

Resolución No. 15**LA JUNTA DE REGULACIÓN DE LA LEY ORGÁNICA DE
REGULACIÓN Y CONTROL DEL PODER DE MERCADO****Considerando:**

Que mediante Registro Oficial Suplemento 555 de 13 de octubre de 2011, se expidió la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado, cuyo objeto es “evitar, prevenir, corregir, eliminar y sancionar el abuso de operadores económicos con poder de mercado; la prevención, prohibición y sanción de los acuerdos colusorios y otras prácticas restrictivas; el control y regulación de las operaciones de concentración económica; y la prevención, prohibición y sanción de las prácticas desleales buscando la eficiencia de los mercados, el comercio justo y el bienestar general y de los consumidores y usuarios, para el establecimiento de un sistema económico social, solidario y sostenible”;

Que mediante Decreto Ejecutivo No. 1152, publicado en el Registro Oficial No. 697 de 07 de mayo de 2012, el Presidente de la República, expide el Reglamento para la Aplicación de la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado;

Que el artículo 35 de la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado establece que: “La regulación estará a cargo de la Junta de Regulación, cuyas atribuciones estarán establecidas en el Reglamento General de esta Ley, exclusivamente en el marco de los deberes, facultades y atribuciones establecidas para la Función Ejecutiva en la Constitución. La Junta de Regulación tendrá facultad para expedir normas con el carácter de generalmente obligatorias en las materias propias de su competencia, sin que puedan alterar o innovar las disposiciones legales”;

Que el mencionado artículo de la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado determina que la Junta de Regulación estará integrada por las máximas autoridades de las carteras de estado, o sus delegados, a cargo de la Producción, Política Económica, los Sectores Estratégicos y el Desarrollo Social;

Que el artículo 42 del Reglamento para la Aplicación de la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado señala las facultades de la Junta de Regulación: “a) Expedir actos normativos para la aplicación de la Ley respecto del control de abuso de poder de mercado, acuerdos y prácticas restrictivas, competencia desleal y concentración económica, sin que dichos actos normativos puedan alterar o innovar las disposiciones legales o el presente Reglamento; [...] c) Expedir criterios para la evaluación de las prácticas tipificadas en la Ley [...]”;

Que el artículo 50 del Reglamento para la Aplicación de la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado dispone que: La regulación sectorial incluirá al menos los siguientes ámbitos: “a) Regulación económica, consistente en adoptar medidas para establecer tarifas o precios regulados, evitar distorsiones en los mercados regulados, evitar el

reforzamiento del poder de mercado o garantizar el acceso de los usuarios a los servicios públicos. b) Regulación técnica, consistente en establecer y supervisar las normas para garantizar la compatibilidad, la calidad del servicio y solucionar las cuestiones relacionadas con la seguridad y el medio ambiente. c) Regulación del acceso, consistente en asegurar el acceso no discriminatorio a los insumos necesarios, en especial a infraestructuras que constituyan facilidades esenciales”;

Que se puso en conocimiento de los miembros de la Junta de Regulación el "*Informe técnico relativo a las normas regulatorias para los establecimientos especializados de venta de electrodomésticos, aparatos eléctricos y otros productos*", de fecha 10 de mayo de 2017;

En el ejercicio de las atribuciones conferidas por el artículo 35 de la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado:

RESUELVE:

EXPEDIR LAS NORMAS REGULATORIAS PARA LOS ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS DE VENTA DE ELECTRODOMÉSTICOS, APARATOS ELÉCTRICOS Y OTROS PRODUCTOS.

CAPÍTULO I

ÁMBITO, OBJETO Y DEFINICIONES

Artículo 1.- ÁMBITO. – Las normas regulatorias son de aplicación obligatoria para todos los operadores económicos, descritos en el artículo 2 de la presente regulación, que realicen sus actividades de venta de electrodomésticos, aparatos eléctricos y otros productos al consumidor final.

Artículo 2.- OPERADORES ECONÓMICOS SUJETOS A LA NORMA. - Para los fines de la presente regulación los operadores económicos sujetos a la presente norma, son los siguientes:

- *Establecimientos especializados:* son todos aquellos operadores económicos que a través de sus almacenes, casas comerciales o medios de comercio electrónico realizan actividades de venta al por mayor o menor de electrodomésticos, aparatos eléctricos y otros productos al consumidor final.

Artículo 3.- OBJETO. - La aplicación de la presente regulación tiene como objeto contribuir a la competencia, disminuir la asimetría de información en el sector de venta de electrodomésticos, aparatos eléctricos y otros productos, transparentando la información de la oferta, las condiciones contractuales y sobre las características de los productos; evitando que se realicen prácticas comerciales que constituyan riesgos a la competencia, al interés general y/o que ocasionen distorsiones en el mercado.

