



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

02 DE FEBRERO DEL 2022

SUMARIO:

CAPÍTULOS	TEMA
I	CONSTATACIÓN DEL CUÓRUM
II	INSTALACIÓN DE LA SESIÓN.
III	LECTURA DE LA CONVOCATORIA Y ORDEN DEL DÍA.
IV	HIMNO NACIONAL DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR
V	PROYECTO DE RESOLUCIÓN PARA DECLARAR EL 26 DE ENERO DE CADA AÑO COMO “DÍA DE LA DIGNIDAD NACIONAL” EN HOMENAJE A LA HEROICA GESTA DEL CENEPa DE 1995.
VI	INFORME NO VINCULANTE A LA OBJECCIÓN PARCIAL DEL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DEL PROYECTO DE LEY ORGÁNICA PARA DEFENDER LOS DERECHOS DE LOS CLIENTES DEL SISTEMA FINANCIERO NACIONAL Y EVITAR COBROS INDEBIDOS Y SERVICIOS NO SOLICITADOS.
VII	CLAUSURA DE LA SESIÓN.

ANEXOS



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

ÍNDICE:

CAPÍTULOS	TEMA	PÁGINAS
I	Verificación del cuórum. -----	1
II	Instalación de la Sesión. -----	1
III	Lectura de la Convocatoria y Orden del Día. -----	1
IV	Himno Nacional de la República del Ecuador. -----	2
	Minuto de silencio en memoria de los ciudadanos fallecidos en el desastre natural ocurrido en la ciudad de Quito.-----	4
	Intervención del asambleísta:	
	Cadena Carrera Marlon.-----	4
V	Proyecto de Resolución para declarar el 26 de enero de cada año como “Día de la Dignidad Nacional” en homenaje a la heroica Gesta del Canepa de 1995. -----	5
	Intervenciones de los asambleístas:	
	Rohón Hervas Cesar.-----	5
	Enríquez Jaya Isabel.-----	8
	Urresta Guzmán Jhajaira.-----	10
	Chumpi Jua José.-----	12
	Lectura del Proyecto de Resolución.-----	14
	Votación de la moción de aprobación del Proyecto de Resolución.(Aprobado)-----	15
VI	Informe no Vinculante a la objeción parcial del presidente de la República del Proyecto de la Ley Orgánica para defender los derechos de los Clientes del Sistema Financiero nacional y	



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

Evitar Cobros Indebidos y Servicios no Solicitados. (Lectura del informe de la Comisión). 16

Intervenciones de los asambleístas:

Muñoz López Pabel.----- 80,103
Pazmiño Arregui Mireya.----- 88

Asume la dirección de la Sesión el asambleísta Virgilio Saquicela Espinosa, primer Vicepresidente de la Asamblea Nacional.----- 91

Luna Arévalo Blasco.----- 91
Vinueza Salinas John.----- 95
Almeida Morán Luis.----- 95
Abad Verdugo Joel.----- 97
Narváez Garzón Ramiro.----- 99
Chiriboga High Guido.----- 100
Velasco Erazo Pedro.----- 101

Lectura de la moción presentada. ----- 103

Reasume la dirección de la Sesión la asambleísta Guadalupe Llori Abarca, Presidenta de la Asamblea Nacional.----- 108

Votación de la moción de aprobación del Proyecto de la Ley. (Aprobada). ----- 106

VII Clausura de la Sesión.----- 106



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

ANEXOS:

1. **Convocatoria y Orden del Día.**
2. **Proyecto de Resolución para declarar el 26 de enero de cada año como “Día de la Dignidad Nacional” en homenaje a la heroica Gesta del Cenepa de 1995.**
 - 2.1. **Memorando Nro. AN-RHC-2022-0008-M, 27 de enero de 2022, suscrito por el ingeniero Cesar Eduardo Rohón Hervas. Asunto, Solicitud de inclusión en el Orden del Día resaltar la Heroica Gesta del Cenepa de 1995 y declarar el 26 de enero de cada año como “Día de la Dignidad Nacional.**
3. **Informe no Vinculante a la objeción parcial del presidente de la República del Proyecto de Ley Orgánica para Defender los Derechos de los Clientes del Sistema Financiero Nacional y Evitar Cobros Indebidos y Servicios no Solicitados.**
 - 3.1. **Memorando Nro. AN-CRET-2022-0006-M, 22 de enero de 2022, suscrito por la Secretaria Relatora, la abogada Andrea Stefanía Poveda Camacho, remitiendo el informe de la objeción parcial del Proyecto de Ley.**
 - 3.2. **Memorando Nro. AN-MLCP-2022-0022-M, 02 de febrero de 2022, suscrito por el asambleísta Christian Pabel Muñoz López, remitiendo la moción para votación del Proyecto de Ley.**
4. **Resumen Ejecutivo de la Sesión del Pleno de la Asamblea Nacional.**
5. **Voto electrónico.**
6. **Listado de los asambleístas asistentes a la Sesión del Pleno de la Asamblea Nacional.**



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

En la Sala de Sesiones de la Asamblea Nacional, ubicada en la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano, a las nueve horas treinta minutos del día dos de febrero del año dos mil veintidós, se instala la sesión de la Asamblea Nacional, dirigida por su Presidenta, asambleísta Guadalupe Llori Abarca. -----

En la Secretaría actúa el abogado Álvaro Salazar Paredes, Secretario General de la Asamblea Nacional. -----

LA SEÑORA PRESIDENTA. Señor Secretario, por favor, verifique el cuórum para instalar la Sesión setecientos sesenta. -----

I

EL SEÑOR SECRETARIO. Señora Presidenta, muy buenos días, señoras y señores asambleístas, muy buenos días. Señora Presidenta, en cumplimiento de su disposición procedemos con la constatación del cuórum para la instalación de la Sesión setecientos sesenta. Señoras y señores asambleístas, por favor, registrar su participación en sus curules electrónicas, de existir alguna novedad, favor, informar a esta Secretaría General y a cada uno de los técnicos asignados. Muchas gracias. Señora Presidenta, me permito informar que contamos con ciento veintinueve asambleístas registrados en la presente sesión, por tanto contamos con el cuórum. -----

II

LA SEÑORA PRESIDENTA. Se instala la Sesión setecientos sesenta. Señor Secretario, por favor, dé lectura a la Convocatoria. -----

III

EL SEÑOR SECRETARIO. Con su autorización, Señora Presidenta. 



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

“Convocatoria. Por disposición de la señora abogada Guadalupe Llori Abarca, Presidenta de la Asamblea Nacional, de conformidad con el numeral 3 del artículo 12 de la Ley Orgánica de la Función Legislativa, se convoca a las y los asambleístas a la Sesión No. 760 del Pleno de la Asamblea Nacional, a realizarse el día miércoles 02 de febrero de 2022, a las 09:30, en la sede de la Función Legislativa, ubicada en la Av. 6 de Diciembre y Piedrahita en el cantón Quito, provincia de Pichincha, con el objeto de tratar el siguiente Orden del Día: 1. Himno Nacional de la República del Ecuador. 2. Proyecto de Resolución para declarar el 26 de enero de cada año como “Día de la Dignidad Nacional” en homenaje a la heroica Gesta del Cenepa de 1995. 3. Informe no Vinculante a la objeción parcial del presidente de la República del Proyecto de Ley Orgánica para Defender los Derechos de los Clientes del Sistema Financiero Nacional y Evitar Cobros Indebidos y Servicios no Solicitados”. Hasta aquí el texto de la Convocatoria, señora Presidenta. -----

LA SEÑORA PRESIDENTA. Señor Secretario, por favor, informar si se han presentado solicitudes de modificación del Orden del Día. -----

EL SEÑOR SECRETARIO. Señora Presidenta, cumpla con informar que no contamos con solicitudes de cambio del Orden del Día para la presente sesión. -----

LA SEÑORA PRESIDENTA. Entonces, iniciamos con el primer punto del Orden del Día. -----

IV

EL SEÑOR SECRETARIO. Con su venia, señora Presidenta. “1. Himno Nacional de la República del Ecuador”. -----



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

SE ENTONAN LAS NOTAS DEL HIMNO NACIONAL DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR. -----

LA SEÑORA PRESIDENTA. Estimados y estimadas asambleístas, previo a iniciar esta importante sesión. Quiero expresar a nombre de la Asamblea Nacional nuestra solidaridad y condolencias a las familias afectadas por las lamentables pérdidas humanas y afectaciones a la infraestructura de los hogares del sector La Gasca, de La Maná, Cotopaxi y, también, de la provincia de Orellana, poblaciones que se encuentran atravesando lamentables emergencias. El día de ayer, con el equipo de Presidencia se ha coordinado con moradores de La Gasca y la Prefectura de Pichincha para poder apoyar desde hoy con un granito de arena en las labores de limpieza de las calles y veredas con maquinaria, dos excavadoras y tres volquetas; así como también brindar alimentos cocidos y refrigerios a las personas afectadas o damnificadas y a los voluntarios que están haciendo las labores de rescate y limpieza en la zona afectada. Hemos asignado además el salón de uso múltiple como punto de acopio para donaciones, frazadas, alimentos no perecibles y si pueden con recursos para continuar contratando la maquinaria para la limpieza de los escombros del sector. Se pueden realizar estas donaciones en la sala de uso múltiple, tanto para los servidores legislativos como también solicitar a los compañeros, compañeras asambleístas. Todo lo que hemos o han colaborado tiene para solventar el apoyo por dos días y si existe la voluntad del apoyo institucional tendremos para apoyar al menos la emergencia por ocho días, podemos seguir apoyando, sin duda alguna no es suficiente lo que estamos haciendo, pero toda ayuda suma, más aún si la coordinamos con la autoridades competentes y también con los líderes o moradores del sector. Por ello, espero que hoy y de manera voluntaria existan manifestaciones de apoyo para continuar sumándonos a las acciones de atención de emergencia que coordina el



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

Comité de operaciones de emergencia; tanto, para continuar con la ayuda de maquinaria como de alimentación. Finalmente, quiero pedirles a todos y a todas un minuto de silencio por los ecuatorianos, ecuatorianas que hemos perdido en esos días a nuestros seres queridos, que Dios los acoja en su gloria eterna. Paz en su tumba. Señor Secretario, proceda. -----

EL SEÑOR SECRETARIO. Señora Presidenta, procedemos con un minuto de silencio. Muchas gracias. -----

TRANSCURRE UN MINUTO DE SILENCIO EN MEMORIA DE LOS CIUDADANOS FALLECIDOS. -----

LA SEÑORA PRESIDENTA. Asimismo, quiero manifestar mi profunda solidaridad y condolencias con su distinguida familia del señor Wilfrido Lucero Bolaños, para quien ratificamos el reconocimiento de esta institución con quien en vida fue presidente del Congreso Nacional de la República del Ecuador. Damos el uso de la palabra al asambleísta jefe de la bancada de Izquierda Democrática, Marlon Cadena. -----

EL ASAMBLEÍSTA CADENA CARRERA MARLON. Muchas gracias, compañera Presidenta de la Asamblea Nacional, señores honorables legisladores. Muchas gracias, por permitirme el uso de la palabra. Precisamente el día de ayer el país tiene la noticia del fallecimiento de aquel que honró la carrera política en la legislatura, me refiero a el doctor Wilfrido Lucero Bolaños que ocupó cargos desde concejal, de alcalde y prefecto de la provincia del Carchi. En mil novecientos setenta y nueve es electo congresista de la provincia del Carchi y comienza su dilatada y honrosa carrera política y ostenta un récord veintidós años en el Congreso Nacional, su última participación fue precisamente en el dos mil cinco, fue cuatro veces presidente del Congreso Nacional y en dos



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

ocasiones le llevaron a que sea declarado como el mejor congresista del honorable Congreso Nacional. Queremos con la anuencia de todos ustedes, compañeros legisladores, pedir un minuto de silencio a nombre de la Izquierda Democrática por el padre, el amigo, el político, el maestro, aquel que hizo de la dignidad de la política, su modo de vida, así es que, señora Presidenta, un minuto de silencio, por favor. Muchas gracias. ---

LA SEÑORA PRESIDENTA. Proceda, señor Secretario. -----

EL SEÑOR SECRETARIO. Procedemos, señora Presidenta, con un minuto de silencio. Muchas gracias. -----

LA SEÑORA PRESIDENTA. Señor Secretario, continuemos con el siguiente punto del Orden del Día. -----

V

EL SEÑOR SECRETARIO. Con su venia, Presidenta. "2. Proyecto de Resolución para declarar el 26 de enero de cada año como "Día de la Dignidad Nacional" en homenaje a la heroica Gesta del Cenepa de 1995". -----

LA SEÑORA PRESIDENTA. Se abre el debate, tiene el uso de la palabra el asambleísta Cesar Rohón. -----

EL ASAMBLEÍSTA ROHÓN HERVAS CESAR. Señora Presidenta, buenos días señoras y señores legisladores. Quiero empezar, señora Presidente, agradeciendo a todas las bancadas sin excepción de UNES, de Pachakutik, Izquierda Democrática, del Partido Social Cristiano, de CREO y a los independientes. De todas estas bancadas recibimos apoyo, 



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

señora Presidenta, señores legisladores, para que la historia del país recuerde y viva uno de los hechos más relevantes de la historia contemporánea. Tuvieron que pasar, señora Presidenta, señores legisladores, cincuenta y cuatro años desde el cuarenta y uno de difícil recordación para los ecuatorianos para llegar a los combates del alto Cenepa donde el Ecuador, el Ecuador se llenó de honor y gloria por esa valerosa acción de las Fuerzas Armadas Ecuatorianas y muchos se preguntarán por qué el veintiséis si los combates en el alto Cenepa empezaron el veinticinco de enero, y la razón, señora Presidenta, señores legisladores, es porque el día veintiséis de enero las tropas ecuatorianas reconquistaban para el país el punto más alto de la frontera, el punto norte. Por esa razón, es el veintiséis de enero que debemos recordar, señora Presidenta, señores legisladores, como el día de la dignidad nacional, pero debo recordarles que han pasado del noventa y cinco a la fecha, señora Presidenta, veintisiete años más donde el Ecuador no ha reconocido esta gesta histórica, heroica de nuestras Fuerzas Armadas, dos factores siempre se han reconocido los que unen al país, la guerra, el conflicto armado, el alto Cenepa y el fútbol, y fue y le recuerdo que en el alto Cenepa todo el pueblo ecuatoriano se volcó en solidaridad a su país, a su Presidenta, a sus Fuerzas Armadas, filas de jóvenes que se presentaban en los cuarteles para ser reclutados para ir a la guerra a defender el suelo patrio, Fuerzas Armadas profesionales ejército, marina y aviación que defendían el territorio ecuatorial y no puedo olvidar, señora Presidenta, señores legisladores, aquel veinticinco de enero aquella esa frase célebre del entonces presidente de la República, el arquitecto Sixto Durán Ballén cuando dijo: Ni un paso atrás, ni un paso atrás, que no solo es una frase que la usamos hasta el día de hoy en todos los actos importantes de la vida ecuatoriana; sino, que en el alto Cenepa fue tomado como la bandera de lucha de la dignidad nacional, después de ochenta y un años del cuarenta y uno es justo, señora Presidenta,



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

señores legisladores, que el Ecuador reconozca a esas generaciones de valientes soldados del cincuenta, del sesenta, del setenta que combatieron en distintas posiciones en el alto Cenepa. Señora Presidenta, señores legisladores, nos tenemos que llenar de orgullo y por esa razón es importante que en el calendario histórico del Ecuador se recuerde el día veintiséis de enero cuando se recuperó la base norte en el alto Cenepa como el día de la dignidad nacional, donde no solo las Fuerzas Armadas Ecuatorianas, sino, todo el Ecuador se llenó de honor y gloria por los actos de nuestras heroicas Fuerzas Armados. Luego vinieron combates en el aire donde la gloriosa Fuerza Aérea Ecuatoriana a defender también el territorio aéreo, el espacio aéreo ecuatoriano desalojaron a los aviones y por primera vez en un combate aéreo en Sudamérica aviones ecuatorianos que derribaban aviones del sur, todos estos hechos que a veces nos queremos olvidar nosotros como Asamblea Nacional tenemos la obligación histórica, señora Presidenta, señores legisladores, de tenerlo siempre en el recuerdo de los ecuatorianos, de las nuevas generaciones para que siempre luchemos no solo por la dignidad y el honor, sino que siempre estemos prestos para enfrentar unidos unidos, porque necesitamos unir al país nuevamente, porque muchos son los problemas como la violencia, la inseguridad que nos tienen que volver a unir a los ecuatorianos para salir adelante y defender nuestra integridad, defender lo nuestro defender la seguridad ciudadana. Señora Presidenta, señores legisladores, pido muy comedidamente a esta Asamblea Nacional que el día de hoy se apruebe esta Resolución para que el veintiséis de enero de cada año recordemos esta gesta heroica como el día de la dignidad nacional, donde el Ecuador y sus Fuerzas Armadas nos llenamos de honor y gloria. Señora Presidenta, señoras y señores legisladores. -----

LA SEÑORA PRESIDENTA. No tenemos más pedidos del uso de la



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

palabra, por lo tanto, señor Secretario, se cierra el debate. Tiene el uso de la palabra la asambleísta Isabel Enríquez. -----

LA ASAMBLEÍSTA ENRÍQUEZ JAYA ISABEL. Muchas gracias, señora Presidenta, señores y señoras asambleístas. Un gusto volver a la presencialidad en este día, medios de comunicación que nos escuchan. El Proyecto de Resolución para declarar el veintiséis de enero como el día de la dignidad nacional en homenaje a la heroica gesta del Cenepa de mil novecientos noventa y cinco, me parece un gesto noble e importante, por lo menos este día rendir homenaje a nuestros héroes que defendieron nuestra heredad territorial con valor, con valentía, desde la primera línea, digo por lo menos, porque así en algo se contribuye a que la historia de mucha gente no se quede en el olvido, por lo que aquel tiempo los medios de comunicación informaban y luego lo que los historiadores escribieron. Me parece una iniciativa importante de parte del colega legislador César Rohón y la felicito, en este contexto a más de uno, bien se podrían cruzar por la mente, por qué no lo presentó un asambleísta de la zona de frontera que en su momento soportó en carne propia el dolor de la guerra, pero saben por qué, porque nosotros estamos pidiendo que la historia no reconozca y los gobiernos se reivindiquen con nuestra gente fronteriza, mediante inversión para forjar el desarrollo de estas tierras donde antes solamente invertían para fabricar trincheras, quizás a muchos de ustedes les contaron, pero nosotros lo vivimos, lo viví desde Zamora Chinchipe, Paquisha, Mayaycu Machinaza desde Morona Santiago, Tiwintza, Patuca, Coangos. No solamente fue en mil novecientos noventa y cinco fueron muchas batallas y va más allá de lo que cuentan los libros, porque no nos preguntaron a todos los que padecemos el miedo de perder la vida y la de nuestros semejantes, esta es la historia que hay que removerla y que desde la responsabilidad estatal se le rinda homenaje con obras, porque izando la bandera un día al año no se contenta un sector



