades financieras que prestan; 5. La calificación de riesgo, cuando corresponda; 6. El estado de las operaciones que un usuario mantenga con la entidad; 7. Los beneficios y limitaciones de los servicios que se están ofertando; 8. El procedimiento para la atención de los reclamos ante la institución financiera; 9. Un ejemplar del documento físico, cuando la Institución financiera requiera la firma del usuario; <p>y,</p> <ol style="list-style-type: none"> 10. En caso de acordar que ciertos servicios como estados de cuenta de los usuarios sean enviados de manera electrónica, la certificación bancaria física que se requiera no tendrá costo. 	<p>usuarios financieros, en los formatos que defina el organismo de control, al menos lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sus principales indicadores financieros; 2. Las tasas de interés activas y pasivas efectivas anuales; 3. Los cargos por servicios financieros; 4. Las condiciones generales de las actividades financieras que prestan; 5. La calificación de riesgo, cuando corresponda; 6. El estado de las operaciones que un usuario mantenga con la entidad; 7. Los beneficios y limitaciones de los servicios que se están ofertando; 8. El procedimiento para la atención de los reclamos ante la institución financiera; 9. Un ejemplar del documento físico, cuando la Institución financiera requiera la firma del usuario; <p>y,</p> <ol style="list-style-type: none"> 10. En caso de acordar que ciertos servicios como estados de cuenta de los usuarios sean enviados de manera electrónica, la certificación bancaria física que se requiera no tendrá costo. <p>Para quienes no hayan señalado un correo electrónico, se deberá remitir un ejemplar del documento físico del contrato del producto o servicio que comprometan el cargo o cobro en la institución financiera nacional, a la dirección física señalada por el cliente, el cual requerirá la firma del usuario y/o cliente.</p>
<p>Artículo 15. - Sustitúyese el artículo 247, por el siguiente:</p> <p>“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.</p>	<p>Artículo 247.- Cargos por servicios financieros. 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</p>	<p>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.</p>

Disposición	Norma actual	Norma aprobada
<p><i>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 Financiera. Cualquier cargo efectuado en contra de esta disposición deberá ser restituido al usuario y/o cliente juntamente con los intereses que correspondan, sin perjuicio de las sanciones a las que hubiere lugar.</i></p>	<p>Regulación Financiera. Cualquier cargo efectuado en contra de esta disposición deberá ser restituido al usuario financiero, sin perjuicio de las sanciones a las que hubiere lugar.</p>	<p>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 Financiera. Cualquier cargo efectuado en contra de esta disposición deberá ser restituido al usuario y/o cliente juntamente con los intereses que correspondan, sin perjuicio de las sanciones a las que hubiere lugar.</p>
<p>Artículo 16.- Sustitúyese el artículo 248, por el siguiente: “Artículo 248. Cargos por servicios no financieros. - Las entidades del sistema financiero nacional podrán efectuar cargo o cobro por la prestación de servicios distintos de los financieros, a nombre de terceros, si cumplen con la regulación que la Junta de Política y Regulación Financiera expida para el efecto, y únicamente si cuentan con la aceptación voluntaria, previa, expresa, clara e inequívoca, del usuario y/o cliente. 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 del cargo o cobro, su monto y periodicidad. 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 y tienen la obligación de poner en conocimiento de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado cualquier indicio de prácticas abusivas, para que esta investigue los hechos que le sean comunicados conforme sus competencias.”</p>	<p>Artículo 248.- Cargos por servicios no financieros.- 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 e no cuentan con la aceptación previa y expresa del usuario. La aceptación deberá ser comprobable por cualquier forma reconocida por la ley. 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.</p>	<p>Artículo 248.- Cargos por servicios no financieros.- Las entidades del sistema financiero nacional podrán efectuar cargo o cobro por la prestación de servicios distintos de los financieros, a nombre de terceros, si cumplen con la regulación que la Junta de Política y Regulación Financiera expida para el efecto, y únicamente si cuentan con la aceptación voluntaria, previa, expresa, clara e inequívoca, del usuario y/o cliente. 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 del cargo o cobro, su monto y periodicidad. 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 y tienen la obligación de poner en conocimiento de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado cualquier indicio de prácticas abusivas, para que esta investigue los hechos que le sean comunicados conforme sus competencias.</p>

Disposición	Norma actual	Norma aprobada
<p>Artículo 17.- Sustitúyese el artículo 250, por el siguiente: <i>“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 Financiera.</i> <i>Para el efecto, la entidad del sistema financiero nacional deberá informar al usuario y/o cliente su derecho a contratar el seguro obligatorio en cualquier compañía de seguros legalmente constituida en el país. La entidad del sistema financiero nacional podrá presentar a sus usuarios y/o clientes alternativas de proveedores de dichos seguros, conforme a las regulaciones que expedida la Junta de Política y Regulación Financiera. En el caso de que el usuario y/o cliente contrate la póliza por su cuenta las condiciones de cobertura deberán ser iguales o mayores a las alternativas ofrecidas, sin que por este motivo se pueda cargar costos adicionales para el cliente. Las entidades del sistema financiero nacional no podrán exigir ni cobrar a sus usuarios y/o clientes por concepto de seguro de desgravamen ningún otro tipo de seguros complementarios.”</i></p>	<p>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 Financiera.</p>	<p>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 Financiera. <i>Para el efecto, la entidad del sistema financiero nacional deberá informar al usuario y/o cliente su derecho a contratar el seguro obligatorio en cualquier compañía de seguros legalmente constituida en el país. La entidad del sistema financiero nacional podrá presentar a sus usuarios y/o clientes alternativas de proveedores de dichos seguros, conforme a las regulaciones que expedida la Junta de Política y Regulación Financiera. En el caso de que el usuario y/o cliente contrate la póliza por su cuenta las condiciones de cobertura deberán ser iguales o mayores a las alternativas ofrecidas, sin que por este motivo se pueda cargar costos adicionales para el cliente. Las entidades del sistema financiero nacional no podrán exigir ni cobrar a sus usuarios y/o clientes por concepto de seguro de desgravamen ningún otro tipo de seguros complementarios.</i></p>