Artículo 4.- DEFINICIONES. - Para fines de esta regulación se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

- *Electrodomésticos y aparatos eléctricos:* Corresponden a los artefactos o artículos electrónicos que se utilizan en el hogar. Incluye: todo electrodoméstico de línea blanca, como: refrigeradoras, cocinas, lavadoras, secadoras, aires acondicionados, calentadores, hornos microondas, vitrinas frigoríficas, congeladores, lavavajillas; todo electrodoméstico menor o pequeño, como: licuadoras, planchas, cocinetas, aspiradoras, abrillantadoras, arroceras y sartenes eléctricos, cafeteras, sandwicheras y tostadoras, exprimidores y extractores, batidoras, hornos eléctricos, procesadores de alimentos, campanas extractoras; todo aparato eléctrico de tecnología, audio y video, como: televisiones, DVD, artículos de computación, telefonía, parlantes, cámaras, videojuegos, instrumentos musicales, entre otros.
- *Otros productos:* Comprende a las motocicletas y accesorios.
- *Consumidor:* cualquier persona física que, en las prácticas comerciales contempladas por las presentes normas, actúe con un propósito ajeno a su actividad económica, negocio, oficio o profesión;
- *Decisión sobre una transacción:* toda decisión por la que un consumidor opta por comprar o no un producto y resuelve de qué manera y en qué condiciones efectúa la compra, si realiza un pago íntegro o parcial, si conserva un producto o se deshace de él y si ejerce un derecho contractual en relación con dicho producto, tanto si el consumidor opta por actuar como por abstenerse de actuar.
- *Ventaja "falsamente especial":* oferta de supuestos derechos especiales concedidos al consumidor cuando es la propia ley la que obliga y garantiza el acceso a dichos beneficios.
- *Señuelos publicitarios:* mensajes publicitarios mediante los cuales los operadores económicos promocionan o anuncian productos o servicios bajo ciertas condiciones, que no son ciertas o de manera engañosa.

CAPÍTULO II

OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES ECONÓMICOS

Artículo 5.- OBLIGACIONES PARA LOS ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS DE VENTA DE ELECTRODOMÉSTICOS, APARATOS ELÉCTRICOS Y OTROS PRODUCTOS. –

1. El establecimiento debe proporcionar información veraz, exacta y oportuna referente a los productos que oferta, las características, las promociones, los descuentos; y, los servicios a los que puede acceder el consumidor ya sea mediante algún costo o de manera gratuita.
2. El establecimiento está en la obligación de constatar el estado del bien al momento de la venta al consumidor, quien deberá manifestar su conformidad mediante la firma del contrato o la factura.
3. El establecimiento será el responsable directo ante el consumidor de la conformidad de los bienes adquiridos y deberá dar respuesta ante cualquier reclamo justificado realizado por parte del consumidor.

4. Cuando el producto adquirido por el consumidor no se encuentre conforme lo pactado entre las partes, el establecimiento deberá asumir sin costo alguno al consumidor, la reparación y sustitución del mismo, o en su defecto, otorgar una reducción en el precio.
5. El establecimiento está en la obligación de entregar el producto y la marca elegida por el consumidor, en caso de que no exista en stock dicho producto, se deberá informar al consumidor las opciones de productos con características similares, previa a la facturación del mismo.
6. En caso de que el bien sea embargado o retirado de manera preventiva por el establecimiento, se deberá informar al consumidor, por escrito, las acciones que podrá efectuar para la liquidación o recuperación de dicho bien.
7. El establecimiento que otorgue crédito directo a sus clientes, deberá aplicar las tasas de interés correspondientes y de conformidad con lo dispuesto por la Ley.
8. El establecimiento que otorgue asistencias o seguros, sobre los productos que comercialice, deberá contar con el respaldo de una empresa de seguros, o en su defecto con la autorización de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

CAPÍTULO III *VENTA DE OTROS PRODUCTOS*

Artículo 6.- OBLIGACIONES PARA LA VENTA DE MOTOCICLETAS. – El establecimiento deberá informar al consumidor, los plazos establecidos por la Agencia Nacional de Tránsito, para la entrega de la matrícula y de la motocicleta; así como también los valores que deberá pagar el consumidor por el trámite completo de matriculación y el servicio de tramitación realizado por el establecimiento. Se prohíbe el cobro de tasas fuera de las informadas previamente al cliente.

En caso de que los datos de la documentación del vehículo difieran con el bien adquirido, el establecimiento será el responsable y deberá asumir los costos que conlleve la modificación y cambio de la información.

