

Subsecretaría del Sistema de la Calidad
Dirección de Evaluación y Control de la Calidad

Nombre del Servicio:	Atención de quejas y denuncias del sector de la producción en función a la Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad y la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor		
Nombre del Trámite:	Atención de quejas por infracciones u omisiones a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor		
Descripción del Trámite:	Trámite orientado a aceptar y atender las quejas de los consumidores mediante el asesoramiento e intermediación en el cumplimiento y aplicación de la Ley Orgánica de Defensa de Consumidor y su Reglamento.		
Beneficiarios:	1. Personas Naturales 2. Personas Jurídicas	Costo:	0,0 USD
Base Legal:	1. Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (Registro Oficial Suplemento 116 de 10 de julio 2000) 2. Reglamento a la Ley de Defensa del Consumidor (Registro Oficial 287 de 19 de marzo del 2001) 3. Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos 16165 del Ministerio de Industrias y Productividad.		
Entrega Tramite:	Matriz: Se ejecuta Zona 1: Recepción de documentación y direccionamiento a matriz Zona 2: Entrega de información Zona 3: Recepción de documentación y direccionamiento a matriz Zona 4: Se ejecuta Zona 5: Se ejecuta Zona 6: Se ejecuta Zona 7: Recepción de documentación y direccionamiento a matriz		
Requisitos:	1. Ficha de información: FOR-GCI-04-02.01 2. Oficio de presentación de queja: FOR-GCI-04-02.02		
Cómo acceder al trámite: (Procedimiento a seguir por el usuario)	1. Completar los formularios descargados de la página web del MIPRO en el enlace: http://www.industrias.gob.ec/programa-de-proteccion-de-defensa-del-consumidor/ . 2. Presentar la queja de acuerdo a los formatos establecidos, en la Dirección de Defensa del Consumidor de Matriz o en las oficinas de las Coordinaciones Zonales o mediante correo electrónico, para verificar que la queja se encuentre completa. 3. Entregar los formularios con la firma original del solicitante en Secretaría General en oficina Matriz o en Coordinaciones Zonales y solicitar la fe de recepción. 4. Recibir mediante correo electrónico la respuesta del proveedor. 5. Dar contestación si está de acuerdo con la solución a su queja o solicitar audiencia de intermediación. 6. Recibir mediante el sistema de gestión documental (quipux) o correo electrónico, la notificación para la audiencia de intermediación y asistir a la misma, de ser el caso. 7. Recibir mediante correo electrónico el cierre de la queja o en físico el acta de la audiencia de intermediación, según corresponda.		