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

fronterizo a quien le ofrecieron mucho con la firma de la paz, pero se han dado y le han dado muy poco, llevamos años reclamando la construcción del cuarto eje vial que conectaría al Ecuador con Perú por el cantón Chinchipe allá en la provincia de Zamora Chinchipe, la mía, trayendo consigo el desarrollo de estos sectores mediante el intercambio comercial, turístico, productivo, sin embargo, pese a la buena voluntad y que nos ha recibido el ministro de Obras Públicas también pedimos dialogar con el presidente Guillermo Lasso o por lo menos con la ministra de Gobierno. Pero hasta ahora no se ha dado la molestia de recibirnos, estamos pendientes de las palabras del ministro Cabrera, quien nos ha dicho que sigue su curso el trámite para la consecución del financiamiento para esta obra ante El Banco Interamericano de Desarrollo puesto que es un ofrecimiento del presidente Lasso, no nos van a seguir engañando en este y otras necesidades que reclama de pie las provincias fronterizas. Vamos a continuar reclamando las cuatro universidades amazónicas que de acuerdo a lo que contempla la transitoria décima primera de la Ley Amazónica y si es preciso llamaremos al pleno a los secretarios de la Amazonía y de la Senescyt para que comparezcan y le expliquen al país, por qué están incumpliendo con la Ley. Señores del gobierno rindan homenaje a nuestros héroes del Cenepa y de otras batallas que la historia nos cuenta mediante el apoyo al sector productivo de estas zonas, la frontera no solo es oro, cobre, petróleo, eso se acabará, pero la producción agrícola y pecuaria de esta zona continuará alimentando a las grandes ciudades del país y en el caso de Zamora Chinchipe, Morona Santiago y demás provincias de esta región Amazónica estamos aportando para tener un aire puro y hay que cuidar de esa madre naturaleza. No nos olvidaremos de nuestros hermanos militares que estuvieron en primera línea más allá de decirles un te felicito o te agradezco por habernos defendido, debemos reconocerles desde la dignidad, muchos de ellos reclaman cambios en la normativa que les cataloga como vulnerables, ya



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

que no pueden poseer bienes, porque al hacerlo perderían esta condición y con ello también el salario básico unificado que el Estado les proporciona. Con este objetivo, el compañero y exasambleísta Elio Peña presentó el Proyecto de Ley Reformatoria a la Ley del Reconocimiento a los Héroes y Heroínas Nacionales que se encuentra en el CAL pendiente de su análisis y de su aprobación y pido a la Asamblea actual tal trámite para poderlo aprobar dentro de este Pleno. Vamos a apoyar este Proyecto de Resolución para declarar el veintiséis de enero como el día de la dignidad nacional en homenaje a la heroica. Gesta del Cenepa de mil novecientos noventa y cinco. Pero no olvidaremos que con homenajes no se engaña a un pueblo fronterizo que clama justicia social y no daremos ni un paso atrás en seguir reclamando los derechos de las fronteras. Muchas gracias. Buenos días. -----

LA SEÑORA PRESIDENTA. Tiene el uso de la palabra la asambleísta Jhajaira Urresta. -----

LA ASAMBLEÍSTA URRESTA GUZMÁN JHAJAIRA. Gracias, señora Presidenta, muy buenos días con todos los compañeros y compañeras legisladores. Creo que es un cambio de orden del día maravilloso ya que quienes somos parte, somos hijos de esos grandes hombres valerosos que estuvieron en frontera y que estuvieron peleando en la Gesta del Cenepa y que lamentablemente nuestro país en los años noventa y cinco podíamos observar como el patriotismo, como el honor, como la gloria hacían parte de esos espíritus combatientes de nuestro Ejército ecuatoriano, se me quiebra la voz ya que mi familia, mi padre, mis tíos, estuvieron allí y estuvieron alzando la bandera tricolor porque pedían justicia, porque no querían que se nos retire el país como de la misma manera se retiró en mesas políticas, porque nosotros ganamos la guerra. Pero lamentablemente se perdió por un intercambio de una cantimplora



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

con Jamil Mahuad esto debería conmemorarse por siempre, porque uno sabe lo que significa estar en primera línea, lo que significa el dar el absoluto ser por ver a un país libre y soberano. Apenas tengo veintinueve años, pero mi rostro es la marca de lo que es el fascismo, preguntémosnos cómo están esas almas de esos combatientes, cómo están esos espíritus de esos militares que lamentablemente como saludo a la bandera simplemente un día al año se conmemora esa Gesta histórica, pero que hasta el momento en el Consejo de Participación Ciudadana ni siquiera existe una buena calificación para ellos. Recordemos que solamente tres de los combatientes de la base norte han recibido su cruz de guerra, pero los setenta hombres que estuvieron allí, cuándo lo va a realizar el Estado ecuatoriano, cuando el Ministerio de Defensa va a brindar a los héroes y heroínas de guerra todos los derechos que la Constitución, que honrosamente en la Constitución del dos mil ocho, el expresidente Rafael Correa lo estipuló como un derecho humano, como perteneciente a la bancada de la revolución ciudadana, como hija de un ex combatiente, como parte de las Fuerzas Armadas, ya que incluso mi esposo es parte de las Fuerzas Armadas deseamos en lo absoluto que este día no solamente sea de conmemoración, sino que este sea el inicio de un proceso digno de calificación a todos los héroes y heroínas que estuvieron en conflicto y que lamentablemente están olvidados en los libros de la historia, libros que incluso reposan en algunas de las bibliotecas, incluida la biblioteca de la Asamblea Nacional. Pero que lamentablemente de palabras de historia no vive la gente, un abrazo fraterno al compañero asambleísta Cesar Rohón por haber estipulado este cambio de orden del día, porque quiénes somos parte de la historia, quienes estamos en contacto territorial con quienes aún viven de la guerra del Cenepa y que hay algunos militares, coroneles, personal voluntario que incluso siguen dando sus servicios a las Fuerzas Armadas. Y, que justamente voy a utilizar este tiempo, señora Presidenta, para felicitar y congratular a las



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

Fuerzas Armadas, quienes fueron las primeras en estar en el momento del siniestro acá en Quito en la Gasca y que en todo este tiempo Fuerzas Armadas, policía, ciudadanía civil hemos estado colaborando para que obviamente la negligencia política sea combatida, pero con nosotros. Un abrazo fraterno a la provincia de Cotopaxi, un abrazo fraterno para la provincia de Pichincha que lamentablemente el día de ayer tuvimos como resultado veinticuatro muertos en la Gasca. Y un sinnúmero de desaparecidos, hemos estado ahí y quienes nacemos de hombres combatientes seguiremos combatiendo en donde sea que la patria nos necesite. Así que, este cambio de Orden del Día, este punto tan específico de héroes y heroínas de mi parte compañero Cesar Rohón, de mi parte queridos compañeros y compañeras assembleístas, siempre tendrá el apoyo porque incluso ya inicie un proceso investigativo de cómo va las debidas calificaciones para los combatientes del Cenepa. Tenemos que nombrar, tenemos que congratular y sobre todo dar lo mucho que las Fuerzas Armadas han dado al país, esperemos, señor presidente Guillermo Lasso, que a su regreso de China pueda alguna vez regresar a ver a su pueblo y ahí si no condecorar a su élite, sino condecorar a esos hombres combatientes que ahora están en las calles pidiendo justicia, pidiendo verdad, pidiendo reparación y sobre todo que sus nombres no se pierdan en el olvido de un libro. Un fuerte abrazo con todos y que mi país algún día vuelva a respirar aires de dignidad y libertad. Arriba las Fuerzas Armadas, arriba la Policía Nacional. -----

LA SEÑORA PRESIDENTA. Tiene el uso de la palabra el assembleísta Celestino Chumpi. -----

EL ASAMBLEÍSTA CHUMPI JUA JOSÉ. Muy buenos días, señora Presidenta de la Asamblea Nacional. Colegas legisladores de la República del Ecuador, quiero saludarles esta mañana a todos quienes hoy ya



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

iniciamos nuestras labores en forma presencial, para mí. Para hoy, con el veintiséis de enero, considerarle como el día de la dignidad nacional, es algo histórico para el Ecuador, por cuanto en mil novecientos noventa y cinco quienes hicimos historia en el Ecuador, le digo quienes hicimos historia. Porque también orgullosamente defendí la soberanía del pueblo ecuatoriano en el alto Cenepa, colegas legisladores. Digo esto, qué más de veintisiete años hemos quedado en el olvido del Estado ecuatoriano, quizás las razones no se saben cuáles sean, pero quiero decirles a ustedes, colegas legisladores, cómo héroe del alto Cenepa quiero respaldar el cambio del orden del día que ha planteado el colega César Rohón. Porque en realidad considerar ese día especial es fundamental, aquellos ecuatorianos que entregamos nuestras vidas para defender la soberanía de nuestro país. En ese sentido, quiero decirles colegas legisladores, muchos muchos de los compañeros quienes estuvimos en el alto Cenepa han quedado en el olvido, está en territorios en la Amazonía, Costa, Sierra, en las comunidades ahí están quienes realmente venimos, pero es importante, señora Presidenta, colegas legisladores, que no solamente debe ser considerado como un día especial el veintiséis de enero, sino también porque no pensar. Él, que también deben ser beneficiarios de algunos derechos que así nos asiste la Constitución y la ley de héroes y heroínas, por ejemplo, señora Presidenta, y gracias quiero agradecer aquí a todos los colegas legisladores que respaldaron la Ley Orgánica de Vivienda de Interés Social con ciento treinta y un legisladores en el artículo treinta de la mencionada Ley. Está hablando el beneficio de acceso a una vivienda digna a los excombatientes del alto Cenepa y quiero agradecerles a todos los legisladores que dieron su voto a los ciento treinta y un legisladores, colegas legisladores en esta mañana también tenemos que decir a los compañeros excombatientes, qué defendimos deberíamos tener por ejemplo, acceso a becas, debemos tener acceso a la salud, el acceso incluso de estudios universitarios que en ciertos lugares



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

en ciertos cantones y en ciertas provincias no dan validez, no dan acceso. Eso es importante, señora Presidenta, y si nosotros como legisladores hacemos de que en los territorios, los cantones, las provincias que se aplique la ley de héroes y heroínas vamos a garantizar la seguridad jurídica que claramente está establecido en la Constitución de la República. En ese sentido, una vez más reitero mi respaldo rotundo a ese cambio del orden del día, Cesar Rohón mi rotundo respaldo a nombre de los cinco mil quinientos cincuenta excombatientes de todo el territorio nacional y además, algunos colegas excombatientes que también están siendo prácticamente excluidos, discriminados, son más de nueve mil excombatientes del alto Cenepa que defendimos la soberanía del pueblo ecuatoriano. Yo creo es importante revisar ese tema, colega legislador César Rohón, muchas gracias, señora Presidenta, muchas gracias al pueblo ecuatoriano. Orgullosamente, me siento tan feliz porque vamos a respaldar, yo creo que es importante hacer historia en el Ecuador. Muchas gracias. Yumitzawe yatzuru. -----

LA SEÑORA PRESIDENTA. En tanto, y cuanto ya no hay pedidos del uso de la palabra vamos a cerrar el debate, señor Secretario, certifique si la moción ha sido presentada por escrito. -----

EL SEÑOR SECRETARIO. Señora Presidenta, cumplo con informar que el Proyecto de Resolución correspondiente al segundo punto del orden del día aprobado para la presente sesión se encuentra adjunto a la Convocatoria, en tal virtud me permito dar lectura del apartado correspondiente. Artículo. 1.- Declarar al 26 de enero de cada año como "Día de la Dignidad Nacional", en homenaje a la Heroica Gesta del Cenepa de 1995. Artículo. 2.- Exhortar al Gobierno nacional incluya el "Día de la Dignidad Nacional" en el calendario de conmemoraciones cívicas nacionales y disponga se icle la Bandera del Ecuador en todos los



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

establecimientos públicos y privados del país. Artículo. 3.-Recomendar al Gobierno nacional que en los programas de los distintos niveles de educación se resalta el valor e importancia que tiene para el Ecuador la Gesta del Cenepa de 1995 y de qué manera contribuyó a los Acuerdos de Paz suscritos en Brasilia el 26 de octubre de 1998. Artículo. 4.-Remitir copia de la presente Resolución a la Presidencia de la República". Hasta aquí, señora Presidenta, el texto del articulado del Proyecto de Resolución que aparejaba la convocatoria correspondiente. -----

LA SEÑORA PRESIDENTA. Señor Secretario, tome votación por favor. --

EL SEÑOR SECRETARIO. Señora Presidenta, en cumplimiento de su disposición, procedemos con la votación del Proyecto de Resolución tendiente a resaltar la Heroica Gesta del Cenepa de mil novecientos noventa y cinco y declarar el veintiséis de enero de cada año como el día de la dignidad nacional. Señoras y señores asambleístas, por favor, registrar su participación en su curul electrónica de existir alguna novedad, favor informar a esta Secretaría General y a cada uno de los técnicos designados. Muchas gracias. -----

LA SEÑORA PRESIDENTA. Cierre registro. -----

EL SEÑOR SECRETARIO. Me permito informar, señora Presidenta, que contamos con ciento treinta y seis asambleístas registrado en la presente sesión, se pone a consideración del Pleno de la Asamblea Nacional la Resolución correspondiente al segundo punto del orden del día aprobado, tendiente a resaltar la heroica Gesta del Cenepa de mil novecientos noventa y cinco y declarar el veintiséis de enero de cada año como el día de la dignidad nacional. Señoras y señores asambleístas, por favor, consignar su voto, muchas gracias. Me permite informar, ✕



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

señora Presidenta, que contamos con ciento treinta y seis votos afirmativos, cero votos negativos, cero votos en blanco y cero abstenciones. Por tanto, por unanimidad ha sido aprobada la Resolución tendiente a resaltar la Heroica Gesta del Cenepa de mil novecientos noventa y cinco y declarar el veintiséis de enero de cada año como el Día de la Dignidad Nacional. -----

LA SEÑORA PRESIDENTA. Señor Secretario, continuemos con el siguiente punto del Orden del Día. -----

VI

EL SEÑOR SECRETARIO. Con su venía, señora Presidenta. “3. Informe no Vinculante a la objeción parcial del presidente de la República del Proyecto de Ley Orgánica para Defender los Derechos de los Clientes del Sistema Financiero Nacional y Evitar Cobros Indebidos y Servicios no Solicitados”. -----

LA SEÑORA PRESIDENTA. Señor Secretario, dé lectura del informe. -----

EL SEÑOR SECRETARIO. Con su venia, señora Presidenta, procedo a dar lectura del informe correspondiente. “Memorando Nro. AN-CRET-2022-0006-M. Quito, D.M., 22 de enero de 2022. Para: señora abogada Esperanza Guadalupe Llori Abarca, Presidenta de la Asamblea Nacional. Asunto: Informe no Vinculante a la objeción parcial del presidente de la República al Proyecto de Ley Orgánica para Defender los Derechos de los Clientes del Sistema Financiero Nacional y Evitar Cobros Indebidos y Servicios no Solicitados. De mi consideración: Por disposición de la Presidenta de la Comisión Especializada Permanente del Régimen Económico y Tributario y su Regulación y Control, asambleísta Mireya /



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

Pazmiño Arregui, de conformidad al artículo 61 de la Ley Orgánica de la Función Legislativa y del artículo 32 del Reglamento de Comisiones Especializadas Permanentes y Ocasionales, tengo a bien remitir el Informe no Vinculante a la objeción parcial del presidente de la República, Guillermo Lasso Mendoza al Proyecto de Ley Orgánica para Defender los Derechos de los Clientes del Sistema Financiero Nacional y Evitar Cobros Indebidos y Servicios no Solicitados, aprobado en la Sesión 038-CRETREC-2022 de 21 de enero de 2022, a fin de que se continúe con el trámite respectivo en el Pleno de la Asamblea Nacional. El ponente de la presentación del informe es el asambleísta Pabel Muñoz López, miembro de la Comisión Especializada Permanente de Régimen Económico y Tributario y su Regulación y Control. La votación realizada en la Sesión Nro. 038-CRETREC-2022, es la siguiente: Afirmativo: Cinco (5); En contra: cuatro (4); Abstenciones: Cero (0); Blanco: Cero (0); Asambleístas ausentes: Cero (0). Por la atención que brinde al presente, anticipo mis agradecimientos. Con sentimientos de distinguida consideración. Atentamente, Documento firmado electrónicamente, abogada Andrea Stefanía Poveda Camacho, Secretaria Relator. 1. Objeto. El presente documento tiene por objeto poner en conocimiento del Pleno de la Asamblea Nacional el informe no Vinculante a la objeción parcial del presidente de la República al Proyecto de la Ley Orgánica para Defender los Derechos de los Clientes del Sistema Financiero Nacional y Evitar Cobros Indebidos y Servicios no Solicitados, calificado por el Consejo de Administración Legislativa y asignado para el tratamiento de la Comisión Especializada Permanente de Régimen Económico y Tributario y su Regulación y Control. 2. Antecedentes. 2.1. Presentación del Proyecto, calificación, notificación y avocación de conocimiento por parte de la Comisión. El asambleísta Pabel Muñoz López, mediante Oficio No. 0197-AN-PML de 30 de octubre de 2018, asignado con número de trámite Nro. 345078, presentó el Proyecto de Ley para la Devolución de