<p>Artículo 18.- Agréguese como segundo párrafo del artículo 251, el siguiente texto:</p> <p><i>“Los servicios de atención al cliente serán prestados de manera gratuita, estarán dotados de los medios humanos, materiales, técnicos, tecnológicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones, contarán con personal con conocimiento adecuado de la</i></p>	<p>Artículo 251.- Atención al cliente. Las entidades del Sistema Financiero Nacional contarán con sistemas de atención al cliente respecto de las operaciones y servicios que presten, que faciliten la solución de las controversias surgidas con sus usuarios financieros.</p>	<p>Artículo 251.- Atención al cliente. Las entidades del Sistema Financiero Nacional contarán con sistemas de atención al cliente respecto de las operaciones y servicios que presten, que faciliten la solución de las controversias surgidas con sus usuarios financieros. <i>Los servicios de atención al cliente serán prestados de manera gratuita, estarán dotados de los medios humanos, materiales, técnicos, tecnológicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones, contarán con personal con conocimiento adecuado de la</i></p>

Disposición	Norma actual	Norma aprobada
<p><i>normativa sobre transparencia y protección de los usuarios y/o clientes del sistema financiero nacional. La atención al cliente podrá prestarse a través de medios electrónicos o humanos de acuerdo a la necesidad o tipo de requerimiento del usuario financiero.</i></p>	<p>Las controversias o reclamos no resueltos ante la entidad financiera podrán ser interpuestos ante el organismo de control correspondiente, sin perjuicio de las acciones judiciales que pudieren presentarse.</p>	<p><i>normativa sobre transparencia y protección de los usuarios y/o clientes del sistema financiero nacional. La atención al cliente podrá prestarse a través de medios electrónicos o humanos de acuerdo a la necesidad o tipo de requerimiento del usuario financiero.</i></p> <p>Las controversias o reclamos no resueltos ante la entidad financiera podrán ser interpuestos ante el organismo de control correspondiente, sin perjuicio de las acciones judiciales que pudieren presentarse.</p>
<p>Artículo 19.- Agréguese al final de artículo 252, lo siguiente:</p> <p><i>“Cuando un servicio financiero tenga renovación automática, será notificada con quince (15) días de anticipación a los medios de contacto registrados por el usuario y/o cliente. No se podrá obligar al usuario y/o cliente a dar por terminado el contrato del servicio de manera presencial, o por un canal, proveedor o intermediario, modalidad y requisitos distintos a los utilizados al momento de contratarlo.”</i></p>	<p>Artículo 252.- Contratos de adhesión. Los servicios financieros solo podrán ser prestados previa suscripción de un contrato de adhesión cuyas cláusulas obligatorias y prohibiciones deberán ser aprobadas por los organismos de control.</p> <p>Los contratos no incluirán aquellas cláusulas prohibidas por la legislación. Toda estipulación en contrario o aquellas cláusulas que impliquen renuncia o disminución de un derecho del usuario financiero reconocido por la ley, serán nulas de pleno derecho.</p>	<p>Artículo 252.- Contratos de adhesión. Los servicios financieros solo podrán ser prestados previa suscripción de un contrato de adhesión cuyas cláusulas obligatorias y prohibiciones deberán ser aprobadas por los organismos de control.</p> <p>Los contratos no incluirán aquellas cláusulas prohibidas por la legislación. Toda estipulación en contrario o aquellas cláusulas que impliquen renuncia o disminución de un derecho del usuario financiero reconocido por la ley, serán nulas de pleno derecho.</p> <p><i>Cuando un servicio financiero tenga renovación automática, será notificada con quince (15) días de anticipación a los medios de contacto registrados por el usuario y/o cliente. No se podrá obligar al usuario y/o cliente a dar por terminado el contrato del servicio de manera presencial, o por un canal, proveedor o intermediario, modalidad y requisitos distintos a los utilizados al momento de contratarlo.</i></p>
<p>Artículo 20 - En artículo 255 efectúase las siguientes modificaciones:</p> <p>1. Sustitúyese el número 18 por:</p> <p><i>“18. Comercializar o ceder a título gratuito u oneroso las bases de datos de sus usuarios y/o clientes, salvo consentimiento expreso e informado</i></p>	<p>Art. 255.- Prohibiciones a entidades del sistema financiero nacional. Se prohíbe a las entidades del sistema financiero nacional: (...)</p> <p>18. Comercializar las bases de datos de sus clientes; (...)</p>	<p>Art. 255.- Prohibiciones a entidades del sistema financiero nacional. Se prohíbe a las entidades del sistema financiero nacional: (...)</p> <p>18. Comercializar <i>o ceder a título gratuito u oneroso</i> las bases de datos de sus <i>usuarios y/o</i> clientes, <i>salvo consentimiento expreso e</i></p>

Disposición	Norma actual	Norma aprobada