CAPÍTULO IV *INFORMACIÓN PARA LA DECISIÓN DE LA TRANSACCIÓN*

Artículo 7.- TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN. – Los establecimientos deberán asegurar que la información proporcionada al consumidor es verdadera y verificable, para lo cual tendrán en cuenta que:

- La información incluida en los preciaadores y/o habladores deberá corresponder efectivamente al precio que va a cancelar el consumidor, se deberá informar el precio bajo las distintas modalidades de pago, así como el porcentaje de descuento y las condiciones de las garantías.

- Se prohíbe otorgar precios referenciales de los productos, los precios informados al consumidor deberán corresponder a los reales, en caso de que dichos precios estén sujetos a variación se deberá informar al consumidor el tiempo de validez del precio informado.
- Si la venta final se realiza mediante crédito directo, el operador económico deberá entregar la tabla de amortización, una vez que se haya firmado los documentos del crédito concedido, emitida la factura y se haya recibido los valores acordados. En la misma documentación se deberá evidenciar la tasa de interés acordada sin exceder lo permitido por la Ley, el monto mensual de pago o cuota, el valor del bien y el valor que finalmente el consumidor pagará al final del plazo de la deuda. En caso de que el consumidor se encuentre en desacuerdo con la tabla de amortización entregada, se podrá proceder con la anulación de la compra. El consumidor deberá manifestar su desacuerdo inmediatamente.
- Cualquier error informativo en los preciadores debe ser corregido por el sistema informático de la Casa Comercial.

CAPÍTULO V DE LAS GARANTÍAS

Artículo 8.- INFORMACIÓN DE LAS GARANTÍAS: Las garantías de fabricante y comerciales (garantía extendida), si el establecimiento la ofertase, deberán indicar con claridad la cobertura de la garantía y los elementos básicos para presentar reclamaciones en virtud de la misma.

Artículo 9.- OBLIGACIÓN DE LA CASA COMERCIAL QUE CUBRE LA GARANTÍA EXTENDIDA. – El garante del producto bajo la modalidad de Garantía extendida está en la obligación de cumplir con los compromisos asumidos y a dejar constancia por escrito de las condiciones de la garantía. Se deberá señalar al menos:

- Bien en el que recae la garantía;
- Nombre y dirección del garante;
- Los derechos adicionales a la garantía legal, si aplica, que se conceden en virtud de la garantía comercial o extendida;
- Plazo de su duración y alcance territorial; y,
- Vías de reclamación.

El establecimiento deberá informar al consumidor que deberá conservar la factura, certificado de garantía, o justificante de compra y/o el documento respectivo como constancia de la garantía.

Artículo 10.- PROHIBICIÓN DE OTORGAR VENTAJAS “FALSAMENTE ESPECIALES”. - El establecimiento está en la obligación de informar al cliente que las garantías del fabricante o productor son propias de ciertas categorías de bienes y que constituyen un servicio de la marca, sin inducir al error al consumidor al ofertarle como una ventaja o valor agregado de su establecimiento en detrimento de la competencia.

CAPÍTULO VI

DEL SERVICIO TÉCNICO

Artículo 11.- TIEMPO DE RESPUESTA. – El establecimiento a través de sus centros de servicio técnico, ya sean propios u autorizados, deberá informar al consumidor por escrito el tiempo que durará el servicio técnico. En caso de que el bien no tenga reparación, se deberá informar oportunamente al consumidor, otorgando una solución dentro de un plazo establecido y acordado entre las partes. En caso de exceder dicho plazo, el establecimiento estará en la obligación de otorgar una solución conforme el marco legal vigente.

Artículo 12.- COSTOS DE REPARACIÓN. – Previo a la reparación, en el caso de que el servicio requiera el pago adicional por determinado rubro, el establecimiento deberá entregar una proforma al cliente. En la misma se deberá indicar el precio de los repuestos, y el consumidor deberá dar previamente su conformidad, en caso de considerar apropiada la cotización.

En caso de que el producto ya haya sido reparado por el servicio técnico del establecimiento, si este volviese a presentar fallas, dentro de los noventa días contados a partir de la recepción del bien por parte del cliente, el establecimiento será el responsable de una segunda reparación o restitución del mismo en un plazo no superior a treinta días, sin perjuicio a la indemnización que corresponda.

CAPÍTULO VII

DE LAS OFERTAS, PROMOCIONES Y DESCUENTOS

Artículo 13.- OFERTAS. - Cuando se oferten productos con fallas o reconstruidos, de exhibición en percha o similares, tales circunstancias deberán informarse de manera clara y precisa por el asesor comercial al consumidor; dejando constancia de que se ha entregado toda la información sobre las características del bien, como: calidad, utilidad, durabilidad y garantías que tendrá el mismo, con el fin de que el consumidor pueda elegir libremente si dicha oferta satisface sus necesidades en las condiciones y garantías que se le provee.