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

Débitos Indebidos Realizados por Instituciones del Sistema Financiero Nacional a la Asamblea Nacional, para su tratamiento y aprobación de conformidad con el artículo 147 numeral 11 y artículo 134 numeral 1 de la Constitución de la República del Ecuador. El Consejo de Administración Legislativa con Resolución No. CAL-2017-2019-552 de 5 de diciembre de 2018, resolvió calificar el proyecto presentado por el asambleísta Pabel Muñoz, en virtud de cumplir con todos los requisitos establecidos en el artículo 56 de la Ley Orgánica de la Función Legislativa; dicho proyecto fue avocado conocimiento por las y los miembros de la Comisión en la Sesión No. 084 celebrada el 9 de enero de 2019, en la cual participó el asambleísta proponente del proyecto quién explicó su contenido y objetivo. Mediante Oficio Nro. AN-JCLLV-2018-0053 de 07 de noviembre de 2018, con trámite 345745, el asambleísta Juan Cristóbal Lloret presentó el Proyecto de Ley Orgánica para Combatir los Abusos del Sistema Financiero a la Asamblea Nacional para su tratamiento y aprobación, de conformidad con el numeral 11 del artículo 147 y el numeral 1 del artículo 134 de la Constitución de la República del Ecuador. El Consejo de Administración Legislativa con Resolución No. CAL-2017- 2019-553 de 05 de diciembre de 2018, resolvió calificar el proyecto presentado por el asambleísta Juan Cristóbal Lloret, en virtud de cumplir con todos los requisitos establecidos en el artículo 56 de la Ley Orgánica de la Función Legislativa; dicho proyecto fue avocado conocimiento por las y los miembros de la Comisión en la Sesión No. 085 celebrada el 16 de enero de 2019, en la cual participó el asambleísta proponente del proyecto quién explicó su contenido y objetivo. El exasambleísta Henry Cucalón, mediante Oficio Nro. 102-AGHCC-18 de 27 de noviembre de 2018, con trámite 347905, presentó el Proyecto de Ley Orgánica Reformativa al Código Orgánico Monetario y Financiero a la Asamblea Nacional para su tratamiento y aprobación, de conformidad con el numeral 11 del artículo 147 y el numeral 1 del artículo 134 de la



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

Constitución de la República del Ecuador. El Consejo de Administración Legislativa con Resolución No. CAL-2017- 2019-535 de 28 de noviembre de 2018, resolvió calificar el proyecto presentado por el asambleísta Henry Cucalón, en virtud de cumplir con todos los requisitos establecidos en el artículo 56 de la Ley Orgánica de la Función Legislativa; dicho proyecto fue avocado conocimiento por las y los miembros de la Comisión en la Sesión No. 084 celebrada el 09 de enero de 2019, en la cual participó el asambleísta proponente del proyecto quien explicó su contenido y objetivo. El exasambleísta Esteban Albornoz Vintimilla, mediante Oficio Nro. DA- EAV-2018-033-ME de 10 de septiembre de 2018, con trámite 343495, presentó el Proyecto de Ley Orgánica Reformatoria al Código Orgánico Monetario y Financiero y Ley Orgánica de Defensa del Consumidor a la Asamblea Nacional para su tratamiento y aprobación, de conformidad con el numeral 11 del artículo 147 y el numeral 1 del artículo 134 de la Constitución de la República del Ecuador. El Consejo de Administración Legislativa con Resolución No. CAL- 2017-2019-605 de 17 de enero de 2019, resolvió calificar el proyecto presentado por el asambleísta Esteban Albornoz, en virtud de cumplir con todos los requisitos establecidos en el artículo 56 de la Ley Orgánica de la Función Legislativa; dicho proyecto fue avocado conocimiento por las y los miembros de la Comisión en la Sesión No. 087 celebrada el 30 de enero de 2019. El exasambleísta Esteban Bernal, mediante Oficio Nro. EBB-AN-2018-116 de 18 de diciembre de 2018, con trámite 350153, presentó el Proyecto de Ley Orgánica para Evitar el Acoso Telefónico comercial a Usuarios a la Asamblea Nacional para su tratamiento y aprobación, de conformidad con el numeral 11 del artículo 147 y el numeral 1 del artículo 134 de la Constitución de la República del Ecuador. El Consejo de Administración Legislativa con Resolución No. CAL- 2017-2019-624 de 24 de enero de 2019, resolvió calificar el proyecto presentado por el asambleísta Esteban Bernal, en virtud de cumplir con todos los requisitos



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

establecidos en el artículo 56 de la Ley Orgánica de la Función Legislativa; dicho proyecto fue avocado conocimiento por las y los miembros de la Comisión en la Sesión No. 084 celebrada el 09 de enero de 2019, en la cual participó el asambleísta proponente del proyecto quién explicó su contenido y objetivo. En sesión No. 087 de 13 de marzo de 2019, las y los asambleístas miembros de la Comisión resolvieron unificar el proyecto presentado por el exasambleísta Esteban Bernal, a los proyectos ya unificados relacionados con el tema de débitos por servicios no financieros y que dicho nombre de este sea Proyecto de Ley Orgánica Reformatoria al Código Orgánico Monetario y Financiero y que consten como disposiciones reformatorias a los otros cuerpos legales las iniciativas que reforman la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Ley de Telecomunicaciones y Ley Orgánica de Comunicación. El Proyecto de Ley Orgánica Reformatoria a Diversas Leyes para Evitar Abusos de las Entidades del Sistema Financiero Nacional, ha sido tratado en el Pleno de la Comisión Especializada Permanente de Régimen Económico y Tributario y su Regulación y Control en las sesiones 084 – 085 – 087 – 088 – 089 – 090. Con Oficio No. AN-CEPRE-0089-2019 de 28 de marzo de 2019; y, con trámite No. 359308, la Prosecretaria de la Comisión Especializada Permanente del Régimen Económico y Tributario y su Regulación y Control, remite a la Presidencia de la Asamblea Nacional el Informe para primer debate del Proyecto de ley Orgánica Reformatoria a Diversas Leyes para Evitar Abusos de las Entidades del Sistema Financiero Nacional. Mediante Oficio No. 162-AN-MHN-2018 de 17 de octubre de 2018, la asambleísta Marcela Holguín, presentó el Proyecto de Ley Orgánica Reformatoria a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor a la Asamblea Nacional para su tratamiento y aprobación, de conformidad con el numeral 11 del artículo 147 y el numeral 1 del artículo 134 de la Constitución de la República del Ecuador. El Consejo de Administración Legislativa con Resolución No. CAL-2017-2019-684 de



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

25 de marzo de 2019, resolvió calificar el proyecto presentado por la asambleísta Marcela Holguín, en virtud de cumplir con todos los requisitos establecidos en el artículo 56 de la Ley Orgánica de la Función Legislativa. En Sesión No. 096 de 17 de abril de 2021, la Comisión de Régimen Económico y Tributario y su Regulación y Control avocó conocimiento del Proyecto de Ley Orgánica Reformatoria a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, presentado por la asambleísta Marcela Holguín. El 20 de julio de 2021, en la continuación de la Sesión No. 622 del pleno de la Asamblea Nacional, se conoció y debatió el Informe para primer debate del Proyecto de Ley Orgánica Reformatoria a Diversas Leyes para Evitar Abusos de las Entidades del Sistema Financiero Nacional. El Pleno de la Comisión Especializada Permanente de Régimen Económico y Tributario y su Regulación y Control, en Sesión No. 014-CRETREC-2021, de 23 de agosto de 2021, resolvió Unificar el Proyecto de Ley Orgánica Reformatoria a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, presentado por la asambleísta Marcela Holguín al Proyecto de Ley Orgánica Reformatoria a Diversas Leyes para Evitar Abusos de las Entidades del Sistema Financiero Nacional, por tratarse de temas relacionados. En Sesión No. 015-CRETREC-2021 de 28 de agosto de 2021, el Pleno de la Comisión aprobó el cronograma de trabajo para el tratamiento del Informe para segundo debate del Proyecto de Ley Orgánica Reformatoria a Diversas Leyes para Evitar Abusos de las Entidades del Sistema Financiero Nacional. En la Sesión Nro. 021-CRETREC-2021 de 13 de octubre de 2021, los miembros de la Comisión Especializada Permanente de Régimen Económico y Tributario y su Regulación y Control, conoció y debatió el informe para segundo debate del Proyecto de Ley Orgánica Reformatoria a Diversas Leyes para Evitar Abusos de las Entidades del Sistema Financiero Nacional, dentro de dicho debate de decidió cambiar el nombre del Proyecto de Ley Orgánica Reformatoria a Diversas Leyes para Evitar Abusos de las Entidades del



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

Sistema Financiero Nacional por Proyecto de Ley Orgánica para Defender los Derechos de los Clientes del Sistema Financiero Nacional y Evitar Cobros Indebidos y Servicios no Solicitados. La Comisión Especializada Permanente de Régimen Económico y Tributario y su Regulación y Control, en la continuación de la Sesión Nro. 021- CRETREC-2021 de 18 de octubre de 2021, aprobó con cinco (5) votos a favor el informe para segundo debate del Proyecto de Ley Orgánica para Defender los Derechos de los Clientes del Sistema Financiero Nacional y Evitar Cobros Indebidos y Servicios no Solicitados. El Pleno de la Asamblea Nacional, en la Sesión 737 de 4 de noviembre de 2021, conoció y debatió el informe para segundo debate del Proyecto de Ley Orgánica para Defender los Derechos de los Clientes del Sistema Financiero Nacional y Evitar Cobros Indebidos y Servicios no Solicitados. En la continuación de la Sesión 737 de 14 de diciembre de 2021, el Pleno de la Asamblea Nacional Voto el Texto Final del Proyecto de Ley Orgánica para Defender los Derechos de los Clientes del Sistema Financiero Nacional y Evitar Cobros Indebidos y Servicios no Solicitados. Mediante Oficio No. PAN-EGLLA-2021-0223 de 16 de diciembre de 2021, la Presidenta de la Asamblea Nacional, abogada Guadalupe Llori, remite al presidente de la República el texto del Proyecto de Ley Orgánica para Defender los Derechos de los Clientes del Sistema Financiero Nacional y Evitar Cobros Indebidos y Servicios no Solicitados, para que lo sancione u objete de conformidad con lo establecido en el artículo 137 de la Constitución de la República y artículo 63 de la Ley Orgánica de la Función Legislativa. Con Oficio No. T.150-SGJ-22-009 de 14 de enero de 2022, el presidente de la República del Ecuador, Guillermo Lasso Mendoza, remite la objeción parcial al Proyecto de Ley Orgánica para Defender los Derechos de los Clientes del Sistema Financiero Nacional y Evitar Cobros Indebidos y Servicios no Solicitados. En Sesión 037-CRETREC-2022 de 17 de enero de 2022, la Comisión Especializada Permanente de Régimen Económico y Tributario y su Regulación y



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

Control, conoció e inició el tratamiento de la objeción parcial del presidente de la República, Guillermo Lasso Mendoza, Proyecto de Ley Orgánica para Defender los Derechos de los Clientes del Sistema Financiero Nacional y Evitar Cobros Indebidos y Servicios no Solicitados. La Comisión Especializada Permanente de Régimen Económico y Tributario y su Regulación y Control, en Sesión 038-CRETREC-2022 de 21 de enero de 2022, conoció y debatió el informe no Vinculante a la objeción parcial del Proyecto de Ley Orgánica para Defender los Derechos de los Clientes del Sistema Financiero Nacional y Evitar Cobros Indebidos y Servicios no Solicitados, presentado por el presidente de la República del Ecuador, Guillermo Lasso Mendoza. 3. Base legal para el tratamiento del Proyecto de Ley. Constitución de la República del Ecuador. “Artículo 137.- El proyecto de ley será sometido a dos debates.- La Presidenta o Presidente de la Asamblea Nacional, dentro de los plazos que establezca la ley, ordenará que se distribuya el proyecto a los miembros de la Asamblea y se difunda públicamente su extracto, y enviará el proyecto a la comisión que corresponda, que iniciará su respectivo conocimiento y trámite. Las ciudadanas y los ciudadanos que tengan interés en la aprobación del proyecto de ley, o que consideren que sus derechos puedan ser afectados por su expedición, podrán acudir ante la comisión y exponer sus argumentos. Aprobado el proyecto de ley, la Asamblea lo enviará a la presidenta o presidente de la República para que lo sancione u objete de forma fundamentada. Sancionado el Proyecto de Ley o de no haber objeciones dentro del plazo de treinta días posteriores a su recepción por parte de la presidenta o presidente de la República, se promulgará la ley, y se publicará en el Registro Oficial.” Ley Orgánica de la Función Legislativa. “Artículo 57.- Del tratamiento del proyecto de ley.- Recibido el proyecto de ley calificado por el Consejo de Administración Legislativa, la Presidenta o el Presidente de la Comisión Especializada dispondrá a la Secretaria o al Secretario Relator, informe su recepción a



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

las y los integrantes de la comisión y convoque para su conocimiento e inicio de su tratamiento. Avocado conocimiento del proyecto de ley, la Presidenta o el Presidente de la Comisión dispondrá se informe del inicio del tratamiento y apertura de la fase de socialización a las y los demás legisladores de la Asamblea Nacional y a la ciudadanía, a través del portal web y demás canales comunicacionales que disponga la Asamblea Nacional y la comisión.” “Artículo 58.- Informes para primer debate.- Las comisiones especializadas, dentro del plazo máximo de noventa días contados a partir de la fecha de inicio del tratamiento del proyecto de ley, presentarán a la Presidenta o al Presidente de la Asamblea Nacional su informe con las observaciones que juzguen necesarias introducir. Dentro del referido plazo, se considerará un tiempo no menor a los quince primeros días, para que las ciudadanas y los ciudadanos que tengan interés en la aprobación del proyecto de ley, o que consideren que sus derechos puedan ser afectados por su expedición, acudan ante la comisión especializada y expongan sus argumentos. En ningún caso, la comisión especializada emitirá su informe en un plazo menor a veinte días. La comisión especializada atendiendo a la naturaleza y complejidad del proyecto de ley podrá solicitar justificadamente a la Presidenta o al Presidente de la Asamblea Nacional, una prórroga de entre veinte y máximo noventa días para presentar el informe detallado en este artículo. Si el proyecto de ley requiere una consulta prelegislativa, el trámite no se sujetará a los plazos previstos en el presente artículo. En todos los casos, una, uno o varios asambleístas podrán presentar informes de minoría, los mismos que serán remitidos por la Presidenta o el Presidente de la Comisión a la o el Presidente de la Asamblea Nacional conjuntamente y de manera obligatoria con el informe aprobado por la Comisión. Los informes aprobados y los informes de minoría serán distribuidos a las o los asambleístas por la Secretaría General.” “Artículo 58.1.- Unificación de los proyectos de ley.- Las o los presidentes de las comisiones



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

especializadas, hasta antes de la aprobación del informe para segundo debate, podrán solicitar al Consejo de Administración Legislativa la autorización para unificar todos aquellos proyectos que versen sobre la misma materia y que se encuentren tramitando en la comisión o que se encuentren en otras comisiones. El Pleno de la Asamblea Nacional con el voto favorable de la mayoría absoluta de sus integrantes, podrá disponer la acumulación de uno o varios proyectos de ley que cuenten con informe para segundo debate, cuando se trate de la misma materia. El proyecto de ley acumulado será remitido para conocimiento de las y los asambleístas.” “Artículo 61.- Del segundo debate.- La comisión especializada analizará y de ser el caso, recogerá las observaciones efectuadas al proyecto de Ley, en el primer debate. Dentro del plazo máximo de noventa días, contado a partir del cierre de la sesión del Pleno, la comisión especializada presentará a la Presidenta o al Presidente de la Asamblea Nacional el informe para segundo debate. La comisión especializada, atendiendo a la naturaleza y complejidad del proyecto de ley, podrá pedir justificadamente a la Presidenta o al Presidente de la Asamblea Nacional, por una sola vez, la prórroga que considere necesaria para presentar el informe correspondiente. La Presidenta o el Presidente de la Asamblea Nacional determinará si concede o no la prórroga, así como el plazo de la misma. La Presidenta o el Presidente, recibido el informe para segundo debate, ordenará por Secretaría General de la Asamblea Nacional, la distribución del informe a las y los asambleístas. El segundo debate se desarrollará, previa convocatoria de la Presidenta o del Presidente de la Asamblea Nacional, en una sola sesión, en un plazo máximo de seis meses desde la recepción del informe. En el caso de negarse el informe de mayoría, el Pleno de la Asamblea, por decisión de la mayoría simple de sus integrantes, podrá decidir la votación del o los informes de minoría. Durante el segundo debate el o la ponente recogerá las observaciones realizadas por el Pleno. En caso de que el proyecto



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

amerite cambios, la o el ponente solicitará a la Presidenta o al Presidente de la Asamblea Nacional, la suspensión del punto del orden del día, a fin de que la comisión analice la incorporación de los cambios sugeridos. Para este efecto, la Presidenta o el Presidente de la Comisión respectiva, convocará a la comisión para que en una sola sesión, analice y apruebe el texto final de votación sugerido, el mismo que será entregado al Pleno de la Asamblea Nacional, en el plazo máximo de ocho días desde el pedido de suspensión del punto del orden del día. Cuando existan cambios en el texto final para votación, el ponente tendrá la obligación de indicar los mismos, previo a la votación. En el caso de que la comisión no tenga mayoría para aprobar o improbar los cambios en el plazo determinado de ocho días, la o el ponente tendrá la potestad de presentar el texto de votación al Pleno de la Asamblea Nacional. Si el texto aprobado por la comisión y que incorpora las observaciones del segundo debate no cuenta con los votos necesarios para su aprobación en el Pleno de la Asamblea Nacional, la o el ponente podrá realizar los ajustes pertinentes y mocionar ante el Pleno de la Asamblea Nacional la aprobación del proyecto de Ley con el nuevo texto, indicando las modificaciones realizadas. Agotado el segundo debate, la votación del texto final del proyecto de ley no podrá exceder el plazo de sesenta días. Se podrá mocionar la aprobación del texto íntegro de la ley, por secciones o artículos. Con el voto favorable de la mayoría absoluta, el Pleno de la Asamblea Nacional, podrá archivar el proyecto de ley. Art. 63.- De la remisión del proyecto de ley a la presidenta o presidente de la República.- Como tiempo máximo, a los dos días hábiles siguientes luego de la aprobación del proyecto de ley, la presidenta o presidente de la Asamblea Nacional lo enviará a la presidenta o presidente de la República para que lo sancione u objete de forma fundamentada. Sancionado el proyecto de ley o de no haber objeciones dentro del plazo máximo de treinta días posteriores a su recepción por parte de la presidenta o presidente de la República, se