<p><i>del titular de los datos, conforme lo dispuesto por la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales;</i>"</p> <p>2. Elimínese la letra "y" al final del número 20.</p> <p>3. Agréguese la letra "y" al final del número 21, y sustitúyese el punto final (.) por punto y coma (;).</p> <p>4. Agregase el siguiente número: "22. Ejecutar acciones o incurrir en omisiones que menoscaben o afecten los derechos de los usuarios y/o clientes."</p>	<p>20. Comprar bienes de propiedad de los administradores, funcionarios o empleados de la entidad, o a personas que actuasen a su nombre y en su representación; y</p> <p>21. Negar la apertura de cualquier tipo de cuenta, sin que medie justificación válida.</p>	<p>informado del titular de los datos, conforme lo dispuesto por la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales; (...)</p> <p>20. Comprar bienes de propiedad de los administradores, funcionarios o empleados de la entidad, o a personas que actuasen a su nombre y en su representación;</p> <p>21. Negar la apertura de cualquier tipo de cuenta, sin que medie justificación válida y;</p> <p>22. Ejecutar acciones o incurrir en omisiones que menoscaben o afecten los derechos de los usuarios y/o clientes.</p>
<p>Artículo 21.- Sustitúyese en el artículo 272 la frase "veinte y cinco" por "treinta y cinco".</p>	<p>Artículo 272.- Sanción por divulgación de información.- Las personas naturales o jurídicas que divulguen, en todo o en parte, información sometida a sigilo o reserva, serán sancionadas con una multa de veinte y cinco salarios básicos unificados, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda.</p>	<p>Artículo 272.- Sanción por divulgación de información.- Las personas naturales o jurídicas 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, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda.</p>
<p>Artículo 22. - Modifíquese el primer párrafo del artículo 280, quedando de la siguiente manera: "Artículo 280. Principios de la supervisión.- Los organismos de control previstos en este Código, en el ámbito de sus competencias, están obligados a efectuar un proceso de supervisión permanente de acuerdo al perfil de riesgo de la entidad, in situ y extra situ, observando los más altos estándares internacionales de supervisión preventiva, prospectiva y efectiva, manteniendo los principios de: independencia, universalidad de las actuaciones, continuidad en el proceso de supervisión, integralidad, previsión y suficiencia 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, el sistema de control interno, el adecuado marco del gobierno</p>	<p>Artículo 280.- Principios de la supervisión.- Los organismos de control previstos en este Código, en el ámbito de sus competencias, están obligados a efectuar un proceso de supervisión permanente observando los más altos estándares internacionales de supervisión preventiva, prospectiva y efectiva, manteniendo los principios de: independencia, universalidad de las actuaciones, continuidad en el proceso de supervisión, integralidad, previsión y suficiencia 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, el sistema de control interno, el adecuado marco del gobierno corporativo o cooperativo, verificar la veracidad de</p>	<p>Artículo 280. Principios de la supervisión.- Los organismos de control previstos en este Código, en el ámbito de sus competencias, están obligados a efectuar un proceso de supervisión permanente de acuerdo al perfil de riesgo de la entidad, in situ y/o extra situ, observando los más altos estándares internacionales de supervisión preventiva, prospectiva y efectiva, manteniendo los principios de: independencia, universalidad de las actuaciones, continuidad en el proceso de supervisión, integralidad, previsión y suficiencia 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, el sistema de control interno, el adecuado marco del gobierno</p>

Disposición	Norma actual	Norma aprobada
<p><i>corporativo o cooperativo, verificar la veracidad de la información que generan y los demás aspectos que garanticen el adecuado funcionamiento de las entidades y del sistema, el interés general y la protección de los derechos de los usuarios y/o clientes.”</i></p>	<p>la información que generan y los demás aspectos que garanticen, el adecuado funcionamiento de las entidades y del sistema.</p> <p>El proceso de supervisión deberá abarcar: la planificación estratégica de la entidad: informes sobre el cumplimiento de regulaciones; sistemas de indicadores de alerta temprana, evaluación del modelo de negocio y perfil de riesgos de la entidad controlada; gestión integral de riesgos que les permita identificar, cuantificar, evaluar, controlar o mitigarlos oportunamente: control interno y gobierno corporativo; aspectos macroprudenciales y, análisis de los informes de quienes hacen el apoyo a la supervisión, entre otros elementos.</p> <p>La determinación de los Upes de supervisión señalados en esta sección y su implementación serán reservadas y de exclusiva potestad de los organismos de control; las superintendencias regularán lo que corresponda para el efecto; y, lo relacionado con estos tipos de Supervisión no será sujeto de impugnación por parte de las entidades controladas.</p>	<p>corporativo o cooperativo, verificar la veracidad de la información que generan y los demás aspectos que garanticen el adecuado funcionamiento de las entidades y del sistema, el interés general y la protección de los derechos de los usuarios y/o clientes.</p> <p>El proceso de supervisión deberá abarcar: la planificación estratégica de la entidad: informes sobre el cumplimiento de regulaciones; sistemas de indicadores de alerta temprana, evaluación del modelo de negocio y perfil de riesgos de la entidad controlada; gestión integral de riesgos que les permita identificar, cuantificar, evaluar, controlar o mitigarlos oportunamente: control interno y gobierno corporativo; aspectos macroprudenciales y, análisis de los informes de quienes hacen el apoyo a la supervisión, entre otros elementos.</p> <p>La determinación de los Upes de supervisión señalados en esta sección y su implementación serán reservadas y de exclusiva potestad de los organismos de control; las superintendencias regularán lo que corresponda para el efecto; y, lo relacionado con estos tipos de Supervisión no será sujeto de impugnación por parte de las entidades controladas.</p>
<p>CAPÍTULO II REFORMA DE OTRAS LEYES DISPOSICIONES REFORMATARIAS</p>		
<p>PRIMERA. - Reformas a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor:</p>		
