

Normativa: Vigente

Última Reforma: Ley s/n (R.O. 1-S, 11-II-2022)

**LEY ORGÁNICA PARA DEFENDER LOS DERECHOS DE LOS CLIENTES DEL SISTEMA FINANCIERO
NACIONAL Y EVITAR COBROS INDEBIDOS Y SERVICIOS NO SOLICITADOS
(Ley s/n)**

ASAMBLEA NACIONAL

REPÚBLICA DEL ECUADOR

LEGISLAMOS PARA LA VIDA

Oficio Nro. AN-SG-2022-0125-0

Quito, D.M., 09 de febrero de 2022

Asunto: Ley Orgánica para Defender los Derechos de los Clientes del Sistema Financiero Nacional y Evitar Cobros Indevidos y Servicios No Solicitados

Ingeniero
Hugo Enrique Del Pozo Barrezueta
Director
REGISTRO OFICIAL DE ECUADOR

En su Despacho

De mi consideración:

La Asamblea Nacional, de conformidad con las atribuciones que le confiere la Constitución de la República del Ecuador y la Ley Orgánica de la Función Legislativa, discutió y aprobó la **LEY ORGÁNICA PARA DEFENDER LOS DERECHOS DE LOS CLIENTES DEL SISTEMA FINANCIERO NACIONAL Y EVITAR COBROS INDEBIDOS Y SERVICIOS NO SOLICITADOS**.

En sesión del 02 de febrero de 2022, el Pleno de la Asamblea Nacional conoció y se pronunció sobre la objeción parcial de la referida Ley, presentada por el señor Guillermo Lasso Mendoza, Presidente Constitucional de la República.

Por lo expuesto, y tal como disponen los artículos 138 de la Constitución de la República del Ecuador y 64 de la Ley Orgánica de la Función Legislativa, acompaño el texto de la **LEY ORGÁNICA PARA DEFENDER LOS DERECHOS DE LOS CLIENTES DEL SISTEMA FINANCIERO NACIONAL Y EVITAR COBROS INDEBIDOS Y SERVICIOS NO SOLICITADOS**, para que se sirva publicarlo en el Registro Oficial.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente
Abg. Álvaro Ricardo Salazar Paredes

SECRETARIO GENERAL

Anexos:

- Ley
- Certificación

ASAMBLEA NACIONAL

CERTIFICACIÓN

En mi calidad de Secretario General de la Asamblea Nacional, me permito **CERTIFICAR** que el 20 de julio de 2021 la Asamblea Nacional discutió en primer debate el **"PROYECTO DE LEY ORGÁNICA REFORMATORIA A DIVERSAS LEYES PARA EVITAR ABUSOS DE LAS ENTIDADES DEL SISTEMA FINANCIERO NACIONAL"** y, en segundo debate los días 04 de noviembre de 2021; 02 y 14 de diciembre de 2021, siendo en esta última fecha finalmente aprobado, con el siguiente nombre: **"PROYECTO DE LEY ORGÁNICA PARA DEFENDER LOS DERECHOS DE LOS CLIENTES DEL SISTEMA FINANCIERO NACIONAL Y EVITAR COBROS INDEBIDOS Y SERVICIOS NO SOLICITADOS"**.

Dicho proyecto fue objetado parcialmente por el Presidente Constitucional de la República, el 14 de enero de 2022. Finalmente, la Asamblea Nacional el 02 de febrero de 2022, y de conformidad con lo señalado en el artículo 138 de la Constitución de la República del Ecuador y el artículo 64 de la Ley Orgánica de la Función Legislativa, examinó y se pronunció sobre la objeción parcial a la **"LEY ORGÁNICA PARA DEFENDER LOS DERECHOS DE LOS CLIENTES DEL SISTEMA FINANCIERO NACIONAL Y EVITAR COBROS INDEBIDOS Y SERVICIOS NO SOLICITADOS"**.

Quito D.M., 08 de febrero de 2022.