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

promulgará la ley y se publicará en el Registro Oficial. Los proyectos de ley que aprueben, modifiquen o deroguen la Ley Orgánica de la Función Legislativa, una vez aprobados en segundo debate por el Pleno, serán enviados directamente al Registro Oficial para su publicación. Art. 64.- De la objeción al proyecto de ley.- Si la presidenta o el presidente de la República objeta totalmente el proyecto de ley, la Asamblea Nacional podrá volver a considerarlo solamente después de un año contado a partir de la fecha de la objeción. Transcurrido este plazo, la Asamblea Nacional podrá ratificarlo en un solo debate, con el voto favorable de la mayoría calificada de sus miembros, y lo enviará inmediatamente al Registro Oficial para su publicación. Si la objeción es parcial, la presidenta o el presidente de la República presentará, conjuntamente con su objeción, un texto alternativo por artículos y en ningún caso por secciones, capítulos, títulos o libros. Tampoco podrá incluir materias no contempladas en el proyecto, igual restricción observará la Asamblea Nacional en la aprobación de las modificaciones sugeridas; sin embargo, la Asamblea Nacional podrá incluir correcciones de forma referidos a la numeración de artículos, números, letras y errores ortográficos. La Asamblea Nacional examinará la objeción parcial dentro del plazo máximo de treinta días contados a partir de la fecha de su entrega, y podrá, en un solo debate, allanarse a ella, en todo o en parte, y como consecuencia del allanamiento enmendar el proyecto con el voto favorable de la mayoría de las y los asistentes a la sesión. También podrá ratificar el proyecto inicialmente aprobado, en todo o en parte, con el voto favorable de la mayoría calificada de sus miembros. En ambos casos, la Asamblea Nacional enviará la ley al Registro Oficial para su publicación. Si la Asamblea Nacional no considera la objeción, no se allana expresamente o no se ratifica en su texto en el plazo señalado, se entenderá que se allanó, de manera tácita, a esta, y la presidenta o el presidente de la República dispondrá la promulgación de la ley y su



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

publicación en el Registro Oficial. (...)” 4. Plazo. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 27 del Reglamento de las Comisiones Especializadas Permanentes y Ocasionales de la Asamblea Nacional que manifiesta, que una vez ingresada la objeción parcial a la Asamblea Nacional la Comisión que trato el proyecto en el plazo de ocho (8) días, presentará un informe no vinculante respecto de los artículos objetados. En este sentido, la Comisión Especializada Permanente de Régimen Económico y Tributario y su Regulación y Control, dispone del plazo de ocho (8) días para emitir el informe no Vinculante a la objeción parcial al Proyecto de Ley Orgánica para Defender los Derechos de los clientes del Sistema Financiero Nacional y Evitar Cobros Indebidos y Servicios no Solicitados, contados desde la fecha en que ingresó a la Asamblea Nacional, es decir desde el 15 de diciembre al 22 de enero de 2022. 5. Análisis y razonamiento. I. Objeción al artículo 1, I Numeral 1. Texto remitido por la Asamblea Nacional: -----

Artículo 1. Efectúese las siguientes reformas en el artículo 14.1: 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. Agréguese el siguiente número: “26. Establecer, con el propósito de estimular el desarrollo, la reactivación económica y la estabilidad financiera, y con respaldos técnicos adecuados y suficientes, niveles de crédito, tasas de interés, reservas de liquidez, encaje y provisiones aplicables a las operaciones crediticias, financieras, mercantiles y otras, que podrán definirse por segmentos, actividades económicas y otros criterios.” El vigente número 26 “Ejercer las demás funciones, deberes y facultades que le asigne este Código y la ley.” Reenumerar como número 27.

Objeción del presidente de la República. El presidente de la República argumenta que este artículo realiza algunas modificaciones al artículo 14.1 del Código Orgánico Monetario y Financiero, las cuales están relacionadas con la modificación realizada al artículo 130 del Proyecto, el



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

mismo que no se objeta. Sin embargo, considerando que el nuevo texto del artículo 130 hace una remisión al artículo 14.1, éste requiere ciertos ajustes a fin de que no entre en contradicción con la nueva redacción del artículo 130 aprobado por la Asamblea Nacional. Argumenta también que en el numeral 2 del artículo 1 se crea un nuevo numeral 26 al artículo 14.1. del Código Orgánico Monetario y Financiero con el que se pretende prescribir que la Junta de Política y Regulación Financiera establezca reservas de liquidez y encaje bajo un estándar de estimular el desarrollo, la reactivación económica y la estabilidad financiera. Sin embargo, tales funciones corresponden a la Junta de Política y Regulación Monetaria, de conformidad con los artículos 118.1 y 121 del mismo Código que no han sido modificados. Explica que en el mismo numeral, se debe incluir que cualquier ajuste en función de la estimulación del desarrollo o la reactivación económica considere y garantice los principios de estabilidad financiera y solidez, conforme el mandato del artículo 309 de la Constitución de la República. Considera asimismo que es necesario evitar un conflicto de competencia entre dos entidades y precautelando la seguridad jurídica y la seguridad del sistema financiero. En virtud de estas consideraciones, propone el siguiente texto alternativo: 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



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

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 asigna este Código y la ley.”, reenumerar como número 27.” Análisis específico y recomendación. El texto original del proyecto de ley crea un nuevo numeral 26 al artículo 14.1. del Código Orgánico Monetario y Financiero, que prescribe que la Junta de Política y Regulación Financiera tendrá como una de sus funciones establecer reservas de liquidez y encaje, entre otros, con el propósito de estimular el desarrollo, la reactivación económica y la estabilidad financiera. Por su parte, en el texto alternativo considerando que dichas funciones incumben a la Junta de Política y Regulación Monetaria, de conformidad con lo prescrito en los artículos 118.1 y 121 del mismo Código, se elimina la gestión de estos instrumentos de política monetaria de las funciones de la Junta de Política y Regulación Financiera. Además, determina que en todo momento se considerará y garantizará los principios de estabilidad financiera y solidez. Adicionalmente, en consideración a los argumentos del presidente de la República, en particular para mantener consistencia con el artículo 130 de este mismo Proyecto, además de que el establecimiento del sistema de tasas de interés es atribución de la Junta de Política y Regulación Monetaria y no de la Junta de Política y Regulación Financiera, como expresa el texto original, el texto alternativo resulta más adecuado. De esta manera se evita un conflicto de competencia entre dos entidades y se precautela la seguridad jurídica y la seguridad del sistema financiero. Sobre la base de lo expuesto, se



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

recomienda el allanamiento. II. Objeción al artículo 2. Texto remitido por la Asamblea Nacional: -----

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."

Objeción del presidente de la República. El presidente de la República argumenta que este artículo añade, dentro de las finalidades de la Superintendencia de Bancos, una facultad de "evitar, prevenir y desincentivar prácticas fraudulentas y prohibidas con el fin de proteger a los derechos de los usuarios y/o clientes del sistema financiero nacional". Indica que, a pesar de que se entiende la intención de la reforma, y es inclusive encomiable, el texto propuesto resulta redundante con las funciones que ya tiene asignada la Superintendencia de Bancos, y el control al que ya están sujetas las entidades del sistema financiero nacional. Expone que las funciones legales de esta entidad deben guardar coherencia con el artículo 213 de la Constitución de la República, que prescribe su naturaleza jurídica como entidad de supervisión bancaria. Esta naturaleza lleva consigo la facultad de evitar, desincentivar y prevenir cualquier práctica contraria, no solo fraudulentas y prohibidas, a la actividad financiera. Manifiesta que se debe recordar que el artículo 62 del propio Código ya prescribe funciones relacionadas con la protección de derechos de usuarios y clientes del sistema financiero nacional. Por ello, sostiene que el texto propuesto estaría redundando de forma innecesaria; e inclusive, podría hasta limitar la facultad de vigilancia y control del organismo de control, toda vez que no se incluye en la prescripción propuesta a la Superintendencia de Economía Popular



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

y Solidaria, y enfatiza que añadir textos con facultades de control redundantes y sin alcance adecuado perjudica principios de seguridad jurídica, simplicidad normativa y técnica legislativa. En base a estos elementos, propone eliminar el artículo. Análisis específico y recomendación. El texto original plantea añadir en la finalidad de Superintendencia de Bancos la facultad de evitar, prevenir y desincentivar prácticas fraudulentas y prohibidas para proteger a los derechos de los usuarios y/o clientes del sistema financiero nacional. En el texto alternativo se excluye esta facultad bajo el criterio de que es redundante con las funciones asignadas a la Superintendencia y con las acciones de control al que están sujetas las entidades financieras, que se encuentran bajo su supervisión. Al respecto, no quedaría enunciada de forma explícita en la finalidad de la Superintendencia de Bancos esta facultad del órgano de control, que tiene una clara correspondencia con el numeral 16 del artículo 62 del Código Orgánico Monetario y Financiero, que entre las funciones de la Superintendencia de Bancos señala la siguiente: "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 solicitar o practicar de oficio, según sea el caso, las acciones de control necesarias para su esclarecimiento; ". El explicitar la protección del derecho de los usuarios en la finalidad y en las funciones de la Superintendencia de Bancos, contribuye a reforzar y a generar sinergias positivas en la protección de los derechos de los usuarios evitando que se repitan situaciones registradas en el pasado, en que las instituciones financieras entregaron servicios financieros que no fueron solicitados por los clientes, como es el caso de los seguros de protección que fueron implementados sin consulta o autorización previa de los clientes. Por otra parte, el presidente de la República señala que "el texto propuesto (...) podría hasta limitar la facultad de vigilancia y control del organismo de control, toda vez que no



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

se incluye en la prescripción propuesta a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria". Al respecto, el artículo 74 del Código Orgánico Monetario cumple con dicha observación: "Art. 74.- Naturaleza y Ámbito. - La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria es un organismo técnico de derecho público, con personalidad jurídica, parte de la Función de Transparencia y Control Social, con autonomía administrativa, financiera presupuestaria y organizativa, cuya organización y funciones están determinadas en la Constitución de la República y la ley. A la Superintendencia le compete el control de las entidades del sector financiero popular y solidario acorde a lo determinado en este Código. La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en su organización, funcionamiento y funciones de control y supervisión del sector financiero popular y solidario, se regirá por las disposiciones de este Código y la Ley Orgánica, de Economía Popular y Solidaria." Sobre la base de lo expuesto, se recomienda la ratificación. III. Objeción al artículo 3. Texto remitido por la Asamblea Nacional: -----

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;"

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 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 reenumerar 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



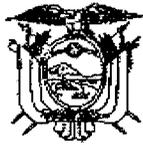
REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

y contraseñas; y 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.”

Objeción del presidente de la República. El presidente de la República argumenta que el numeral 16 vigente del artículo 62 del Código Orgánico Monetario y Financiero prescribe que, para proteger los derechos de los usuarios financieros, la Superintendencia de Bancos podrá solicitar o practicar de oficio las acciones de control necesarias. El numeral 2 del proyecto de ley pretende cambiar la facultad potestativa por una de obligatorio cumplimiento. Explica que el efecto de la propuesta de reforma tal como se encuentra redactada, es que la Superintendencia de Bancos tendrá que realizar actuaciones de oficio en todos los casos en los que se conozca controversias de usuarios, de todo tipo, sin un criterio de necesidad y pertinencia probatoria, ni de priorización de recursos humanos y materiales. Por esto, debe eliminarse este numeral. Agrega que el numeral 3 sobre controles de los servicios brindados a través de canales electrónicos debe incluir en su redacción que los controles que se realicen sobre estos sean de acuerdo con el estado de la técnica. Además, con la finalidad de delimitar correctamente la responsabilidad de cada parte, se debe reformular lo relacionado a las medidas de seguridad, señalando que estas deben ser cumplidas también por parte de los usuarios, posterior a que las entidades financieras se las pongan en conocimiento. Sostiene que el numeral 31 creado en el numeral 3 debe eliminarse. Este texto plantea la obligatoriedad de presentar un informe a la Asamblea Nacional sobre el estado general del sistema financiero nacional y de la defensa de los derechos de usuarios y clientes. Conforme la normativa vigente, tanto a nivel constitucional y legal, la Asamblea Nacional ya posee facultades de fiscalización y control político, incluso



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

sobre la Superintendencia de Bancos. De hecho, cualquier legislador, por iniciativa propia, puede requerir la información que estime necesaria conforme con el procedimiento contemplado en la ley. Destaca que la Superintendencia de Bancos ya tiene la obligación de establecer mecanismos propios para la rendición de cuentas sobre sus actividades, conforme el artículo 70 del propio Código Orgánico Monetario y Financiero, considerando que existe la necesidad de protección de información reservada y sujeta a sigilo. Explica que sin tener observaciones sobre el numeral 1 del artículo en cuestión, propone el siguiente texto que contiene cambios a los numerales arriba referidos:

Artículo 3. Refórmese el artículo 62, conforme lo siguiente: 1. Sustitúyase 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. Agréguese el siguiente número y renumérese el actual número 30 como 31: “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 de acuerdo al estado de la técnica para precautelar los recursos de los usuarios y/o clientes. Las instituciones financieras deberán poner en conocimiento de sus usuarios y clientes las medidas mínimas de seguridad que estos deberán cumplir con relación al uso de claves y contraseñas; y los clientes deberán aplicar las disposiciones que sobre seguridad hubiere en la normativa vigente y las impartidas por la institución financiera; y,” Análisis específico y recomendación. La redacción original del numeral 1 del artículo 3, se mantiene por lo cual tanto el texto del Proyecto de Ley como el de la objeción son equivalentes. Por su parte, el número 16 vigente del artículo 62 del Código establece que, para proteger los derechos de los usuarios



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

financieros, la Superintendencia de Bancos podrá solicitar o practicar de oficio las acciones de control requeridas. A juicio del presidente de la República, el Proyecto de Ley, al incluir en el número 16 la frase “conforme las disposiciones normativas que deberá emitir para las acciones de control” orientadas a la protección de los derechos de los usuarios, pretende cambiar la facultad potestativa por una de obligatorio cumplimiento. Con ello argumenta que esto tendría impacto en la Superintendencia, en cuanto a la obligatoriedad de realizar actuaciones de oficio en todos los casos, sin contar con criterios de priorización. Por esta razón propone eliminar el numeral 2. Asimismo, indica que el texto alternativo en el número 30 del numeral 3, relacionado con controles de los servicios brindados a través de canales electrónicos, se debe incluir en su redacción que los controles se realicen de acuerdo con el estado de la técnica. Además, con la finalidad de delimitar correctamente la responsabilidad de cada parte, se debe reformular lo relacionado a las medidas de seguridad, señalando que estas deben ser cumplidas también por parte de los usuarios, posterior a que las entidades financieras se las pongan en conocimiento. Con ello, el presidente de la República propone un traslado de responsabilidades de las entidades financieras a los usuarios respecto de medidas de seguridad cuando estas son claramente responsabilidad de las entidades del sistema financiero nacional, excepto las que obviamente corresponden a los clientes/usuarios en cuanto a la adecuada utilización de claves, tarjetas de débito, y otros. Asimismo, el presidente de la República propone eliminar el numeral 3 del artículo 31 que establece la obligatoriedad de la Superintendencia de Bancos de presentar un informe anual a la Asamblea Nacional sobre la situación general del sistema financiero nacional. En ese sentido menciona que la Superintendencia de Bancos ya tiene la obligación de establecer mecanismos propios para la rendición de cuentas de sus actividades. Con este argumento se procura evitar que la rendición de cuentas al país de



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

la Superintendencia de Bancos se realice a través del primer Poder del Estado, lo cual es difícil justificar por la importancia y sensibilidad de las funciones que le competen a esta entidad. Sobre la base de lo expuesto, se recomienda la ratificación. IV. Objeción al artículo 4. Texto remitido por la Asamblea Nacional. -----

Artículo 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.”

Objeción del presidente de la República. El presidente de la República argumenta que este artículo agrega un mandato de fomento del uso de medios electrónicos, refiriéndose a una reducción de sus costos. Manifiesta que el costo de la implementación de los distintos servicios corresponde a cada entidad prestadora, mientras que el precio por usar servicios financieros de cualquier naturaleza está sujeto a condiciones de mercado y del estado de la técnica, por lo que su disminución no puede depender de un mandato legal. Asimismo, sostiene que la transformación tecnológica conlleva a realizar inversiones importantes por parte de las entidades financieras, por lo que prescribir una reducción de costos sin un análisis técnico puede desincentivar los procesos de modernización de servicios. De esta forma, en lugar de ordenar una tendencia a menores costos, se debe incentivar una tendencia hacia la eficiencia de la prestación de los servicios. Recuerda que el Código Orgánico Monetario y Financiero prescribe ya como una Función de la Junta de Política y Regulación Financiera el establecer el sistema para definir cargos por los servicios que presten las entidades financieras. Establecer cualquier mandato alternativo de fijación de precios cuando ya existe una regulación de cargos por servicios financieros, generaría innecesariamente una antinomia y posibles contradicciones. Indica que para precautelar el desarrollo de los medios de pago electrónicos y evitar



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

conflictos de competencias, propone el siguiente texto: Artículo 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 eficiencia de los servicios que prestan dichas entidades." Análisis específico y recomendación. El texto alternativo propuesto por el presidente de la República elimina la mención a la reducción de costos en lo referente al fomento del uso de medios de pago electrónicos, telemáticos o similares implementados por las entidades del sistema financiero nacional, sustituyendo el concepto por el de eficiencia en su prestación. Al respecto, es deseable que los servicios ganen eficiencia, que se mejore su automatización y por lo tanto reduzcan sus costos. Pero, en virtud de que en los últimos años se ha incrementado sustancialmente la participación en los ingresos brutos del sistema bancario nacional de los ingresos correspondientes al cobro de tarifas por servicios financieros en detrimento de los ingresos por intereses, lo cual evidencia un retroceso en la actividad fundamental de este sector que es la intermediación financiera, no queda sino corregir esta situación a través de normativa. Adicionalmente, la eficiencia debe ser un principio básico que se debe cumplir por definición en la prestación de servicios financieros. Sobre la base de lo expuesto, se recomienda la ratificación. V. Objeción al artículo 8. Texto remitido por la Asamblea Nacional. -----

Artículo 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."
--

Objeción del presidente de la República. El presidente de la República



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

argumenta que este artículo, que agrega dos artículos sobre la irrenunciabilidad de derechos, y el principio pro-persona en caso de duda sobre aplicación del Código, requiere que se modifique su redacción para aclarar su alcance, en especial respecto de su relación con la solución amistosa de las eventuales controversias, que a su vez tiene que ver con el rol de los defensores del cliente para alcanzar soluciones expeditas en lugar de promover la litigiosidad. Aclara también que esta irrenunciabilidad no implica prohibición respecto de la posibilidad de llegar a acuerdos transaccionales o de mediación que permitan solucionar eventuales conflictos, considerando que los métodos alternativos de resolución de conflictos se encuentran expresamente reconocidos en el artículo 190 de la Constitución. Respecto del principio pro-persona, manifiesta que el artículo propuesto no puede excluir otros parámetros de responsabilidad inherentes a la actividad financiera como son la protección de los depositantes y estabilidad del sistema financiero. Por estas razones propone el siguiente texto alternativo: Artículo 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 e información veraz, derecho de petición y demás derechos conexos, sobre servicios financieros y no financieros, son irrenunciables, conforme la legislación vigente. Toda disposición o estipulación en contrario no producirá efecto alguno. La referida irrenunciabilidad no implica prohibición de alcanzar acuerdos transaccionales o de mediación. Artículo 152.2.- Principio pro-usuario. - En los casos de duda respecto al alcance y aplicación de este Código y demás normativa conexas, las entidades de control resolverán aplicando el criterio que se adecúe a la protección del consumidor, la estabilidad del sistema financiero y la protección de los depósitos.” Análisis específico y recomendación. El texto alternativo plantea el principio pro- usuario en lugar de pro-persona



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

como consta en el texto original. Este último es mucho más amplio e implica que en los casos de duda respecto al alcance y aplicación del Código Orgánico Monetario y Financiero y demás normativa relacionada, las entidades resolverán cuidando los derechos de los usuarios de los servicios financieros. En el texto alternativo se establece que en los casos de duda respecto al alcance y aplicación del Código Orgánico Monetario y Financiero y demás normativa relacionada, las entidades de control resolverán aplicando el criterio que se adecúe a la protección del consumidor, la estabilidad del sistema financiero y la protección de los depósitos. Este enunciado resulta confuso si se habla específicamente de derechos de usuarios financieros. No se entiende, por qué para su aplicación se requiera observar la solidez del sistema financiero o la protección de los depósitos. Sobre la base de lo expuesto, se recomienda la ratificación. VI. Objeción al artículo 10. Texto remitido por la Asamblea Nacional. -----

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:
Existencia de cláusulas prohibidas o que atenten a sus derechos;
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;
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;
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;
Modificaciones unilaterales de las condiciones y términos incluidos en los contratos; Negativa a recibir la cobertura del fondo de garantía de depósitos,



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

de acuerdo con la ley. 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; Negativa a obtener los documentos que han sido debidamente cancelados o endosados por haberse subrogado la obligación en calidad de obligado indirecto; y, 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.”