<p>1. Sustitúyese en el artículo 2 la definición de derecho de devolución por el siguiente texto: “Derecho de devolución, cambio o suspensión.- Facultad del consumidor para devolver o cambiar un bien, o para suspender, cambiar o modificar un servicio, cuando no se encuentra satisfecho o no cumple sus expectativas. Este derecho se ejercerá en los</p>	<p>Artículo 2.- Definiciones.- Para efectos de la presente Ley, se entenderá por: Derecho de Devolución.-Facultad del consumidor para devolver o cambiar un bien o servicio, en los plazos previstos en esta Ley, cuando no se encuentra satisfecho o no cumple sus expectativas, siempre que la venta del bien o servicio no haya sido hecha directamente, sino por</p>	<p>Derecho de devolución, cambio o suspensión.- Facultad del consumidor para devolver o cambiar un bien, o para suspender, cambiar o modificar un servicio, cuando no se encuentra satisfecho o no cumple sus expectativas. Este derecho se ejercerá en los plazos previstos en esta Ley,</p>

Disposición	Norma actual	Norma aprobada
<p>plazos previstos en esta Ley, independientemente del medio o forma de adquisición del bien o servicio.”</p>	<p>correo, catálogo, teléfono, internet, u otros medios similares.</p>	<p>independientemente del medio o forma de adquisición del bien o servicio.</p>
<p>2. En el artículo 7 efectúese los siguientes cambios:</p> <p>1. Agréguese el siguiente número: “5. <i>Proporcionar información o comunicación comercial vía telefónica, mediante mensajes o correo electrónico luego de haber sido rechazada previamente por el cliente.</i>”</p> <p>2. Elimínese al final del número 3 lo siguiente “y,”</p> <p>3. Sustitúyese el punto final (.) del número 4 por punto y coma (;)</p>	<p>Artículo 7.- Infracciones Publicitarias.- Comete infracción a esta Ley el proveedor que a través de cualquier tipo de mensaje induce al error o engaño en especial cuando se refiere a: (...)</p> <p>3. Las características básicas del bien o servicio ofrecidos, tales como componentes, ingredientes, dimensión, cantidad, calidad, utilidad, durabilidad, garantías, contraindicaciones, eficiencia, idoneidad del bien o servicio para los fines que se pretende satisfacer y otras; Y;</p> <p>4. Los reconocimientos, aprobaciones o distinciones oficiales o privadas, nacionales o extranjeras, tales como medallas, premios, trofeos o diplomas-</p>	<p>Artículo 7.- Infracciones Publicitarias.- Comete infracción a esta Ley el proveedor que a través de cualquier tipo de mensaje induce al error o engaño en especial cuando se refiere a: (...)</p> <p>3. Las características básicas del bien o servicio ofrecidos, tales como componentes, ingredientes, dimensión, cantidad, calidad, utilidad, durabilidad, garantías, contraindicaciones, eficiencia, idoneidad del bien o servicio para los fines que se pretende satisfacer y otras;</p> <p>4. Los reconocimientos, aprobaciones o distinciones oficiales o privadas, nacionales o extranjeras, tales como medallas, premios, trofeos o diplomas;</p> <p>5. <i>Proporcionar información o comunicación comercial vía telefónica, mediante mensajes o correo electrónico luego de haber sido rechazada previamente por el cliente.</i></p>
<p>3. Agréguese el siguiente artículo a continuación del artículo 6:</p> <p>“Artículo 6.1. Información o comunicación comercial. – <i>El proveedor en llamadas telefónicas comerciales permitirá al consumidor dejar constancia de su oposición a seguir recibiendo propuestas comerciales de dicho proveedor.</i>”</p>		<p>Artículo 6.1. Información o comunicación comercial. - <i>El proveedor en llamadas telefónicas comerciales permitirá al consumidor dejar constancia de su oposición a seguir recibiendo propuestas comerciales de dicho proveedor.</i></p>
<p>4. Sustitúyase el artículo 41 el siguiente: “Artículo 41. El Contrato de Adhesión. - <i>El contrato de adhesión podrá celebrarse por cualquiera de los medios permitidos por la ley, incluyendo el uso de medios electrónicos, telemáticos o similares.</i> <i>El contrato de adhesión deberá estar redactado con caracteres legibles, no menores a un tamaño de fuente de diez puntos, de acuerdo con las normas informáticas internacionales, en términos</i></p>	<p>Artículo 41.- El Contrato de Adhesión.- El contrato de adhesión deberá estar redactado con caracteres legibles, no menores a un tamaño de fuente de diez puntos, de acuerdo a las normas informáticas internacionales, en términos claros y comprensibles y no podrá contener remisiones a textos o documentos que, no siendo de conocimiento público, no se faciliten al consumidor previamente a la celebración del contrato.</p>	<p>Artículo 41. El Contrato de Adhesión.- El contrato de adhesión podrá celebrarse por cualquiera de los medios permitidos por la ley, incluyendo el uso de medios electrónicos, telemáticos o similares. El contrato de adhesión deberá estar redactado con caracteres legibles, no menores a un tamaño de fuente de diez puntos, de acuerdo con las normas informáticas internacionales, en términos</p>

Disposición	Norma actual	Norma aprobada
<p><i>claros y comprensibles y no podrá contener remisiones a textos o documentos que, no siendo de conocimiento público, no se faciliten al consumidor previamente a la celebración del contrato.</i></p> <p><i>Cuando en un contrato de adhesión escrito con determinado tamaño de caracteres existiese además, textos escritos con letras o números significativamente más pequeños, éstos se entenderán como no escritos.</i></p> <p><i>Las partes tienen derecho a que se les entregue copias debidamente suscritas y sumilladas de los contratos y todos sus anexos. Si no fuere posible hacerlo en el acto por carecer de alguna firma, el proveedor entregará de inmediato una copia con la constancia de ser fiel al original suscrito por éste; la copia así entregada se tendrá por el texto fidedigno de lo pactado para todos los efectos legales.</i></p> <p><i>Los proveedores o prestadores del bien o servicio, en el término 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 la 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.</i></p> <p><i>Los proveedores que ofrezcan contratar cualquier tipo de servicio, entiéndase esto vía telefónica, mediante mensajes, llamadas o correo electrónico, tienen la obligación de entregar mediante correo electrónico a quienes lo tengan o personalmente al consumidor o usuario el contrato para su firma</i></p>	<p>Cuando en un contrato de adhesión escrito con determinado tamaño de caracteres existiese además, textos escritos con letras o números significativamente más pequeños, éstos se entenderán como no escritos.