ABG. ALVARO SALAZAR PAREDES
Secretario General

ASAMBLEA NACIONAL

EL PLENO

CONSIDERANDO

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

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

Que el artículo 52 de la Constitución consagra el derecho de las personas a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características, debiendo la

Ley establecer los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias o mala calidad de bienes y servicios;

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

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

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

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

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

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

Que el Código Orgánico Monetario Financiero, en su artículo 14.1 número 7 y 17, establece como funciones de la Junta de Política y Regulación Financiera el emitir el marco regulatorio al que deben sujetarse las entidades financieras, de valores, seguros y servicios de atención integral de salud prepagada, así como dictar las normas que regulan los seguros y reaseguros;

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

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

Que el artículo 248 de la norma antes señalada determina que las entidades del sistema financiero nacional no podrán efectuar cargo alguno por la prestación de servicios distintos de los financieros, a nombre de terceros, si no cumplen con la regulación que la Junta expida para el efecto o no cuentan con la aceptación previa y expresa del usuario, lo cual deberá ser comprobable por cualquier forma reconocida por la ley; señalando además, que los cargos cobrados que no cuenten con la aceptación expresa del usuario deberán ser restituidos, sin perjuicio de las sanciones a las que hubiere lugar;

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

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

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

En ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales, resuelve expedir la siguiente:

LEY ORGÁNICA PARA DEFENDER LOS DERECHOS DE LOS CLIENTES DEL SISTEMA FINANCIERO NACIONAL Y EVITAR COBROS INDEBIDOS Y SERVICIOS NO SOLICITADOS

CAPÍTULO I

REFORMAS AL LIBRO I DEL CÓDIGO ORGÁNICO MONETARIO Y FINANCIERO

Art. 1.- Efectúese las siguientes reformas en el artículo 14.1:

1. Reformase la letra a) del número 15 conforme lo siguiente:

"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;"

2. Refórmese la letra b) del número 7 conforme lo siguiente:

"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;"

3. Agréguese el siguiente número:

"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 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."

4. El vigente número 26 "Ejercer las demás funciones, deberes y facultades que le asigne este Código y la ley.", reenumerar como número 27."

Art. 2.- Modifíquese 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."

Art. 3.- Refórmase el artículo 62, conforme lo siguiente:

1. Sustituyese 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;"

2. Sustituyese 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 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;"

3. Agréguese los siguientes números y renumérese el actual número 30 como 32:

"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"

Art. 4.- Agréguese como segundo inciso del artículo 101, lo siguiente:

"Se fomentará el uso de medios de pago electrónicos, telemáticos o similares, implementados por el sistema financiero nacional, tendiendo a la reducción de los costos por estos y otros servicios que prestan dichas entidades."

Art. 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 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."

Art. 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."

Art. 7.- Agréguese al final del primer párrafo del artículo 152 lo siguiente:

"En el caso de servicios no financieros prestados por terceros, las entidades deberán proporcionar la información relacionada con el proceso de cobro o cargo."

Tienen derecho a elegir con plena libertad productos y servicios, financieros y no financieros, en Junción de los precios, tarifas, gastos, costos, así como los beneficios existentes, y a suscribir instrumentos, sin ser presionados, coaccionados o inducidos."

Art. 8.- Agréguese 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."

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."

Art. 9.- Agréguese al final del artículo 153, el siguiente texto:

"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."

Art. 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:

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, dignidad personal, familiar, honra o buena reputación;
5. Modificaciones unilaterales de las condiciones y términos incluidos en los contratos;
6. Negativa a recibir la cobertura del fondo de garantía de depósitos, de acuerdo con la ley.
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;
8. Negativa a obtener los documentos que han sido debidamente cancelados o endosados por haberse subrogado la obligación en calidad de obligado indirecto; y,
9. Los demás establecidos por los órganos de control.

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."

Art. 11.- Agréguese al final del artículo 157, lo siguiente:

"A estos efectos, los organismos de control, en el ámbito de sus competencias, podrán solicitar a las entidades financieras la información que consideren pertinente y estas deberán proporcionarla dentro del tiempo establecido por el órgano de control.

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."

Art. 12.- Agréguese como inciso final del artículo 158, lo siguiente:

"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."

Art. 13.- Agréguese a continuación del artículo 158 lo siguiente:

"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 confirma de responsabilidad.

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.

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.

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.

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.

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 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.

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.

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 expresa por la prestación de servicios financieros y no financieros.

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.

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.

El prestador del servicio que no entregare la autorización expresa a la entidad financiera estará obligado a devolverle los montos que ésta hubiera pagado al usuario y/o cliente.

Artículo 158.4.- Obligación de notificar. 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.

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.

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:

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.

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."

Art. 14.- Agréguese como párrafo final del artículo 246, lo siguiente:

"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."

Art. 15.- Sustituyese el artículo 247, por el siguiente:

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

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."

Art. 16.- Sustituyese 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."