Objeción del presidente de la República. El presidente de la República argumenta que, aunque el artículo 10 busca la protección y fortalecimiento de los derechos de los usuarios, este podría generar confusión ya que los derechos enunciados ya se encuentran normados de manera más específica en el mismo Código Orgánico Monetario y Financiero, en las codificaciones de la normativa emitida tanto por la Superintendencia de Bancos y por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, en la Ley de Protección de Datos Personales y la Ley de Defensa al Consumidor. Sostiene que incluir en este artículo derechos que ya se encuentran garantizados a través de otras normas podría crear limitaciones o antinomias, por lo que propone el siguiente texto alternativo: 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, conforme el procedimiento previsto en el régimen jurídico aplicable, la adopción de medidas eficaces y de acuerdo con el estado de la técnica 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.” Análisis específico y recomendación. El texto original presenta situaciones en las que se debe



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

garantizar la protección de los derechos establecidos en favor de los usuarios como protección de datos, cobros, modificaciones de condiciones de contrato, entre otros y que las entidades del sistema financiero están obligadas a reconocer. Esta norma precisa de manera detallada los derechos de los usuarios de servicios financieros y busca su protección y fortalecimiento. El texto alternativo plantea que los usuarios y/o clientes del sistema financiero nacional tendrán derecho a requerir la adopción de medidas eficaces y de acuerdo con el estado de la técnica. Es claro que en el caso de vulneración de derechos existe obligatoriedad de las entidades, en este caso del sistema financiero nacional, y las de control, de evitar a toda costa, y no bajo requerimiento de los afectados. Asimismo, el concepto de “estado de la técnica” es indeterminado y no corresponde a los esfuerzos que, a toda costa, deben hacerse para respetar los derechos de las personas. Sobre la base de lo expuesto, se recomienda la ratificación. VII. Objeción al artículo 11. Texto remitido por la Asamblea Nacional: -----

Artículo 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.”

Objeción del presidente de la República. El presidente de la República argumenta que el artículo propuesto es redundante respecto del procedimiento de control que efectúan las superintendencias respectivas a las entidades financieras. La facultad de estas entidades para solicitar información ya existe en la normativa vigente, y esta es amplia y general, no únicamente sobre los procesos de reclamo en caso de vulneración de



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

derechos. Además, todos los reclamos presentados por usuarios financieros ante las superintendencias son procesos administrativos regulados por el Código Orgánico Administrativo. Propone que en el segundo inciso debe eliminarse la periodicidad semestral en la entrega de la información requerida, y permitir a las entidades de control establecer estas condiciones, conforme con sus competencias y conforme las necesidades que el avance de la técnica requiera, de lo contrario, se corre el riesgo de que la norma caiga en obsolescencia. Por esto, sostiene que, para precautelar el principio de seguridad jurídica, simplicidad normativa y evitar duplicidad de procedimientos, debe considerarse el siguiente texto alternativo: Artículo 11. Agréguese al final del artículo 157, lo siguiente: “A estos efectos, los organismos de control, en el ámbito de sus competencias, podrán resolver sobre quejas o reclamos presentados por los usuarios financieros, de conformidad con lo establecido por el Código Orgánico Administrativo. Las entidades del sistema financiero nacional deberán entregar a la superintendencia competente un reporte periódico que contenga información del número de reclamos presentados por usuarios relacionados con débitos efectuados en sus cuentas y el resultado de estos reclamos, conforme lo establezca la respectiva superintendencia.” Análisis específico y recomendación. En el texto alternativo se señala que los organismos de control podrán resolver quejas o reclamos presentados por los usuarios financieros de conformidad con lo establecido en el Código Orgánico Administrativo. Al respecto es importante mencionar que el Código Orgánico Administrativo tiene como objeto el ejercicio de la función administrativa del sector público y de todas las funciones del Estado. En este sentido, no es apropiado proponer la aplicación de este cuerpo legal en el ámbito de este Proyecto de Ley porque no está orientado a regular la relación entre privados. Sobre la base de lo expuesto, se recomienda la ratificación. VIII. Objeción al artículo 13. -----



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

Artículo 13. Agréguese a continuación del artículo 158 lo siguiente:

VIII artículo 158.1. Texto remitido por la Asamblea Nacional. -----

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 estas respuestas motivadas y con firma 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 días.

Si la entidad del sistema financiero nacional no realiza la devolución a la que



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

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.

Objeción del presidente de la República. Respecto del derecho al reclamo, el presidente de la República argumenta que se debe agregar una concordancia con el numeral 8 del artículo 245 del Código Orgánico Monetario y Financiero ya que este tiene previsto el procedimiento respectivo para atender quejas y reclamos. Esta referencia es necesaria para evitar duplicidad de procesos. Asimismo, expresa que el artículo propone que los reclamos de las operaciones relacionadas con transacciones internacionales sean resueltos en cuarenta días desde la presentación de la queja. Sin embargo, no se toma en cuenta que los estándares internacionales manejan periodos superiores por lo que reducir el plazo solamente entorpecería la atención eficaz de los reclamos debido a que no se consideran los tiempos que implica la obtención de respaldos en el exterior. A partir de estos elementos, propone el siguiente texto alternativo: Artículo 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 con firma 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 los términos del numeral 8 del artículo 245 de este Código y las regulaciones que emitan los respectivos órganos de control. Las decisiones que se adopten al término de la tramitación de quejas y reclamaciones mencionarán expresamente el derecho que asiste al



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

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. Si la entidad del sistema financiero nacional no realiza la devolución a la que hubiera lugar se podrá interponer ante la Superintendencia de Bancos la correspondiente queja o reclamo.

Análisis específico y recomendación En cuanto al derecho de reclamo de los usuarios/clientes de las entidades del sistema financiero nacional, el texto propuesto elimina la obligatoriedad de estas últimas de responder a las pretensiones de los primeros. Asimismo, se elimina la obligatoriedad de las entidades de devolver valores cobrados cuando no exista autorización de los usuarios y/o clientes para cargos o cobros determinados, además con el respectivo cargo de intereses. De esta manera, se está conculcando los derechos de los usuarios y/o clientes de las entidades del sistema financiero nacional, y se impide una relación de equidad por cuanto cuando la obligación es de los primeros, las entidades financieras no escatiman en cargar intereses por recursos adeudados. Sobre la base de lo expuesto, se recomienda la ratificación.

VIII artículo 158.2 Texto remitido por la Asamblea Nacional: -----

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



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

protección de datos.

-Objeción del presidente de la República. El presidente de la República argumenta, en relación con la carga de la prueba, que es necesario establecer dos posibles escenarios ante un reclamo. El primero es el caso en que el reclamo sea presentado ante la misma entidad financiera. El segundo hace referencia a los reclamos que sean presentados ante el órgano de control, en tal caso, se deben seguir las reglas generales en materia probatoria establecidas en el Código Orgánico Administrativo. A partir de estos elementos, propone el siguiente texto alternativo: 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, éstas o el prestador del servicio no financiero según corresponda, contaban con la aceptación previa y expresa de sus clientes de conformidad con la normativa vigente. En caso de que los usuarios o clientes soliciten documentación física o digital a ser usada como descargo en cualquier proceso administrativo o judicial, el costo y el plazo se establecerán de acuerdo a lo dispuesto por la normativa vigente. Análisis específico y recomendación La diferencia sustancial entre el texto alternativo y el original, en este caso respecto al marco legal relacionado con la información que se curse entre clientes y/o usuarios y las entidades del sistema financiero nacional en procesos administrativos o judiciales, en el primer caso, se indica que los costos y plazos de esta información estarán sujetos a la normativa vigente, mientras que, en el segundo, será con la ley relacionada a la protección de datos. En virtud de que la normativa vigente en determinado momento en relación a esta materia puede corresponder a legislación todavía no promulgada y/o no necesariamente aplicable a lo que se norma en este artículo, es conveniente regirse por la normativa específica. Sobre la base



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

de lo expuesto, se recomienda la ratificación. VIII artículo 158.3 Texto remitido por la Asamblea Nacional: -----

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.

Objeción del presidente de la República En lo que concierne a la restitución de oficio, el presidente de la República considera que se debe tomar en cuenta que la verificación de todas las autorizaciones para el cobro de servicios financieros generaría costos desproporcionados a las entidades financieras tomando en cuenta el porcentaje de reclamos en relación con las autorizaciones otorgadas. Además, que no es justificable que los respaldos de las autorizaciones se remitan a los usuarios si no existe un reclamo de por medio. Asimismo, manifiesta que es importante tomar en consideración que las entidades financieras son también canales de recaudación de pagos en la comercialización de bienes o servicios de terceros (servicios no financieros) por lo que la autorización de cobro o débito son exclusivas de las prestadoras de servicio y no de las entidades financieras, por lo que son las primeras las que deben responsabilizarse en caso de débitos o cobros sin respaldo, probar su legalidad o resarcir los daños. A partir de estos elementos, propone el



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

siguiente texto alternativo: 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 concepto de servicios financieros y solicitará a las prestadoras de los servicios no financieros la autorización expresa a pedido del cliente o de conformidad con lo que determine la Superintendencia correspondiente. En caso de no contar con los respaldos antes señalados, deberán restituir de oficio los débitos o cargos realizados, de conformidad con la normativa vigente, dentro del término máximo de treinta (30) días. El prestador del servicio que no entregue la autorización estará obligado a resarcir a la entidad financiera los gastos y los montos que esta entidad pagó al usuario o cliente. Análisis específico y recomendación De acuerdo con el texto original, cuando las entidades del sistema financiero nacional realizan cobros y cargos a sus usuarios y/o clientes por servicios no financieros prestados por terceros, las primeras deberán verificar la existencia de las autorizaciones expresas de los usuarios y/o clientes de recibir dichos servicios. Asimismo, deberán enviar a los usuarios y/o clientes los respectivos respaldos que autorizan dichos cargos o cobros. En el texto alternativo, esto último se realizaría solo a petición de los usuarios y/o clientes. Es claro que la propuesta del presidente de la República reduce obligaciones y costos a las entidades del sistema financiero nacional, pero también limita la recepción de información de quienes están pagando por los servicios no financieros, lo cual limita sus derechos como usuarios y/o clientes. Igual que en otros artículos de este Proyecto de Ley, el texto original también precautela los derechos y la equidad con los usuarios y/o clientes en cuanto a que de producirse devoluciones por cobros indebidos por parte de las entidades del sistema financiero nacional, deben reconocerse los respectivos cargos por intereses. Sobre la base de lo expuesto, se recomienda la ratificación. VIII artículo 158.4 Texto remitido por la Asamblea Nacional: -----



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

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.

Objeción del presidente de la República. En relación con la obligación de notificar, el presidente de la República argumenta que, para garantizar su cumplimiento, esta se realice a través de los estados de cuenta y banca electrónica. Sostiene que esto no solamente facilitaría el acceso de los usuarios a los cobros por servicios financieros o no financieros, sino que también se aseguraría que tal información se encuentre siempre disponible. A partir de estos elementos, propone el siguiente texto alternativo: Artículo 158.4.- Obligación de notificar. - Las entidades del sistema financiero nacional notificarán al inicio del proceso de débito a sus usuarios y/o clientes a través de los estados de cuenta y banca electrónica los débitos o cobros por servicios financieros y no financieros efectuados a sus cuentas o tarjetas. La información del cargo o cobro, así como el servicio contratado, será clara y entendible. En la notificación deberá constar un canal mediante el cual el cliente pueda suspender o reportar que no autorizó débito, 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, socio y/o cliente. Análisis específico y recomendación. El texto original establece que 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



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

cada vez que se realicen, mientras que el texto propuesto por el presidente de la República limita esta información a que se registre en los estados de cuenta. El texto original evidentemente facilita el acceso a la información respecto de cargos y cobros que se realizan a los usuarios y/o clientes de las entidades del sistema financiero nacional en atención a sus derechos. Sobre la base de lo expuesto, se recomienda la ratificación. VIII artículo 158.5 Texto remitido por la Asamblea Nacional: -----

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: Cuando se determine que no corresponde a un servicio efectivamente prestado;
Cuando la información y condiciones sobre el cargo o cobro no hayan sido previamente divulgadas y pactadas; Cuando el producto o servicio no haya sido previa e inequívocamente aceptado, conforme las disposiciones previstas en este Código; y, Cuando las entidades financieras no cuenten con los respaldos que justifiquen el cargo o cobro del servicio. En este caso la entidad financiera deberá presentar al órgano de control, en el término de veinte (20) días, un informe detallado del proceso de verificación de las autorizaciones de todos sus usuarios y/o clientes para la prestación del servicio.

Objeción del presidente de la República Se propone el siguiente texto alternativo: 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



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

normativa aplicable; y, 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. 5. Cuando las entidades de servicios no financieros no entreguen las autorizaciones que haya notariado sus clientes para el débito por los servicios no financieros que estas les hayan prestado.” Análisis específico y recomendación El texto alternativo propuesto por el presidente de la República se alinea y complementa el objetivo a normarse en este artículo. Sobre la base de lo expuesto, se recomienda el allanamiento. VIII artículo 158.6 Texto remitido por la Asamblea Nacional: -----

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.”
--

Objeción del presidente de la República. Eliminar el artículo. Análisis específico y recomendación. El texto original elimina la posibilidad de que se puedan contratar servicios no financieros a través de cajeros automáticos bajo la consideración de que los usuarios y/o clientes no disponen del tiempo suficiente y las condiciones adecuadas para tomar decisiones de compra de este tipo de servicios a través de la utilización de estos dispositivos. Frente a ello, el presidente de la República propone la eliminación de este artículo, lo cual derivaría en que en muchos casos los usuarios y/o clientes de las entidades del sistema financiero nacional contraten servicios no financieros sin que necesariamente tengan la seguridad o voluntad de aquello. Sobre la base de lo expuesto, se recomienda la ratificación. IX Objeción al artículo 15. Texto remitido por la Asamblea Nacional: -----



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

Artículo 15. Sustitúyese el artículo 247, por el siguiente: "Artículo 247. Cargos por servicios financieros. - Las entidades del sistema financiero nacional podrán efectuar cargos por servicios financieros que hayan sido aceptadas de manera previa, voluntaria, inequívoca y expresa en soporte físico, digital, electrónico o telemático. 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."

Objeción del presidente de la República El presidente de la República argumenta que, en virtud de las funciones y atribuciones que el Código Orgánico Monetario y Financiero le otorga a la Superintendencia de Bancos, y para garantizar que los criterios usados, la forma y las condiciones para el cobro de servicios financieros se encuentren unificados, es pertinente que se lo realice a través de la normativa secundaria correspondiente. Manifiesta que la evolución de los servicios digitales y financieros se realiza a una velocidad importante, que solamente puede ser seguida por parte de la normativa secundaria de la Superintendencia de Bancos, en cambio, si dicha regulación se establece en una ley, el riesgo de obsolescencia de la norma es elevado. En base a lo anterior, propone el siguiente texto alternativo: Artículo 15. Sustitúyase 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 y expresa por cualquier medio reconocido por la normativa vigente, inclusive telemático o telefónico u otro. 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



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

usuario y/o cliente de conformidad con la normativa vigente, sin perjuicio de las sanciones a las que hubiere lugar.” Análisis específico y recomendación. La argumentación del presidente de la República del texto propuesto, basada en las funciones y atribuciones que la ley le otorga a la Superintendencia de Bancos y que agrega la consideración de que la velocidad de desarrollo de los servicios financieros por medios digitales para sustentar que sea la normativa secundaria la que regule la materia de este artículo, no guarda mayor relación con la aplicación de cargos por servicios financieros a los clientes y/o usuarios cuando dichos servicios hayan sido aceptados. Por otra parte, así como cuando los clientes y/o usuarios son sujetos de recargos y costos financieros cuando incumplen plazos de pagos de cuotas de créditos, las entidades del sistema financiero nacional no solo deberán restituir los cargos por servicios financieros no prestados, sino los debidos intereses por el tiempo que corresponda. Este planteamiento de equidad en la relación entre los clientes y/o usuarios y las entidades del sistema financiero nacional es excluido en el texto alternativo. Sobre la base de lo expuesto, se recomienda la ratificación. X Objeción al artículo 16 Texto remitido por la Asamblea Nacional: -----

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



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

que le sean comunicados conforme sus competencias.”