</p> <p>Las partes tienen derecho de que se les entregue copias debidamente suscritas y sumilladas de los contratos y todos sus anexos. Si no fuere posible hacerlo en el acto por carecer de alguna firma, el proveedor entregará de inmediato una copia con la constancia de ser fiel al original suscrito por éste; la copia así entregada se tendrá por el texto fidedigno de lo pactado para todos los efectos legales.</p>	<p>claros y comprensibles y no podrá contener remisiones a textos o documentos que, no siendo de conocimiento público, no se faciliten al consumidor previamente a la celebración del contrato.</p> <p>Cuando en un contrato de adhesión escrito con determinado tamaño de caracteres existiese además, textos escritos con letras o números significativamente más pequeños, éstos se entenderán como no escritos.</p> <p>Las partes tienen derecho a que se les entregue copias debidamente suscritas y sumilladas de los contratos y todos sus anexos. Si no fuere posible hacerlo en el acto por carecer de alguna firma, el proveedor entregará de inmediato una copia con la constancia de ser fiel al original suscrito por éste; la copia así entregada se tendrá por el texto fidedigno de lo pactado para todos los efectos legales.</p> <p>Los proveedores o prestadores del bien o servicio, en el término 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 la 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.</p> <p>Los proveedores que ofrezcan contratar cualquier tipo de servicio, entiéndase esto vía telefónica, mediante mensajes, llamadas o correo electrónico, tienen la obligación de entregar mediante correo electrónico a quienes lo tengan o personalmente al consumidor o usuario el contrato para su firma</p>

Disposición	Norma actual	Norma aprobada
<p>dentro del término de cinco (5) días siguientes a la comunicación comercial a distancia. <i>Cuando un contrato tenga renovación automática, será notificada con quince (15) días de anticipación a los medios de contacto registrados por el consumidor. No se podrá obligar al consumidor a dar por terminado un contrato de manera presencial, o por un canal, proveedor o intermediario, modalidad y requisitos distintos a los utilizados al momento de adquirir el bien o servicio.</i></p>		<p>dentro del término de cinco (5) días siguientes a la comunicación comercial a distancia. <i>Cuando un contrato tenga renovación automática, será notificada con quince (15) días de anticipación a los medios de contacto registrados por el consumidor. No se podrá obligar al consumidor a dar por terminado un contrato de manera presencial, o por un canal, proveedor o intermediario, modalidad y requisitos distintos a los utilizados al momento de adquirir el bien o servicio.</i></p>
<p>5. Sustitúyese el artículo 45 conforme lo siguiente: “Artículo 45. Procedimiento de Devolución o Cambio. – El consumidor que adquiere bienes o servicios por cualquier medio, gozará del derecho de devolución o cambio, el mismo que deberá ser ejercido dentro del término de quince (15) días posteriores a la recepción del bien o servicio, siempre y cuando lo permita su naturaleza y el estado del bien sea el mismo en el que se lo recibió. 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, bienes o servicios compensatorios, por el valor pagado.”</p>	<p>Artículo 45.- Derecho de Devolución.- El consumidor que adquiere bienes o servicios por teléfono, catálogo, televisión, internet o a domicilio, gozará del derecho de devolución, el mismo que deberá ser ejercido dentro de los tres días posteriores a la recepción del bien o servicio, siempre y cuando lo permita su naturaleza y el estado del bien sea el mismo en el que lo recibió. En el caso de servicios, el derecho de devolución se ejercerá mediante la cesación inmediata del contrato de provisión del servicio.</p>	<p>Artículo 45.- Procedimiento de Devolución o Cambio.- El consumidor que adquiere bienes o servicios por cualquier medio, gozará del derecho de devolución o cambio, el mismo que deberá ser ejercido dentro del término de quince (15) días posteriores a la recepción del bien o servicio, siempre y cuando lo permita su naturaleza y el estado del bien sea el mismo en el que se lo recibió. 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, bienes o servicios compensatorios, por el valor pagado.</p>
<p>6. Agréguese antes del párrafo final del artículo 47 lo siguiente:</p>	<p>Artículo 47.- Sistemas de Crédito.- Cuando el consumidor adquiera determinados bienes o servicios mediante sistemas de crédito, el proveedor estará obligado a informarle en forma previa, clara y precisa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El precio al contado del bien o servicio materia de la transacción; 2. El monto total correspondiente a intereses, la tasa a la que serán calculados; así como la tasa de interés moratoria y todos los demás recargos adicionales; 3. El número, monto y periodicidad de los pagos a efectuar; y, 	<p>Artículo 47.- Sistemas de Crédito.- Cuando el consumidor adquiera determinados bienes o servicios mediante sistemas de crédito, el proveedor estará obligado a informarle en forma previa, clara y precisa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El precio al contado del bien o servicio materia de la transacción; 2. El monto total correspondiente a intereses, la tasa a la que serán calculados; así como la tasa de interés moratoria y todos los demás recargos adicionales; 3. El número, monto y periodicidad de los pagos a efectuar; y,

Disposición	Norma actual	Norma aprobada