Del Precio de Venta al Público (PVP) de lista partirán las ofertas y promociones para todo tipo de descuentos, los que serán cancelados a través de las distintas modalidades de pago: en efectivo y/o tarjeta de crédito/débito y/o cheque y/o transferencia y/o dinero electrónico. Las demás modalidades, características y condiciones de abono también deberán ser informadas de manera completa, adecuada, veraz y clara al consumidor.

Artículo 14.- DESCUENTOS. - Cuando se realicen descuentos por promociones, ya sea por fechas específicas o por estrategia comercial del establecimiento, se deberá informar claramente al consumidor el precio anterior y el precio con descuento. En la facturación deberá constar el precio normal del bien y el descuento efectuado.

Artículo 15.- PRODUCTOS GRATUITOS O EN COMBO. - El establecimiento no podrá utilizar “señuelos publicitarios” tales como productos gratuitos para atraer al consumidor, y, posteriormente facturar dichos bienes. En caso de promocionar combos de electrodomésticos,

artefactos electrónicos, y/u otros productos, deberá constar en el total de la factura el mismo precio que el anunciado por iguales productos de la promoción y el descuento respectivo.

CAPÍTULO VIII
DE LOS CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

Artículo 16.- POLÍTICAS DEL ESTABLECIMIENTO. – Los establecimientos deberán contar con una política de cambios de productos por garantía y de devoluciones, para los productos previamente facturados, que deberán ser oportunamente informadas a los consumidores. Estas políticas deberán ser públicas a través de los portales web de los establecimientos, si disponen, y/o en los locales, al alcance del consumidor. El establecimiento está en la obligación de informar la política de cambios de productos por garantía o devoluciones de productos, al momento de la transacción.

Artículo 17.- RESPONSABILIDAD DEL ESTABLECIMIENTO. – El establecimiento será el responsable de sustituir, reparar o de ocuparse del modo que fuere del bien en caso de que no corresponda a las condiciones enunciadas en la declaración de garantía o en la publicidad correspondiente, sin coste suplementario para el consumidor.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA. - La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

SEGUNDA. – Encárguese del cumplimiento de la presente Resolución a la Superintendencia de Control del Poder de Mercado, en coordinación con la Junta de Regulación de la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado.

Notifíquese y publíquese.

Dado en el Distrito Metropolitano de Quito, el 11 de mayo de 2017.

f) Dr. Vinicio Alvarado Espinel, Presidente de la Junta de Regulación.

Quito 11 de mayo de 2017, certifico que el que antecede es fiel copia del original.

Lo certifico:


Ing. Juan Sebastián Viteri Guillén

Viceministro Coordinador de Producción, Empleo y Competitividad (E)

análisis estadístico y/u otros métodos, deberá existir en el total de la fuerza de mano
frente que el aumento por igualar producidos de la producción y el desarrollo regional.

CAPÍTULO VIII
DE LOS CAMBIOS Y DELTA COMPLETO

Artículo 16- POLÍTICAS DEL ESTABLECIMIENTO. - Las políticas de desarrollo deberán
contar con una política de cambios de producción, con garantía y de inversión, para los
productos pesadamente factados, que deberá ser garantizado, además a los
consumidores. Estas políticas deberán ser políticas de apoyo de las políticas más de las
establecidas, si disponen y/o en los casos de las políticas de desarrollo, el establecimiento
está en la obligación de tener la política de cambios de producción por cuenta de
devoluciones de productos, al punto de la producción.

Artículo 17- RESPONSABILIDAD DEL ESTABLECIMIENTO. - El establecimiento
está el responsable de su propio seguro y de su propia inversión, en caso de
que no corresponden a las condiciones establecidas en la legislación de garantía o en la
publicidad correspondiente, sin que supongan para el consumidor.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA. - La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su publicación en el
Boletín Oficial.

SEGUNDA. - Después del cumplimiento de la presente Resolución a la Superintendencia
de Control del Poder de Mercado, en coordinación con la Junta de Regulación de la Ley
Organización y Control del Poder de Mercado.

Notifíquese y publíquese.

Dado en el Distrito Metropolitano de Quito, el 11 de mayo de 2017.

Dr. Vitorio Alvarado Espinal, Presidente de la Junta de Regulación

Quito 11 de mayo de 2017, certifico que el presente es una copia fiel del original.

La certifico:

Juan Manuel Viteri Gallo
Viceministro Coordinador de Producción, Empleo y Competitividad (E)