Objeción del presidente de la República. El presidente de la República argumenta que es importante destacar que es una atribución de la Junta de Política y Regulación Financiera regular todo lo relacionado con los cargos por servicios financieros. En este sentido, la mencionada junta en conjunto con la Superintendencia de Bancos, se encontrarían en la capacidad de aplicar lo dispuesto por esta reforma ya que, en virtud de la naturaleza del sector financiero, es necesario contar con disposiciones reglamentarias más ágiles y eficientes. Sobre la base de lo expuesto en la presente objeción, para mantener la uniformidad en los criterios aplicados, considera que es necesario que ciertos requisitos y condiciones para el cobro y cargo por servicios financieros se determinen a través de la normativa secundaria respectiva. En base a lo indicado, propone el siguiente texto alternativo: 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 de Política y Regulación Financiera expida para el efecto. La aceptación podrá concederse por cualquier medio reconocido por la normativa vigente, inclusive telemático o telefónico u otro. Los valores por servicios no financieros cobrados por terceros, acordados en forma previa con el cliente, deben corresponder a servicios efectivamente recibidos y debidamente respaldados. La aceptación deberá ser comprobable por cualquier forma reconocida por la normativa vigente. Los cargos cobrados que no cuenten con la aceptación expresa del cliente y en el soporte correspondiente, deberán ser restituidos por el prestador del servicio no financiero de conformidad con la normativa vigente, sin perjuicio de las sanciones a las que hubiere lugar, en caso de que la entidad financiera restituya los recursos en nombre del prestador del servicio, éste deberá



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

resarcir a la entidad financiera todos los pagos, costos y gastos en que ésta haya debido incurrir. Análisis específico y recomendación. En el texto alternativo se excluye la mención a la aceptación del usuario y/o cliente para la provisión de servicios no financieros a nombre de terceros cuyos cargos se realicen a través de las entidades del sistema financiero nacional, sustituyendo como requisito para tal efecto la regulación que la Junta de Política y Regulación Financiera expida en este sentido. A continuación, el texto alternativo establece que la aceptación de los servicios no financieros se concederá por los medios reconocidos por la ley, pero ante la exclusión de su definición como requisito para que el usuario y/o cliente reciba la prestación de servicios no financieros, deja un espacio para interpretaciones. Con ello, no queda de forma explícita protegido adecuadamente el derecho de los usuarios y/o clientes de aceptar, a través de las entidades del sistema financiero nacional, la provisión de servicios no financieros a nombre de terceros, lo cual quedaría supeditado a las regulaciones que establezca la indicada junta. Por otra parte, el texto alternativo de la objeción elimina la obligación de los organismos de control de poner en conocimiento de la Superintendencia de Control de Poder de Mercado cualquier indicio de prácticas abusivas en este ámbito. De esta manera, se aislaría cualquier comportamiento inadecuado en materia de la provisión de servicios no financieros relativo a prácticas de mercado no autorizadas. Sobre la base de lo expuesto, se recomienda la ratificación. XI Objeción al artículo 18. Texto remitido por la Asamblea Nacional: -----

Artículo 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.”
--

Objeción del presidente de la República. El presidente de la República



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

argumenta que respecto del artículo 18, es preciso determinar que los medios de servicio al cliente se brindan de conformidad con ciertos aspectos como las necesidades del cliente, la complejidad del requerimiento, el tiempo, entre otros. Es por este motivo que, de la redacción actual del artículo, se podría interpretar que la atención al usuario, independientemente de cuál sea, debe estar siempre disponible en el mismo canal de atención o incluso en todos a la vez. Indica que los distintos canales de atención y servicio al cliente responden a distintas modalidades, necesidades y demandas de los mismos clientes. Menciona que una empresa puede contar con servicio al cliente presencial en un horario diurno y por las noches poner a disposición medios electrónicos para emergencias. Con estos antecedentes, propone el siguiente texto alternativo: “Artículo 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.”

Análisis específico y recomendación El texto alternativo de la objeción agrega que la atención al cliente podrá prestarse a través de diversos medios en función de la necesidad o tipo de requerimiento, lo cual clarifica el sentido de la norma. Sobre la base de lo expuesto, se recomienda el allanamiento. XII Objeción al artículo 19. Texto remitido por la Asamblea Nacional: -----

Artículo 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
--



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

contrato del servicio de manera presencial, o por un canal, proveedor o intermediario, modalidad y requisitos distintos a los utilizados al momento de contratarlo."

Objeción del presidente de la República. El presidente de la República argumenta que, en el caso de la renovación automática de los servicios, por su naturaleza y dado que el usuario tiene conocimiento de la posible renovación, el aviso imperativo de 15 días y a través de "todos" los medios registrados no serían necesario, considerando además la diversa variedad de servicios financieros que se ofrecen y su dinamismo. La notificación a "uno" de los medios registrados evita duplicidades innecesarias. En este sentido, propone el siguiente texto alternativo: "Artículo 19. Agréguese al final de artículo 252, lo siguiente: Cuando un servicio financiero tenga renovación automática, será notificada con al menos quince (15) días de anticipación a uno de 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." Análisis específico y recomendación. El texto alternativo propuesto en la objeción del Ejecutivo plantea que la notificación de renovación automática de los servicios financieros se realice a través de un medio de contacto registrado por el usuario y/o cliente, mientras que el texto original establece los medios de contacto. La objeción se justifica en el sentido de no duplicar esfuerzos. Pero la notificación a través de más de un medio reduce la probabilidad de que el usuario y/o cliente pase por alto la información que se le comunica. Es claro que la limitación a un solo medio para las notificaciones marginalmente puede reducir costos a las entidades del sistema financiero nacional pero afectando a usuarios y/o clientes imposibilitados de conocer las notificaciones por dificultades de acceso a determinados medios de contacto. Sobre la base de lo expuesto, se



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

recomienda la ratificación. XIII Objeción al artículo 22. Texto remitido por la Asamblea Nacional: -----

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, 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, integridad, 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, evaluar la calidad en la prestación de sus servicios, el sistema de control interno, el adecuado marco del gobierno corporativo o cooperativo, verificar la veracidad de la información que generan y los demás aspectos que garanticen el adecuado funcionamiento de las entidades y del sistema, el interés general y la protección de los derechos de los usuarios y/o clientes.”

Objeción del presidente de la República. El presidente de la República argumenta que, para complementar el artículo propuesto, es necesario incorporar que la supervisión debe ser realizada de acuerdo con el perfil de riesgo de la entidad sobre la base de la metodología de Supervisión Basada en Riesgo “SBR” para garantizar mejores prácticas internacionales. Considera que se debe eliminar la frase “la evaluación de la calidad en la prestación de sus servicios” ya que, al ser un concepto indeterminado para el cual no se prevén los parámetros objetivos para su evaluación, se puede vulnerar la seguridad jurídica. En base a estos elementos, sugiere el siguiente texto alternativo: “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/o extra situ, observando los más



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

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.” Análisis específico y recomendación La diferencia fundamental entre el texto alternativo de la objeción y el texto original está en que en el primero se elimina la evaluación a la calidad en la prestación de los servicios de las entidades del sistema financiero nacional en el marco de los principios de supervisión. Respecto a la frase “la evaluación de la calidad en la prestación de sus servicios” del texto original, se ha considerado que la misma podría tener un problema de subjetividad, puesto que calidad del servicio puede entenderse de muy dispares maneras dependiendo del actor: puede significar una cosa para el órgano de control, otra cosa para el administrador de la entidad, otra para el consumidor, y cada consumidor puede tener un concepto diferente de calidad de servicio. Por otra parte, la calidad de servicio puede referirse ámbitos tan diversos como los canales físicos de atención, los canales virtuales, la atención de quejas, la agilidad en el otorgamiento de crédito, la rapidez de las transacciones, etc., que también pueden entenderse de manera diferente por parte de cada actor. Asimismo, la ley vigente ya determina los campos de accionar del órgano de control, así como que existen normas de nivel secundario que regulan aspectos específicos del quehacer de las entidades financieras. Sobre la base de lo expuesto, se recomienda el



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

allanamiento. XIV Objeciones a la disposición transitoria primera. Reformas a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor: XIV Numeral 1. Texto remitido por la Asamblea Nacional. -----

1. Sustituyese 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.

Objeción del presidente de la República. Se propone el siguiente texto alternativo: 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." Análisis específico y recomendación. No hay diferencia entre ambos textos. Sobre la base de lo expuesto, se recomienda el allanamiento. XIV Numeral 2. Texto remitido por la Asamblea Nacional: -----

2. En el artículo 7 efectuase 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. Sustituyese el punto final (.) del número 4 por punto y coma (;)

Objeción del presidente de la República. El presidente de la República argumenta que debido a que normas sectoriales específicas ya regulan con mayor detalle y rigor ciertos supuestos de infracción, debe aclararse



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

que en dichos casos aplica la norma especial y no la normativa general, por lo que propone el siguiente texto: 2. En el artículo 7 efectúese 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. En los casos regulados por normativa sectorial específica, se aplicará dicha normativa especial, por parte de la autoridad sectorial competente.” 2. Elimínese al final del número 3 lo siguiente “y,” 3. Sustitúyase el punto final (.) del número 4 por punto y coma (;)” Análisis específico y recomendación. El texto propuesto en la objeción agrega la aplicación de normativa sectorial específica en casos regulados. Con ello se abre la posibilidad de que la normativa sectorial existente o la que se genere a futuro sean inconsistentes con el propósito de caracterizar como infracciones las acciones definidas en este texto. Sobre la base de lo expuesto, se recomienda la ratificación. XIV Numeral 3. Texto remitido por la Asamblea Nacional: -----

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.”
--

Objeción del presidente de la República. El presidente de la República argumenta que debido a que normas sectoriales específicas ya regulan con mayor detalle y rigor ciertos supuestos de infracción, debe aclararse que en dichos casos aplica la norma especial y no la normativa general, por lo que propone el siguiente texto: 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. En los casos regulados por



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

normativa o legislación sectorial específica, se aplicará dicha normativa por razón de especialidad, por parte de la autoridad sectorial competente." Análisis específico y recomendación. El texto propuesto en la objeción agrega la aplicación de normativa sectorial específica en casos regulados. Con ello se abre la posibilidad de que la normativa sectorial existente o la que se genere a futuro sean inconsistentes con el propósito de caracterizar como infracciones las acciones definidas en este texto. Sobre la base de lo expuesto, se recomienda la ratificación. XIV Numeral 4. Texto remitido por la Asamblea Nacional: -----

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



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

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."

Objeción del presidente de la República. El presidente de la República argumenta que, respecto de los contratos de adhesión, debe permitirse la entrega de la copia requerida de los mismos en formato digital, y no únicamente en forma física, considerando que actualmente un gran número de contratos se celebran por medios electrónicos. 4. Sustitúyase 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 físicas o digitales debidamente firmadas 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



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

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. En aquellos sectores regulados en los que exista regulación específica sobre contratos de adhesión, entrega de contratos o constancias de aceptación, prevalecerá dicha normativa, debiendo ser aplicada por parte de la autoridad sectorial competente.” Análisis específico y recomendación. El texto alternativo de la objeción establece el derecho a las partes a que se les entregue “copias físicas o digitales debidamente firmadas” de los contratos y todos sus anexos, mientras que el texto original hace referencia a “copias debidamente suscritas y sumilladas”. La obligatoriedad de las sumillas vuelve más probable la adecuada lectura y comprensión de los contratos para las partes que los



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

suscriben. Sobre la base de lo expuesto, se recomienda la ratificación.
XIV Numeral 5. Texto remitido por la Asamblea Nacional: -----

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.”

Objeción del presidente de la República. Se propone el siguiente texto alternativo: 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 cinco (5) 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, salvo aceptación expresa del cliente o consumidor.”
Análisis específico y recomendación. El texto alternativo de la objeción solamente reduce el término de 15 a 5 días posteriores a la recepción del bien o servicio para que el consumidor ejerza su derecho a devolución o cambio. En este sentido es importante indicar que la evaluación de la conveniencia que un consumidor puede realizar respecto de un bien o servicio adquirido dependerá de la naturaleza del mismo. Por ello, el término más extenso cubre mejor las necesidades temporales de evaluación que puedan tener distintos bienes y servicios. Sobre la base de lo expuesto, se recomienda la ratificación. XIV Numeral 6. Texto



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

remitido por la Asamblea Nacional: -----

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 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.

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 haya 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."

Objeción del presidente de la República. Se propone el siguiente texto alternativo: 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 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. 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



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

a la deuda pendiente ni se aplicarán costos financieros sobre ellos.” Análisis específico y recomendación. No hay diferencia entre ambos textos. Sobre la base de lo expuesto, se recomienda el allanamiento. XIV Numeral 7. Texto remitido por la Asamblea Nacional: -----

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.”

Objeción del presidente de la República. El presidente de la República argumenta que se pretende establecer un horario limitado para las gestiones de cobranza a través de medios telefónicos e informáticos, pero que aún siendo conscientes de las molestias que pueden generar los mecanismos de cobranza y recuperación de cartera, se debe tomar en consideración que la cobranza es necesaria para la recuperación de cartera, que, a su vez, permite la solvencia del sistema financiero y de los dineros de los depositantes. Además, es una forma de evitar acudir al sistema judicial lo que previene altos costos no solo para los deudores y acreedores, sino también al Estado. El presidente de la República agrega que no debe permitirse el hostigamiento o intimidación en la gestión de cobranza, por lo que propone: 7. Agréguese al final del artículo 49, lo siguiente: “Las empresas de cobranza contratadas por los proveedores, que realicen gestión de cobro mediante llamadas telefónicas, no podrán hacerlo más de una vez al día, ni en un horario previo a las 7h00 o



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

posterior a las 22h00, ni en días domingos o feriados. Las llamadas con objeto de cobro sólo se podrán realizar al deudor, codeudor o garantes.” Análisis específico y recomendación. El texto alternativo de la objeción limita la gestión de cobro a llamadas telefónicas mientras que el texto original incluye mensajes y correo electrónico, además de que solo se pueda realizar una comunicación diaria mediante cada uno de los medios indicados. Asimismo, el texto alternativo de la objeción excluye solamente los domingos y feriados para la gestión de cobro, mientras que el texto original establece dicha exclusión para fines de semana y feriados, lo cual extiende los tiempos en los que los deudores no recibirán llamadas o comunicaciones de las instituciones acreedoras. El texto original, en cuanto a la presión o molestias que pueden generarse de la gestión de cobranza, la que puede también exagerarse, favorece a los deudores que, en su relación con las entidades acreedoras, son la parte débil. Sobre la base de lo expuesto, se recomienda la ratificación. XIV Numeral 8. Texto remitido por la Asamblea Nacional: -----

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 previa y expresa de la o el cliente, abonado, usuario o posible consumidor. 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 servicios 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



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

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.”

Objeción del presidente de la República. El presidente de la República argumenta que se debe eliminar la autorización previa en las llamadas telefónicas ya que, de acuerdo con la Ley de Protección de Datos Personales, la autorización puede darse de manera previa o en ese momento por lo que solo es necesario que sea expresa, por lo que propone el siguiente texto: 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



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

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.” Análisis específico y recomendación. Para todos los numerales del texto alternativo de la objeción, se replica el texto original, excepto en el numeral 9 en el que se establece que para las llamadas telefónicas que un consumidor reciba de un establecimiento, la autorización expresa para dicha comunicación no solo debe ser previa, sino que puede darse al momento de la llamada. Se entiende que en la práctica para que un posible consumidor autorice que se le realice una proposición u oferta comercial a través de una llamada telefónica, primero deberá iniciarse dicha llamada. Por ello, el texto alternativo de la objeción resalta esta circunstancia sin afectar el sentido de lo que se norma. Sobre la base de lo expuesto, se recomienda el allanamiento. XIV Numeral 9. Texto remitido por la Asamblea Nacional:

9. Sustituyese 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 una (1) hasta diez (10) salarios básicos unificados a la fecha de la infracción. Estas sanciones no serán aplicables a infracciones tipificadas en el Código Orgánico Monetario y Financiero.”

Objeción del presidente de la República. Se propone el siguiente texto alternativo: 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



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

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.” Análisis específico y recomendación. El texto alternativo de la objeción amplía la especificación de las sanciones a las personas obligadas a llevar contabilidad, las que no serán aplicables a infracciones tipificadas no solo en el Código Orgánico Monetario y Financiero, como especifica el texto original, sino tampoco a las tipificadas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. El texto alternativo incluye una última oración que prohíbe doble sanción por los mismos hechos. La objeción perfecciona la aplicación de las sanciones y las ubica en sus marcos legales correspondientes. Sobre la base de lo expuesto, se recomienda el allanamiento. XV Objeción a la Disposición Reformativa Segunda. -----

Segunda. Reformas a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

XV. Numeral 1. Texto remitido por la Asamblea Nacional: -----

En el artículo 22 efectúese las siguientes reformas: 1. En el número 9 agréguese lo siguiente: “La solicitud de cambio en el tipo plan contratado no generará ningún tipo de obligación económica adicional, únicamente será exigible la cancelación de valores pendientes cuando estos correspondan a bienes o servicios solicitados y recibidos.”

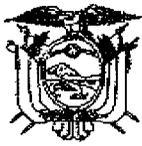


REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

Objeción del presidente de la República. El presidente de la República argumenta que en referencia a la terminación de los contratos de servicios de telecomunicaciones y otros aspectos, que las modificaciones propuestas deben ajustarse a las disposiciones de instrumentos internacionales que vinculan al Ecuador, en particular las resoluciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones UIT que obligan al Ecuador, así como deben tener en cuenta las obligaciones contractuales que actualmente mantiene el Estado. En este primer punto en particular, sostiene que no puede desconocerse que es una obligación de los clientes y usuarios el cancelar los valores correspondientes por los servicios efectivamente contratados, y que es un derecho legal -y en algunos casos también contractual- de los operadores de servicios de telecomunicaciones el cobrar por dichos servicios. Si bien dichos operadores no podrían cobrar valores adicionales o recargos por terminación, sí tienen derecho a cobrar los valores pendientes antes de que un usuario termine su relación con ellos conforme el artículo 25 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que no ha sido modificado en este proyecto de ley. Al respecto, debe considerarse también que la terminación anticipada de contratos se encuentra ya regulada correctamente por el artículo 44 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, por lo que propone el siguiente texto: 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.” Análisis específico y recomendación. El texto alternativo de la objeción realiza cambios puntuales de redacción que no alteran el sentido de la norma. Sobre la



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

base de lo expuesto, se recomienda el allanamiento. XV. Numeral 2. Texto remitido por la Asamblea Nacional: -----

2. En el número 15 agréguese lo siguiente: “Por este concepto no se podrá recibir ningún pago adicional únicamente será exigible la cancelación de valores pendientes cuando estos correspondan a bienes o servicios solicitados y recibidos.”