<p><i>"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 realizada antes de la fecha de vencimiento no se cobrará valor alguno.</i></p> <p><i>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 respectivo contrato que el cliente suscriba con la entidad financiera y se aplicarán exclusivamente cuando se hayan realizado gestiones de cobro, debidamente documentadas.</i></p> <p><i>Los gastos de cobranzas se aplicarán únicamente sobre la cuota vencida más antigua en caso de existir más de cuota vencida en una misma operación de crédito. Los cargos por gestión de cobranza extrajudicial, no se sumarán a la deuda</i></p>	<p>4. La suma total a pagar por el referido bien o servicio.</p> <p>Se prohíbe el establecimiento y cobro de intereses sobre intereses. El cálculo de los intereses en las compras a crédito debe hacerse exclusivamente sobre el saldo de capital impago. Es decir, cada vez que se cancele una cuota, el interés debe ser recalculado para evitar que se cobre sobre el total del capital. Lo dispuesto en este artículo y en especial en este inciso, incluye a las instituciones del Sistema Financiero.</p> <p>El proveedor está en la obligación de conferir recibos por cada pago parcial. El pago de la cuota correspondiente a un período de tiempo determinado hace presumir el de los anteriores.</p>	<p>4. La suma total a pagar por el referido bien o servicio.</p> <p>Se prohíbe el establecimiento y cobro de intereses sobre intereses. El cálculo de los intereses en las compras a crédito debe hacerse exclusivamente sobre el saldo de capital impago. Es decir, cada vez que se cancele una cuota, el interés debe ser recalculado para evitar que se cobre sobre el total del capital. Lo dispuesto en este artículo y en especial en este inciso, incluye a las instituciones del Sistema Financiero.</p> <p>El proveedor está en la obligación de conferir recibos por cada pago parcial. El pago de la cuota correspondiente a un período de tiempo determinado hace presumir el de los anteriores.</p> <p><i>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 realizada antes de la fecha de vencimiento no se cobrará valor alguno.</i></p> <p><i>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 respectivo contrato que el cliente suscriba con la entidad financiera y se aplicarán exclusivamente cuando se hayan realizado gestiones de cobro, debidamente documentadas.</i></p> <p><i>Los gastos de cobranzas se aplicarán únicamente sobre la cuota vencida más antigua en caso de existir más de cuota vencida en una misma operación de crédito. Los cargos por gestión de cobranza extrajudicial, no se sumarán a la deuda</i></p>

Disposición	Norma actual	Norma aprobada
<p><i>pendiente ni se aplicarán costos financieros sobre ellos.”</i></p>	<p>Las tarifas que cobren las instituciones financieras o cualquier otra persona natural o jurídica por todas las actividades y servicios inherentes a la cobranza judicial o extrajudicial de un crédito vencido, deberán ser previamente acordadas con el prestatario al momento del otorgamiento del crédito. Las tarifas por la cobranza judicial o extrajudicial no podrán superar anualmente el porcentaje determinado por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, que se calculará sobre el valor remanente del capital original del crédito, tomando en cuenta criterios de mercado, montos, tasas, segmentos, plazos, entre otros.</p>	<p>pendiente ni se aplicarán costos financieros sobre ellos.</p> <p>Las tarifas que cobren las instituciones financieras o cualquier otra persona natural o jurídica por todas las actividades y servicios inherentes a la cobranza judicial o extrajudicial de un crédito vencido, deberán ser previamente acordadas con el prestatario al momento del otorgamiento del crédito. Las tarifas por la cobranza judicial o extrajudicial no podrán superar anualmente el porcentaje determinado por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, que se calculará sobre el valor remanente del capital original del crédito, tomando en cuenta criterios de mercado, montos, tasas, segmentos, plazos, entre otros.</p>
<p>7. Agréguese al final del artículo 49, lo siguiente:</p> <p><i>“Las empresas de cobranza contratadas por los proveedores, que realicen gestión de cobro vía telefónica, mediante mensajes, llamadas o correo electrónico, no podrán hacerlo más de una vez al día, mediante el mismo mecanismo, ni en un horario previo a las 7h00 o posterior a las 20h00, ni en fines de semana o feriados, ni desde un número de teléfono no identificable. Se prohíbe hostigar, intimidar o molestar de manera insistente y repetitiva en contra de un consumidor, con ocasión de la gestión de cobro de una deuda. Para el efecto, se consideran acciones de hostigamiento las siguientes:</i></p>	<p>Artículo 49.- Cobranza de Créditos.- En la cobranza de créditos, el consumidor no deberá ser expuesto al ridículo o a la difamación, ni a cualquier tipo de coacción ilícita ni amenaza de cualquier naturaleza, dirigida a su persona, por el proveedor o quien actúe en su nombre. La obligación impuesta al proveedor, será exigible, sin perjuicio de las acciones penales a las que hubiere lugar.</p>	<p>Artículo 49.- Cobranza de Créditos.- En la cobranza de créditos, el consumidor no deberá ser expuesto al ridículo o a la difamación, ni a cualquier tipo de coacción ilícita ni amenaza de cualquier naturaleza, dirigida a su persona, por el proveedor o quien actúe en su nombre. La obligación impuesta al proveedor, será exigible, sin perjuicio de las acciones penales a las que hubiere lugar.</p> <p>Las empresas de cobranza contratadas por los proveedores, que realicen gestión de cobro vía telefónica, mediante mensajes, llamadas o correo electrónico, no podrán hacerlo más de una vez al día, mediante el mismo mecanismo, ni en un horario previo a las 7h00 o posterior a las 20h00, ni en fines de semana o feriados, ni desde un número de teléfono no identificable. Se prohíbe hostigar, intimidar o molestar de manera insistente y repetitiva en contra de un consumidor, con ocasión de la gestión de cobro de una deuda. Para el efecto, se consideran acciones de hostigamiento las siguientes:</p>

Disposición	Norma actual	Norma aprobada
<p>a) La realización de comunicaciones para cobro o requerimiento de pago por medio de llamadas telefónicas, mensajes de texto o correos electrónicos inobservando lo dispuesto en este artículo, y;</p> <p>b) La comunicación con objeto de cobro a personas distintas al deudor, codeudor o garantes.”</p>		<p>a) La realización de comunicaciones para cobro o requerimiento de pago por medio de llamadas telefónicas, mensajes de texto o correos electrónicos inobservando lo dispuesto en este artículo, y;</p> <p>b) La comunicación con objeto de cobro a personas distintas al deudor, codeudor o garantes.</p>