Art. 17.- Sustituyese el artículo 250, por el siguiente:

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

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."

Art. 18.- Agréguese como segundo párrafo del artículo 251, el siguiente texto:

"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 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."

Art. 19.- Agréguese al final de artículo 252, lo siguiente:

"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."

Art. 20.- En artículo 255 efectúase las siguientes modificaciones:

1. Sustituyese el número 18 por:

"18. Comercializar o ceder a título gratuito u oneroso las bases de datos de sus usuarios y/o clientes, salvo consentimiento expreso e informado del titular de los datos, conforme lo dispuesto por la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales;"

2. Elimínese la letra "y" al final del número 20.

3. Agréguese la letra "y" al final del número 21, y sustituyese el punto final (.) por punto y coma (;).

4. Agréguese el siguiente número:

"22. Ejecutar acciones o incurrir en omisiones que menoscaben o afecten los derechos de los usuarios y/o clientes."

Art. 21.- Sustituyese en el artículo 272 la frase "veinte y cinco" por "treinta y cinco".

Art. 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/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 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."

CAPÍTULO II REFORMAS A OTRAS LEYES

DISPOSICIONES REFORMATARIAS

Primera.- Refórmese la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor de la siguiente manera:

1. Sustitúyase 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 plazos previstos en esta Ley, independientemente del medio o forma de adquisición del bien o servicio."

2. En el artículo 7 efectúase los siguientes cambios:

1. Agréguese el siguiente número:

"5. Proporcionar información o comunicación comercial vía telefónica, mediante mensajes o correo electrónico luego de haber sido rechazada previamente por el cliente."

2. Elimínese al final del número 3 lo siguiente "y,"

3. Sustitúyase el punto final (.) del número 4 por punto y coma (;)

3. Agréguese el siguiente artículo a continuación del artículo 6:

"Artículo 6.1.- Información o comunicación comercial.- El proveedor en llamadas telefónicas comerciales permitirá al consumidor dejar constancia de su oposición a seguir recibiendo propuestas comerciales de dicho proveedor."

4. Sustituyese el artículo 41 el siguiente:

"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 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.

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.

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.

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.

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 dentro del término de cinco (5) días siguientes a la comunicación comercial a distancia.

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."

5. Sustituyese 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."

6. Agréguese antes del párrafo final del artículo 47 lo siguiente:

"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 cañera. 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.

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.

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 pendiente ni se aplicarán costos financieros sobre ellos."

7. Agréguese al final del artículo 49, lo siguiente:

"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:

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;

b) La comunicación con objeto de cobro a personas distintas al deudor, codeudor o garantes."

8. Agréguese los siguientes números al artículo 55:

"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.

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

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

12. Utilizar declaraciones o consultas del cliente como aceptación expresa de compra de un bien o servicio; y

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."

9. Sustitúyase el texto del artículo 70 por el siguiente:

"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."

Segunda. - Refórmese la Ley Orgánica de Telecomunicaciones de la siguiente manera:

1. En el artículo 22 efectúese las siguientes reformas:

1. En el número 9 Agréguese lo siguiente:

"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."

2. En el número 15 Agréguese lo siguiente:

"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."

3. En el número 20 Agréguese lo siguiente:

"La cancelación de saldos pendientes no podrá ser impedimento (sic) para la terminación del contrato; sin que ello implique la renuncia (sic) al cobro de dichos valores."

Los prestadores (sic) del servicio implementarán formatos o modalidades que permitan la terminación unilateral de los contratos, por vía telefónica o telemática."

4. En el número 22 Agréguese lo siguiente:

"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."

5. En el párrafo primero del número 24, a continuación de la frase: "abonado o usuario" Agréguese lo siguiente:

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

DISPOSICIÓN FINAL

Única.- La presente Ley Orgánica Reformatoria, entrará en vigor a partir de su publicación en el Registro Oficial.

Dada y suscrita en la sede de la Asamblea Nacional, ubicada en el Distrito Metropolitano de Quito, provincia de Pichincha a los dos días del mes de febrero del año dos mil veintidós.

**FUENTES DE LA PRESENTE EDICIÓN DE LA LEY ORGÁNICA PARA DEFENDER LOS DERECHOS DE LOS
CLIENTES DEL SISTEMA FINANCIERO NACIONAL Y EVITAR COBROS INDEBIDOS Y SERVICIOS NO
SOLICITADOS**

1.- Ley s/n (R.O. 1-S, 11-II-2022).