Objeción del presidente de la República. El presidente de la República argumenta respecto a los cobros por portabilidad numérica que se prevé en el texto propuesto, debe considerarse que la exoneración de cobros por este valor hasta dos portaciones por año ya se encuentra establecida en la normativa técnica de portabilidad dictada por Arcotel, siendo los costos de esta portabilidad asumida por los operadores de telecomunicaciones. Por lo mencionado, se propone el siguiente texto alternativo: 2. En el número 15 agréguese lo siguiente: “Por este concepto no se podrá recibir ningún pago adicional hasta en 2 portabilidades por año, únicamente será exigible la cancelación de valores pendientes que correspondan a bienes o servicios solicitados y recibidos.” Análisis específico y recomendación. El texto alternativo de la objeción incluye la frase “hasta en 2 portabilidades por año” al texto original que reza: “Por este concepto no se podrá recibir ningún pago adicional...”. Con ello, se está estableciendo un límite a los usuarios de telefonía móvil de cambio de operadora en un lapso de un año, condición que está definida en la normativa técnica de portabilidad dictada por Arcotel. Sobre la base de lo expuesto, se recomienda el allanamiento. XV. Numeral 3. Texto remitido por la Asamblea Nacional: -----

3. En el número 20 agréguese lo siguiente: “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.”



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

Objeción del presidente de la República. Se propone el siguiente texto alternativo: 3. En el número 20 agréguese lo siguiente: “Los prestadores del servicio implementarán formatos o modalidades que permitan la terminación unilateral de los contratos, por vía telefónica o telemática.” Análisis específico y recomendación. El texto alternativo de la objeción elimina el primer inciso del número 20 con el que queda abierta la posibilidad de que la existencia de saldos pendientes impida a los usuarios de la telefonía móvil a terminar contratos de prestación de este servicio. Sobre la base de lo expuesto, se recomienda la ratificación. XV. Numeral 4. Texto remitido por la Asamblea Nacional: -----

4. En el número 22 agréguese lo siguiente: En especial, los prestadores del servicio estarán obligados a acumular los saldos de los planes telefónicos y de datos que sin ser utilizados se pagaren en planes de postpago; y a ponerlos a disposición del abonado en el siguiente período de facturación.

Objeción del presidente de la República. El presidente de la República argumenta que por su naturaleza, la acumulación de saldos no puede ser tratada como una obligación en la totalidad de planes y ofertas de los servicios de telecomunicaciones, ya que se pone en riesgo la propia continuidad del servicio al afectar las estructuras de costos. La acumulación de saldos en al menos un plan de postpago y una oferta de prepago, ya es obligatoria conforme las cláusulas 41.4 vigentes de los Contratos de Concesión de las operadoras de telefonía móvil, que, sin embargo, requieren ser actualizados mediante condiciones de aplicación y características autorizadas por Arcotel en beneficio de los usuarios del servicio, y que puedan revisarse periódicamente conforme la evolución de un mercado tan dinámico y cambiante como es el de las telecomunicaciones. Indica también que una obligación de acumulación de saldos en la totalidad de planes postpago también pondría en riesgo los incentivos para la continuidad de los planes de tipo ilimitado, que



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

conforme ha reportado Arcotel, son actualmente los más comunes, considerando que en la economía de las telecomunicaciones los servicios prestados en modalidad pospago sirven fundamentalmente para cubrir los costos fijos de mantener operativas las redes 24 horas al día 365 días al año. Conforme los análisis remitidos por Arcotel, la propuesta constante en el texto del proyecto podría causar un efecto perjudicial hacia los consumidores pues “la cantidad de sms, minutos y megas se reduciría en 45%, 51%, y 67% respectivamente”. Asimismo sostiene que resulta lógico que en un ambiente de libre competencia, los consumidores tengan múltiples alternativas comerciales, incluyendo la posibilidad de adquirir ofertas en las que puedan acumularse minutos de llamadas, mensajes de texto y megas de datos no utilizados en el período de facturación en curso e incluidos dentro de su plan u oferta adquirida, no obstante, su regulación debe ser prudente y evitar poner en riesgo el apalancamiento de los predominantes costos fijos que caracterizan a la industria de telecomunicaciones. A partir de estos razonamientos, propone el siguiente texto alternativo: 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.” Análisis específico y recomendación. El texto original obliga a la acumulación de saldos no utilizado en todo plan telefónico y de datos pospago, los que se abonarán al siguiente período de facturación. Por su parte, el texto alternativo de la objeción establece la posibilidad discrecional de las



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

operadoras de telefonía móvil de ofrecer planes específicos que incluyan este mecanismo. El presidente de la República en su justificación indica que con la acumulación de saldos en todos los planes se estaría afectando la estructura de costos de las operadoras de telefonía móvil, además de que existen limitantes en los contratos de concesión respecto de la acumulación de saldos en todos los planes. Sobre la base de lo expuesto, se recomienda el allanamiento. XV. Numeral 5. Texto remitido por la Asamblea Nacional: -----

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 con fines de venta directa, comerciales o publicitarios podrá ser revocada en cualquier momento y sin justificación, de conformidad con la ley.”

Objeción del presidente de la República. Se propone el siguiente texto alternativo: 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 con fines de venta directa, comerciales o publicitarios podrá ser revocada expresamente en cualquier momento y sin justificación, de conformidad con la ley”. Análisis específico y recomendación. El texto alternativo de la objeción incluye la palabra “expresamente” a la palabra “revocada” en lo que concierne al derecho del abonado o usuario de revocar su autorización para recibir información de carácter comercial, lo cual no altera el sentido del texto original. Sobre la base de lo expuesto, se recomienda el allanamiento. 6. Conclusión y recomendación del informe. La Comisión Especializada Permanente del Régimen Económico y Tributario y su Regulación y Control, considera, sobre la base de los argumentos expuestos y luego de un amplio tratamiento de las objeciones presentadas por el presidente de la República al proyecto de ley, en las que han surgido reflexiones,



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

análisis y manifestado las diferentes posturas, pone a conocimiento del Pleno de la Asamblea Nacional el informe no Vinculante de la objeción parcial del presidente de la República del Ecuador al Proyecto de Ley Orgánica para Defender los Derechos de los Clientes del Sistema Financiero Nacional y Evitar Cobros Indebidos y Servicios no Solicitados, que tratado, analizado, debatido y aprobado en Sesión No. 038-CRETREC-2022 de 21 de enero de 2022. Las objeciones planteadas por el señor presidente de la República se enmarcan dentro de la normativa constitucional por lo que, con carácter no vinculante, la Comisión recomienda al Pleno de la Asamblea Nacional el allanamiento a doce (12) de las treinta y dos (32) objeciones planteadas por el señor Guillermo Lasso Mendoza, presidente constitucional de la República del Ecuador, y que constan en los Acápites I, VIII artículo 158.5, XI, XIII, XIV numeral 1, XIV numeral 6, XIV numeral 8, XIV numeral 9, XV numeral 1, XV numeral 2, XV numeral 4 y XV numeral 5 del oficio No. T. 150-SGJ-22-0009 de 14 de enero de 2022. Asimismo, por las consideraciones y fundamentación expuestas en el presente Informe, respecto de las objeciones que constan en los Acápites II, III, IV, V, VI, VII, VIII artículo 158.1, VIII artículo 158.2, VIII artículo 158.3, VIII artículo 158.4, VIII artículo 158.6, IX, X, XII, XIV numeral 2, XIV numeral 3, XIV numeral 4, XIV numeral 5, XIV numeral 7 y XV numeral 3 del Oficio No. T. 150-SGJ-22-0009 de 14 de enero de 2022, la Comisión recomienda al Pleno de la Asamblea Nacional la Ratificación del texto votado por el Pleno de la Asamblea Nacional, remitido a la Presidencia de la República mediante Oficio No. PAN-EGLLA-2021-0223 de 16 de diciembre de 2021 7. Resolución y detalle de la votación del Informe. La Comisión Especializada Permanente de Régimen Económico y Tributario y su regulación y control, resuelve aprobar el presente Informe No Vinculante a la objeción parcial al Proyecto de Ley Orgánica para Defender los Derechos de los Clientes del Sistema Financiero Nacional y Evitar Cobros



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

Indebidos y Servicios no Solicitados. con cinco (5) a favor, cuatro (4) en contra, cero (0) abstención, y cero (0) en blanco, de acuerdo al siguiente detalle: -----

Asambleísta	A favor	En contra	Abstención	Blanco
Chiriboga High Guido	-	X	-	-
Herrera Gómez Ana	X	-	-	-
Luna Arévalo Blasco	X	-	-	-
Maldonado Ontaneda Byron	-	X	-	-
Muñoz López Pabel	X	-	-	-
Sacancela Blanca	-	X	-	-
Zambrano Ortiz Eitel	-	X	-	-
Terán Barragán Johnny	X	-	-	-
Pazmiño Arregui Mireya	X	-	-	-
Total	5	4	-	-

8. Asambleísta ponente. Asambleísta Pabel Muñoz López. 9. Nombre y firma de las señoras y los señores asambleístas que suscriben el presente informe no Vinculante a la objeción parcial al Proyecto de Ley Orgánica para Defender los Derechos de los Clientes del Sistema Financiero Nacional y Evitar Cobros Indebidos y Servicios no Solicitados. Mireya Pazmiño Arregui, Presidenta. Johnny Terán Barragán, Vicepresidente. Asambleístas Ana Herrera Gómez, Blasco Luna Arévalo. Pabel Muñoz López. 10. Certificación. En mi calidad de Secretaria Relatora de la Comisión Especializada Permanente de Régimen Económico y Tributario y su Regulación y Control, certifico: Que el presente informe no Vinculante a la objeción parcial al Proyecto de Ley Orgánica para Defender los Derechos de los Clientes del Sistema Financiero Nacional y Evitar Cobros Indebidos y Servicios no Solicitados se conoció, debatió y aprobó en la Sesión 038-CRETREC-2022 de 21 de enero de 2022, en el



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

Pleno de la Comisión Especializada Permanente del Régimen Económico y Tributario y su Regulación y Control, con la votación de las y los siguientes asambleístas: Mireya Pazmiño Arregui, Johnny Terán Barragán, Guido Chiriboga High, Ana Herrera Gómez, Blasco Luna Arévalo, Byron Maldonado Ontaneda, Pabel Muñoz López, Blanca Sacancela y Eitel Zambrano Ortiz, con la siguiente votación: Cinco (5) a favor, cuatro (4) en contra, cero (0) abstenciones, cero (0) en blanco. Asambleístas ausentes; cero (0). Quito, D.M., 21 de enero de 2022 Atentamente, Andrea Poveda Camacho, Secretaria Relatora de la Comisión Especializada Permanente del Régimen Económico y Tributario y su Regulación y Control". Hasta ahí el texto del presente informe, señora Presidenta. -----

LA SEÑORA PRESIDENTA. Se abre el debate. Tiene el uso de la palabra el asambleísta Pabel Muñoz. -----

EL ASAMBLEÍSTA MUÑOZ LÓPEZ PABEL. Gracias, Presidenta, buenos días. Un saludo también para los integrantes del Pleno de la Asamblea Nacional, las integrantes del Pleno de la Asamblea Nacional y lo más importante el saludo al país entero que puede seguir este importante debate. Lo primero, Presidenta, es ponerme de luto también como está el país por lo sucedido en varias provincias, lo acontecido en el caso del Cotopaxi, lo acontecido en el caso de Los Ríos, lo acontecido en Orellana y particularmente en mi caso, como representante de la provincia de Pichincha, quiero tomarme unos segundos más para referirme al tema de lo que acontece en el sector de La Comuna, en el sector de la Gasca donde no solamente tenemos la lamentable pérdida de vidas humanas, pérdida de temas materiales; sino también, la afectación emocional de las familias que evidentemente viven en ese sector, así que mi profunda solidaridad para el país entero, sobre todo a las provincias que están



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

pasando por estos problemas que es una combinación de factores, entre de desastres naturales, falta de atención, falta de previsión, falta de inversión; es complicado lo que está sucediendo en el país. Pero esa solidaridad va también acompañada de agradecimiento, los quiteños y las quiteñas somos hombres y mujeres solidarios, generosos, apreciamos cuando tenemos visitantes y los recibimos con todo gusto, somos quiteños y quiteñas todos los que vivimos en esta ciudad y uno de nuestros atributos es también el agradecimiento, así que, en representación de ustedes, que representan al país entero. Quiero agradecer a todas las provincias y a todos los ecuatorianos y ecuatorianas que han presentado su nota de pesar sobre lo que acontece en la capital de la República, pero lo más importante sus expresiones de solidaridad. Gracias, Presidenta, por esa gestión también, porque a pesar de que nosotros somos un órgano legislativo y uno podría decir ¿qué puede hacer el órgano legislativo en ese momento?, cuando se necesita operatividad, ejecutividad, la decisión tomada para apoyar al conjunto de las provincias y en este caso, particularmente, a la ciudad de Quito es digno de agradecimiento. Lo que nos trae este debate, Presidenta, que es un tema muy importante. En filosofía se suele decir que es muy importante tener claro el locus denunciación; no es otra cosa que tener claro el lugar de donde se habla, el lugar desde donde se opina, el lugar desde donde se escribe; a qué intereses queremos representar, a qué intereses queremos defender y yo quiero saludar la decisión que tuvo el Pleno de la Asamblea Nacional, porque el Pleno de la Asamblea Nacional respecto a la ley que hoy vamos a tratar, que es una ley que tiene dos propósitos centrales, ampliar los derechos de los clientes de la banca y evitar que se cometan abusos, evitar que se comentan débitos indebidos, evitar que se nos cobre sobre algún servicio que no hemos solicitado, es esos los dos elementos fundamentales y cuando el Pleno de esta Asamblea Nacional razonó, razonó desde los intereses de esos ecuatorianos y ecuatorianas que



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

tenemos relación con el sistema financiero y que buscamos el fortalecimiento de nuestros derechos en una relación que no es igual, sino que es desigual; asimétrica y por eso tuvimos una votación unánime y frente a esa votación unánime yo reconozco que toda las bancadas en ese momento, esa es la lógica de una votación unánime, razonamos a favor de los intereses ciudadanos. Nos extraña mucho que el veto razone desde otro lado, que ese lugar de enunciación, ese locus de enunciación del Ejecutivo no sea el mismo que tuvo la Asamblea Nacional, de defender los derechos de los clientes sino de ponerse de lado de los intereses, en muchos de los aspectos, del sector financiero bancario. Si el presidente de la República me permite decirle algo, Presidente, como puede ser que a usted le asesoren para que se pronuncie sobre algo en lo que esta Asamblea, representando el pueblo ecuatoriano, creemos que es de justicia absoluta y voy a ponerles un ejemplo, ahora, a pesar de que me referiré a eso más adelante. ¿Cómo no puede ser justo que si a una persona que es cliente del sistema financiero le han descontado por un servicio que él no solicitó, seis meses, por ejemplo, no le devuelvan la plata por esos seis meses, más los intereses que ha supuesto la utilización de esa plata sobre esos seis meses? Y el presidente de la República dice, que le devuelvan la plata pero no los intereses. Presidente, ¿cómo puede ser esto posible? Cuando nosotros le pedimos un préstamo al banco, ¿solamente le pagamos el capital o debemos pagar los intereses sobre ese capital?, ahí ni siquiera entra en discusión, ni siquiera entra en discusión. Por lo tanto, aquí tampoco debería entrar en discusión que esa sea la lógica, si a un cliente le debitaron por un tiempo debido en el que él no autorizó ese servicio, deberían devolverle la totalidad de lo que le debitaron más los intereses del caso, pero el Presidente escribe, desde estos intereses o parece que escribe desde estos intereses de defender al sistema financiero y a la banca y no a los derechos porque eso estamos hablando en esta normativa. Para entonces



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

orientar al Pleno sobre su votación yo quisiera decirles lo siguiente asambleístas: Primero, yo apelo por una votación unánime del informe hecho en la Comisión; y por qué apelo por una votación unánime. En primer lugar, porque quiero también extender mi agradecimiento y felicitación a los miembros de la Comisión, es evidente, sano además, que no estemos de acuerdo en todo lo que estamos proponiendo, pero es digno de ser reconocido que el debate de altura también se puede dar y eso es lo que hicimos en el seno de la Comisión, así que mi reconocimiento a la Presidenta y a todos los integrantes de la Comisión de Régimen Económico. Segundo. La votación debería ser unánime porque si tuvimos y el voto a favor del informe que está presentando la Comisión debería ser unánime, porque si tuvimos ese tipo de votación, ¿qué ha pasado en el transcurso de un mes, aproximadamente, en el que hubiéramos cambiado de posición? ¿Creemos que ahora ya no es necesario que para hacernos un débito deba haber la autorización del caso? ¿Creemos que ahora ya no es necesario que, por ejemplo, nos devuelvan con los intereses del caso? ¿cambió el razonamiento del Pleno? Espero yo que no, por lo tanto, advierto un tema unánime, y, tercero, con ello me meto al tema del bloque de los allanamientos, nuestra posición en este sentido siempre es técnica y sensata, por lo tanto, de los treinta y dos tema que ha planteado el Ejecutivo en su veto hemos acogido doce, porque en esos doce tiene razón, pero nos ratificamos en veinte porque en esos el pueblo y la Asamblea Nacional tiene la razón. Permítanme poner algunos ejemplos, de por ejemplos esos allanamientos y cuando pienso en el primer allanamiento estoy pensando en el razonamiento de la bancada de CREO y digo y me pregunto y anhelo que entonces el voto de CREO también sea favorable al informe que estamos presentando ¿por qué? Cuando tuvimos el debate de borrador que fue aprobado unánimemente en este Pleno, la bancada de CREO decía, las reformas que estamos haciendo al artículo ciento treinta, que en síntesis tienen que ver con