<p>8. Agréguese los siguientes números al artículo 55:</p> <p>“9. Realizar llamadas telefónicas, visitas en persona al domicilio del consumidor, proposiciones u ofertas no solicitadas, vía telefónica, correo electrónico, mensajes de texto, o cualquier otro medio de comunicación de manera persistente, ignorado la petición del consumidor para que cese ese tipo de actividad o fuera de los días laborables, esto es de lunes a viernes en horario de 8h00 a 20H00, salvo pedido expreso del cliente. Toda llamada telefónica deberá proceder de un número identificable, requiriéndose en todos los casos la autorización expresa de la o el cliente, abonado, usuario o posible consumidor; en el caso de no contar con la autorización expresa, ésta podrá ser obtenida en el mismo momento de la llamada en cuanto ésta inicie, sin que la llamada pueda continuar si no se autoriza expresamente. Cuando se trate de temas relacionados a la prevención de fraude o validación de datos en servicios solicitados o contratados, no se aplicarán las limitaciones de días y horario aquí indicadas.</p> <p>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.</p>	<p>Artículo 55.- Constituyen prácticas abusivas de mercado, y están absolutamente prohibidas al proveedor, entre otras, las siguientes: (...)</p>	<p>Artículo 55.- Constituyen prácticas abusivas de mercado, y están absolutamente prohibidas al proveedor, entre otras, las siguientes: (...)</p> <p>9. Realizar llamadas telefónicas, visitas en persona al domicilio del consumidor, proposiciones u ofertas no solicitadas, vía telefónica, correo electrónico, mensajes de texto, o cualquier otro medio de comunicación de manera persistente, ignorado la petición del consumidor para que cese ese tipo de actividad o fuera de los días laborables, esto es de lunes a viernes en horario de 8h00 a 20H00, salvo pedido expreso del cliente. Toda llamada telefónica deberá proceder de un número identificable, requiriéndose en todos los casos la autorización expresa de la o el cliente, abonado, usuario o posible consumidor; en el caso de no contar con la autorización expresa, ésta podrá ser obtenida en el mismo momento de la llamada en cuanto ésta inicie, sin que la llamada pueda continuar si no se autoriza expresamente. Cuando se trate de temas relacionados a la prevención de fraude o validación de datos en servicios solicitados o contratados, no se aplicarán las limitaciones de días y horario aquí indicadas.</p> <p>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.</p>

Disposición	Norma actual	Norma aprobada
<p>11. El cambio de las condiciones del producto o servicio ofertado antes de la aceptación del contrato, o expresiones del consentimiento expreso e informado del consumidor,</p> <p>12. Utilizar declaraciones o consultas del cliente como aceptación expresa de compra de un bien o servicio; y</p> <p>13. Inducir mediante preguntas al consumidor a dar respuestas afirmativas sobre temas relacionados con un bien, producto o servicio y emplearlas como aceptación expresa para su contratación."</p>		<p>11. El cambio de las condiciones del producto o servicio ofertado antes de la aceptación del contrato, o expresiones del consentimiento expreso e informado del consumidor,</p> <p>12. Utilizar declaraciones o consultas del cliente como aceptación expresa de compra de un bien o servicio; y</p> <p>13. Inducir mediante preguntas al consumidor a dar respuestas afirmativas sobre temas relacionados con un bien, producto o servicio y emplearlas como aceptación expresa para su contratación."</p>
<p>9. Sustitúyase el texto del artículo 70 por el siguiente: <i>"Las infracciones a lo dispuesto en esta Ley, siempre que no tengan una sanción específica, serán sancionadas con una multa de cien a mil dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda de curso legal, y si es del caso, el comiso de los bienes, la suspensión del derecho a ejercer actividades en el campo de la prestación del servicio o publicidad, sin perjuicio de las demás sanciones a las que hubiere lugar. El pago de las sanciones pecuniarias no libera al proveedor de cumplir con las obligaciones que le impone la Ley.</i> <i>En el caso de ser una persona obligada a llevar contabilidad la sanción será de una (1) hasta diez (10) remuneraciones mensuales unificadas a la fecha de la infracción. Estas sanciones no serán aplicables a infracciones tipificadas en el Código Orgánico Monetario y Financiero."</i></p>	<p>Artículo 70.- Sanción General.- Las infracciones a lo dispuesto en esta Ley, siempre que no tengan una sanción específica, serán sancionadas con multa de cien a mil dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda de curso legal, y si es del caso, el comiso de los bienes, o la suspensión del derecho a ejercer actividades en el campo de la prestación del servicio o publicidad, sin perjuicio de las demás sanciones a las que hubiere lugar. El pago de las sanciones pecuniarias no libera al proveedor de cumplir con las obligaciones que le impone la Ley.</p>	<p>Artículo 70.- Sanción General.- Las infracciones a lo dispuesto en esta Ley, siempre que no tengan una sanción específica, serán sancionadas con una multa de cien a mil dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda de curso legal, y si es del caso, el comiso de los bienes, la suspensión del derecho a ejercer actividades en el campo de la prestación del servicio o publicidad, sin perjuicio de las demás sanciones a las que hubiere lugar. El pago de las sanciones pecuniarias no libera al proveedor de cumplir con las obligaciones que le impone la Ley. En el caso de ser una persona obligada a llevar contabilidad la sanción será de uno (1) hasta diez (10) salarios básicos unificados del trabajador en general a la fecha de la infracción. Estas sanciones no serán aplicables a infracciones tipificadas en el Código Orgánico Monetario y Financiero ni la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, considerando que dichas normas establecen sanciones específicas aplicables a dichos sectores regulados. Ninguna persona podrá ser sancionada dos veces por los mismos hechos.</p>
<p>SEGUNDA. - Reformas a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.</p>	<p>Artículo 22.- Derechos de los abonados, clientes y usuarios.- Los abonados, clientes y</p>	<p>Artículo 22.- Derechos de los abonados, clientes y usuarios.- Los abonados, clientes y</p>

Disposición	Norma actual	Norma aprobada
<p>En el artículo 22 efectúese las siguientes reformas:</p> <p>1. En el número 9 agréguese lo siguiente:</p> <p><i>“La solicitud de cambio en el tipo de plan contratado no generará ningún tipo de obligación económica adicional; será exigible la cancelación de valores pendientes que correspondan a bienes o servicios solicitados y/o recibidos.”</i></p> <p>2. En el número 15 agréguese lo siguiente:</p> <p><i>“Por este concepto no se podrá recibir ningún pago adicional hasta en 2 potabilidades por año, únicamente será exigible la cancelación de valores pendientes que correspondan a bienes o servicios solicitados y recibidos.”</i></p> <p>3. En el número 20 agréguese lo siguiente:</p> <p><i>“La cancelación de saldos pendientes no podrá ser impedimento para la terminación del contrato; sin que ello implique la renuncia al cobro de dichos valores. Los prestadores del servicio implementarán formatos o modalidades que permitan la terminación unilateral de los contratos, por vía telefónica o telemática.”</i></p>	<p>usuarios de servicios de telecomunicaciones tendrán derecho: (...)</p> <p>9. A pagar tarifas de acuerdo con las regulaciones correspondientes y los planes contratados, de ser el caso.</p> <p>15. A la portabilidad del número y a conservar su número en el caso de Servicios de Telecomunicaciones que usen recurso numérico, de conformidad con lo establecido en esta Ley y en las regulaciones aplicables. (...)</p> <p>20. A terminar unilateralmente el contrato de adhesión suscrito con el prestador del servicio en cualquier tiempo, previa notificación, con por lo menos quince (15) días de anticipación, conforme lo dispuesto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y sin que para ello esté obligado a cancelar multas o recargos de valores de ninguna naturaleza, salvo saldos pendientes por servicios o bienes solicitados y recibidos. (...)</p>	<p>usuarios de servicios de telecomunicaciones tendrán derecho: (...)</p> <p>9. A pagar tarifas de acuerdo con las regulaciones correspondientes y los planes contratados, de ser el caso.</p> <p>La solicitud de cambio en el tipo de plan contratado no generará ningún tipo de obligación económica adicional; será exigible la cancelación de valores pendientes que correspondan a bienes o servicios solicitados y/o recibidos.</p> <p>15. A la portabilidad del número y a conservar su número en el caso de Servicios de Telecomunicaciones que usen recurso numérico, de conformidad con lo establecido en esta Ley y en las regulaciones aplicables.</p> <p>Por este concepto no se podrá recibir ningún pago adicional hasta en 2 potabilidades por año, únicamente será exigible la cancelación de valores pendientes que correspondan a bienes o servicios solicitados y recibidos.</p> <p>20. A terminar unilateralmente el contrato de adhesión suscrito con el prestador del servicio en cualquier tiempo, previa notificación, con por lo menos quince (15) días de anticipación, conforme lo dispuesto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y sin que para ello esté obligado a cancelar multas o recargos de valores de ninguna naturaleza, salvo saldos pendientes por servicios o bienes solicitados y recibidos.</p> <p>La cancelación de saldos pendientes no podrá ser impedimento para la terminación del contrato; sin que ello implique la renuncia al cobro de dichos valores. Los prestadores del servicio implementarán formatos o modalidades que permitan la terminación unilateral de los contratos, por vía telefónica o telemática. (...)</p>

Disposición	Norma actual	Norma aprobada
<p>4. En el número 22 agréguese lo siguiente: <i>“Los prestadores del servicio podrán establecer planes de pospago y prepago o una combinación de éstos y están obligados a incorporar como parte de su oferta comercial, planes que permitan que los minutos de llamadas, mensajes de texto y megas de datos no utilizados en el período de facturación en curso e incluidos en dicho plan, se acumulen para el siguiente período de facturación. Las condiciones de aplicación del presente numeral serán notificadas por los operadores de telecomunicaciones a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, conforme la normativa aplicable.”</i></p> <p>5. En el párrafo primero del número 24, a continuación de la frase: “abonado o usuario” agréguese lo siguiente: <i>“, la autorización para recibir mensajes masivos o individuales, visitas en persona al domicilio del consumidor, o llamadas con fines de venta directa, comerciales o publicitarios podrá ser revocada expresamente en cualquier momento y sin justificación, de conformidad con la ley.”</i></p>	<p>22. A la acumulación y la utilización de saldos en la prestación de Servicios de Telecomunicaciones, independientemente de las modalidades de contratación, de conformidad con las regulaciones que para el efecto emita la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. (...)</p> <p>24. A no recibir mensajes masivos o individuales o llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, que no hayan sido previa y expresamente autorizados por el cliente, abonado o usuario. (...)</p>	<p>22. A la acumulación y la utilización de saldos en la prestación de Servicios de Telecomunicaciones, independientemente de las modalidades de contratación, de conformidad con las regulaciones que para el efecto emita la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. <i>Los prestadores del servicio podrán establecer planes de pospago y prepago o una combinación de éstos y están obligados a incorporar como parte de su oferta comercial, planes que permitan que los minutos de llamadas, mensajes de texto y megas de datos no utilizados en el período de facturación en curso e incluidos en dicho plan, se acumulen para el siguiente período de facturación. Las condiciones de aplicación del presente numeral serán notificadas por los operadores de telecomunicaciones a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, conforme la normativa aplicable.</i></p> <p>24. A no recibir mensajes masivos o individuales o llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, que no hayan sido previa y expresamente autorizados por el cliente, abonado o usuario, <i>la autorización para recibir mensajes masivos o individuales, visitas en persona al domicilio del consumidor, o llamadas con fines de venta directa, comerciales o publicitarios podrá ser revocada expresamente en cualquier momento y sin justificación, de conformidad con la ley. (...)</i></p>
<p>DISPOSICIÓN FINAL.- La presente Ley Orgánica Reformatoria, entrará en vigor a partir de su publicación en el Registro Oficial.</p>		<p>DISPOSICIÓN FINAL.- La presente Ley Orgánica Reformatoria, entrará en vigor a partir de su publicación en el Registro Oficial.</p>