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

aumentar o fortalecer las capacidades de regulación de la Junta Financiera, esa bancada no estaba de acuerdo, porque pensó que el Ejecutivo iba a eliminar ese texto y el Ejecutivo no estaba de acuerdo con ese texto; para sorpresa mía y creeré también que la sorpresa de CREO el Presidente no anula ese artículo, sino que lo deja pero nos advierte que cuidado cometemos una duplicidad de competencias y en eso tiene razón porque al menos, por ejemplo, la definición de encaje en el sistema financiero estaría prevista para la Junta Financiera y también para la Junta Monetaria, no tiene sentido, no tenemos capacidad de corregir un texto que está más arriba en el Proyecto de Ley que hemos presentado y nos allanamos al texto del presidente de la República. Si es que esto es así y esta era la única cosa que le molestaba en su momento en la bancada de CREO, no encontraría yo otro argumento para que esto suceda así. Luego vienen, yo diría, algunas reflexiones, desde mi punto de vista más de forma del Ejecutivo que también aceptamos, por ponerles un ejemplo, fortalecen las capacidades de la Junta Monetaria, no es cierto, mejoran la redacción respecto al tema de supervisión, por ejemplo, plantean que la atención al cliente se también por medios electrónicos, creo que tienen de acuerdo, hacen algunas reformas al tema de la Ley de Defensa al Consumidor donde también estamos de acuerdo y otro tema que es esencial y aquí no queremos nosotros dejar ese debate, sino queremos simplemente postergarlo. En el debate de la elaboración del segundo informe, segundo debate del Pleno de ese Proyecto de Ley, se planteó en algún momento que los usuarios de los clientes pospago puedan acumular minutos, pero tenemos un problema y podríamos correr un riesgo, que yo creo que es prudente que no le hagamos correr ni a esta Asamblea ni al país entero. Parte de esto está en el equilibrio financiero que tienen las operadoras de telefonía celular y parte de esto, lo primero me importa a mí en lo particular un poco menos, pero parte de esto está reconocido en los contratos de concesión que tiene el Estado



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

con las telefonías privadas de telefonía celular y por lo tanto mal haríamos nosotros en poner en riesgo ese elemento, por lo tanto, ahí también nos estamos allanando al veto presidencial. Lo que les quiero plantear como Asamblea, es que no dejemos de lado ese tema, que lo debatamos y en algún momento incluso esta Asamblea debata cuáles son las condiciones mínimas, por ejemplo, en las que el próximo año se deberá hacer los contratos de renegociación del espectro radioeléctrico que creo que podría ser un tema interesante. Así que ahí está el bloque de los allanamientos, en este sentido, recogemos lo que es pertinente, válido, legítimo, mejorado, no es cierto, del texto presidencial. Ahora, para terminar, permítanme, lo más importante, apelar a los votos para la ratificación porque hoy necesitamos noventa y dos, e insisto, mi invitación es para que los votos sean unánimes. El presidente de la República en su veto dice, no tiene sentido que a la Superintendencia le pongan otra facultad como para que elimine prácticas fraudulentas, ¿cómo no, Presidente? Si existiendo base legal como existía se dio el problema de los débitos indebidos, es preferible que el texto sea más enfático en las capacidades que tiene la Superintendencia y no que se quede débil en esas capacidades. Creemos que hay que ratificarnos. Hay un tema fundamental y es que el presidente de la República dice que los derechos que tienen los clientes podrían ser objeto de negociación con el banco; nuestro razonamiento es otro, los derechos que tienen los clientes del sistema financiero son irrenunciables, por lo tanto, no cabe allanarnos a ese texto presidencial. Nosotros planteamos un tema y fue votado por esta Asamblea, que en realidad es declarativo, pero que esa declaración tiene también su fundamento y su peso, nosotros le decimos al órgano regulador, que supervise o que vea que, con el tiempo, con el tiempo los costos de los servicios financieros tiendan a la baja, no dice bajen de tanto o lo que fuera; los costos de los servicios financieros tiendan a la baja. Para hablar en términos más entendibles, con un



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

ejemplo, lo que hoy pagamos por sacar la plata, nuestra plata del cajero electrónico y nos cobran unos cuarenta y cinco, cincuenta, cincuenta y cinco centavos, con el tiempo tiendan a la baja, es absolutamente entendible y esto es la expectativa de la gente. El Presidente de la República en su veto dice que tiendan a la eficiencia, a ver qué pasa, primero nos está diciendo, entonces, que no son servicios eficientes y que solamente se van a comprometer a que tiendan a la eficiencia, no; la eficiencia es per se pues, no puede ser que a mí me ofrezcan un servicio que no sea eficiente, por lo tanto el debate central es que ese costo tienda con el paso del tiempo a la baja. La parte más complicada desde nuestro punto de vista es cuando se refiere a cosas como estas que ya señalaba. Si es que nos han hecho un débito, que primero no debería suceder, no pueden hacerlo si no hay una posición expresa, taxativa, clara del cliente aceptando ese débito, y ¿quién tiene que probar eso? ¿El cliente o la banca? La banca pues, porque yo le tengo que haber firmado un documento o le tengo que haber dicho en una llamada telefónica, sí acepto, y la banca debía haber gravado esa aceptación. Como muchos de estos servicios no nos ofrecen directamente la banca sino prestadores terceros porque son servicios no financieros, ellos están queriendo transferirle la responsabilidad al tercero y es obvio que si a mí me ofrecen un servicio de asistencia vehicular, quien me ofrece debería tener mi aprobación, pero también es evidentemente obvio que el banco no podría proceder con el débito sino verifica que ese servicio tiene mi aprobación, entonces estamos diciendo eso. Nos estamos también ratificando en lo que yo ya decía, si nos han debitado por equis tiempo, cuando nos devuelvan nos devuelvan con los intereses del tiempo que nos debitaron sin la autorización, es evidente, y estamos planteando que el plazo sea corto, definido en la ley para que atiendan un reclamo, el Presidente dice que no, que el plazo no que definido sino que quede posterior para que lo fije la Junta de Regulación. Cierro diciéndoles, tal vez, dos o tres



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

elementos. En un momento se plantea en la ley que, si no hay una atención del banco respecto al reclamo del cliente, el cliente puede hacer el reclamo a la Superintendencia, ¿qué tiene que hacer la Superintendencia? Atender el reclamo, atender el reclamo, una cosa es que puede ser una atención favorable, porque el cliente tiene la razón u otra es que la respuesta sea desfavorable porque el cliente no tiene la razón, pero no puede ser que el Presidente ponga en el veto , podrá la Superintendencia atender y resolver los reclamos, es decir, que está queriendo dejarle como optativo un tema que es obligatorio de la Superintendencia de Bancos, la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria, no tiene sentido, ahí están, señores asambleístas, y señoras asambleístas, los elementos principales de este texto de este informe que hemos presentado en la Asamblea Nacional. Yo termino con la frase con la que empecé, o con la reflexión con la que empecé. Es fundamental saber el sitio desde donde se habla, es fundamental saber a quién se representa, y en este sentido esta Asamblea Nacional no representa al Ejecutivo, sino que representa a todos los ecuatorianos y todas las ecuatorianas y si como hemos visto, el texto del veto del presidente de la República ha generado sorpresa, porque no podemos entender que en una ley, que desde mi punto de vista no tiene un solo pero, sino que tiene elementos favorables hacia el ciudadano, poniendo en riesgo, no pone absolutamente en riesgo la estabilidad, la solvencia del sistema financiero, es absolutamente sorprendente que no se razone en cara, del lado de los derechos de los clientes de la banca sino de los intereses de los sectores financieros. Muchísimas gracias, Presidenta, mociono, por lo tanto, la aprobación del texto del informe, exactamente, como fue sugerido en el informe que presentó esta Asamblea, dando lectura por Secretaría, si usted autoriza, señora Presidenta, al bloque de los allanamientos, y al bloque de las ratificaciones. Muchísimas gracias. -----



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

LA SEÑORA PRESIDENTA. Tiene el uso de la palabra la asambleísta Mireya Pazmiño. -----

LA ASAMBLEÍSTA PAZMIÑO AGUIRRE MIREYA. Buenos días. Muchas gracias, señora Presidenta. Buenos días con todas y con todos los compañeros legisladores. Es importante iniciar extendiendo mi solidaridad a todos los ciudadanos que fueron afectados gravemente en todas las provincias, en su mayoría del Ecuador, en especial en la ciudad de Quito que es nuestra querida capital y extendiendo mi abrazo fraterno a todas las familias de nuestro querido Quito. Así mismo, hago un llamado a todas las autoridades para que implementen programas y proyectos que ayuden a prevenir y a mitigar estos riesgos. No puede ser posible que esperen a que pasen momentos destructivos como en esta ocasión para tomar medidas, hemos visto también las muertes en las calles, los robos violentos, las matanzas violentas y ahí recién se pronuncian las autoridades. Ahora, de la misma manera, hace falta que pasen esta clase de desastres, de catástrofes para que tomen medidas, yo creo que todos los ecuatorianos pagamos nuestros impuestos y por ende debemos exigir que estecen más pendientes de la seguridad de los ciudadanos que no pasen nuevamente estas desgracias. El día de hoy estamos tratando el veto realizado por el presidente de la República a la Ley Orgánica para Defender los Derechos de los Ciudadanos y del Sistema Financiero Nacional y Evitar Cobros Indebidos y Servicios no Solicitados, esta ley busca regular los derechos de los usuarios y/o clientes financiero, sabemos que los débitos bancarios son herramientas, ahora, muy útiles para todos nosotros y que nos facilitan las transacciones financieras y que constituyen un ahorro de tiempo y colas de espera. Sin embargo, también sabemos que en algunos casos han existido abusos por parte de algunas instituciones financieras, principalmente de los bancos provocando débitos que no se han



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

autorizado y han perjudicado a muchos de los ecuatorianos y coincido también con mi compañero Asambleísta, miembro de la Comisión de Régimen Económico y quien ha sido proponente de este Proyecto de Ley que en muchos de los casos han sido afectados y no han sido atendidos los reclamos de todos los usuarios. Me permito por tanto exponer cuales es la parte positiva de esta ley que hemos trabajado en la Comisión de Régimen Económico y lo hemos debatido con altura y como también hago propio también las palabras, me ratifico en que se debatió de una manera muy saludable, muy respetuosa con todos los asambleístas miembros de la Comisión. ¿Cuáles son estos beneficios de esta Ley? Se prohíbe débitos y cobros sin autorización, las entidades de control deberán solicitar de oficio a las entidades controladas el esclarecimiento y soluciones ante la vulneración de derechos de los usuarios y/o clientes. Se exige a las entidades financieras que apliquen estrictos controles sobre los servicios que brindan a través de la banca electrónica e implementen todas las seguridades para precautelar los recursos de los usuarios y/o clientes. Ahora los ciudadanos podrán elegir con plena libertad los productos y servicios financieros y no financieros en función de los precios, tarifas, gastos y costos, es decir, no podrá obligar a contratar seguros con alguna empresa que la banca disponga, sino, nosotros podremos escoger con libertad que clase de seguro nosotros ahora queremos y con qué aseguradora queremos escoger. Ahora los usuarios y/o clientes del sistema financiero tienen el derecho de exigir la rectificación de sus datos crediticios sin costo alguno, cuando la información sea inexacta o errónea, no se permitirá el 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. Ahora las entidades del sistema financiero deberán entregar semestralmente a la Superintendencia de su competencia un reporte que contenga información del número de reclamos presentados y atendidos



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

favorablemente o los montos devueltos. Las entidades del sistema financiero nacional tienen la obligación de atender y responderán los reclamos de los usuarios y/o clientes en el tiempo de quince días, y si son reclamos fuera del país en el tiempo de cuarenta días; sino, se emite la respuesta en los términos establecidos, la entidad financiera deberá devolver, sin más trámite, la totalidad del monto disputado más los intereses; ahora con la nueva ley las entidades del sistema financiero nacional deberán probar que el usuario y/o el cliente dio su aceptación previa y expresa para haber realizado estos cargos o cobros, en los casos de renovación automática deberán notificarlos con quince días de anticipación, ahora se podrá dar por terminado los contratos de forma presencial o por el mismo medio que fue contratado, ya no se tendrán llamadas insistentes con información o comunicación comercial luego de haber sido rechazada previamente por el cliente, ahora se tendrán quince días para realizar cambios de bienes o servicios siempre y cuando lo permita su naturaleza. La empresa de cobranza no podrá llamar en horarios previos antes de las siete de la mañana o posterior a las ocho de la noche ni en fines de semanas o feriados, ni desde un número de teléfono no identificado, ahora las prestadoras de servicios están obligados a acumular los saldos de los planes telefónicos y de datos, estos son los beneficios de esta ley. Como ustedes pueden ver, esta ley está a favor de los ecuatorianos y, es ahora, que las entidades del sistema financiero respeten los derechos de los usuarios o clientes. Señores asambleístas, demostremos ahora que estamos unidos, demostremos esa unidad y que hemos sido electos para defender los derechos del pueblo ecuatoriano, yo les llamo a todos ustedes a tomar conciencia, ya anteriormente, por unanimidad, fue aprobado este Proyecto de Ley y ahora nuevamente ratifiquemos en eso, en defender los derechos de quienes nos dieron ese voto de confianza. Muchas gracias, señores asambleístas, muchas gracias, señora Presidenta. -----



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

ASUME LA DIRECCIÓN DE LA SESIÓN EL ASAMBLEÍSTA VIRGILIO SAQUICELA, PRIMER VICEPRESIDENTE DE LA ASAMBLEA NACIONAL, CUANDO SON LAS DOCE HORAS VEINTICINCO MINUTOS. -----

EL SEÑOR PRESIDENTE. Asambleísta Blasco Luna, tiene la palabra. ---

EL ASAMBLEÍSTA LUNA ARÉVALO BLASCO. Gracias, Presidente. Mi saludo para las y los ecuatorianos, que el día de hoy están pendientes de los temas que la Asamblea Nacional va a tratar, en lo concreto, relacionado al proyecto de ley que defiende los derechos de los clientes del sistema financiero nacional, de igual manera quiero iniciar mi intervención solidarizándome con las familias que el día de hoy se encuentran viviendo momentos difíciles por las situaciones producto de los desastres naturales, pero a la vez también por un mal manejo técnico a nivel del área administrativa, del área del Ejecutivo y no podemos mirar para otro lado como Asamblea Nacional, conciudadanos, no podemos dejar de citar que el anterior gobierno, el gobierno del señor Moreno desinstitucionalizó el aparataje público a nivel nacional, ya no existe la Secretaría de Gestión de Riesgos y en dónde estará, pues, quien en aquel entonces fungía como ministra, la señora Ocles, que el día de hoy está paseando fuera del país y que no respondió a los casos de corrupción que afectó tanto a la nación y que el día de hoy, prueba de ello, estamos viviendo estos males que tanto nos aquejan conciudadanos, no podemos dejar de fiscalizar estos actos. La Asamblea Nacional tiene esa responsabilidad, ya nos hemos olvidado de los legisladores con carnet falsificados para traer vehículos, ya nos hemos olvidado de los ministros que dejaron destruyendo la institucionalidad pública en el ámbito de la seguridad para el día de hoy tener niveles de delincuencia imparables, hay que hablar las cosas como son y esta Asamblea Nacional tiene esa responsabilidad de hacer un proceso verdadero de fiscalización que



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

permita sintonizar con el pueblo y buscar soluciones a la problemática que hoy vivimos y en ese tema, quiero iniciar abordando el mismo con una vivencia que tenemos en el día a día; imagínense, vamos al cajero electrónico, apurados a sacar nuestro recurso, ese poco recurso que muchas familias tienen para hacer una transacción para salir a comprar sus víveres, para poder utilizar los mismos en bien de su familia y ni bien introduce la tarjeta de débito, ¡oh sorpresa!, un tremendo mensaje en letras pequeñas y un si grandote ahí, en la pantalla del cajero, diciéndole en esas letras pequeñitas que le está dando a conocer un servicio y una prestación externa en la que usted ni por enterado se da, está apurado y usted está creyendo que está diciendo si quiere continuar con la transacción, ese es un abuso de la banca que debemos parar, estimados legisladores, no debemos dar paso a que se sigan cometiendo esos abusos de parte de esa banca chulquera y este Proyecto de Ley que ha sido abordado con mucha responsabilidad por la Comisión de Régimen Económico, busca que se paren estos abusos de la banca, fue aprobada por unanimidad esta propuesta de Ley y el presidente de la República lo terminó vetando, veinte artículos de por medio y nos causa sorpresa porque esta ley surgió también de la necesidad de parar casos como el caso GEA que hasta el día de hoy no nos terminan de devolver esos recursos que nos metieron la mano en el bolsillo, ni que decir de los intereses producto de esos débitos indebidos que cometió en aquel entonces la banca con complicidad del gobierno de aquel entonces, porque no olvidemos, un funcionario directo del gobierno de Moreno era parte de esta corporación GEA de por medio, entonces es necesario normar y regular estas prácticas ilegales y que afectan el bienestar de las y los ecuatorianos. En ese ámbito la banca el día de hoy por servicios de prestación externos, por decir lo menos, se registra una ganancia de promedio de cuatrocientos cincuenta millones de dólares al año, producto de aquello, de dar ese servicio, es necesario normar el mismo



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

pues, no pueden meterle la mano en el bolsillo porque si a los ecuatorianos con plata que es de todos nosotros, que pusimos en manos de los banqueros con la finalidad de que nos den un pequeño interés de por medio y ellos puedan llevar y dedicarse para lo que están generar créditos para los ciudadanos y ayudar en el desarrollo de las y los ecuatorianos de por medio pero no concebimos que vete este tipo de propuestas que contemplan en estos artículos no puede ser posible ya lo ha explicado el legislador Pabel Muñoz con claridad meridional, no puede ser posible que si se comete un cobro indebido lo mínimo que deberían hacer es pagarnos, devolvernos ese dinero y pagarnos el interés generado producto de ese débito indebido de por medio, es más queriendo ir un poco más allá deberían cubrir los gastos que nos generan en tiempo y también en gastos económicos o tener que ver un abogado, el tener que ver a alguien que nos dé solventando este problema que es un dolor de cabeza por sobre todo los casos. En principio pro persona la defensa de los derechos conciudadanos no tenemos que ir mendigar y a la banca la devolución de cobros indebidos, no tenemos que permitir que se termine sermoneando un contrato muy probablemente que fue generado por una “aceptación telefónica” y que en la práctica no fue así porque es publicidad mentirosa y engañosa conciudadanos, de por medio es necesario sintonizar con el pueblo y ahí quiero yo enviar un mensaje fundamental para los ciudadanos y, sobre todo, para la Asamblea Nacional. La ciudadanía está esperando de esta Asamblea Nacional que le solventemos la problemática que se tiene en el día a día ya lo ha dicho, ya lo ha palpado en estos días una Ley Económica urgente que está metiendo la mano en el bolsillo de la clase media y de la clase popular, el día de hoy no podemos ya deducir como parte del pago del Impuesto a la Renta atención en salud, atención en educación o lo que representa comprarnos una vivienda porque esa nefasta Ley la impide solo podemos descontar quinientos dólares antes podíamos deducir alrededor de



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

catorce mil dólares de promedio pero el pueblo está a la espera de que nosotros asumamos esa responsabilidad asambleístas y conciudadanos y demos trámite a la derogatoria de esa nefasta ley conciudadanos. La Corte Constitucional el día de hoy se acaba de pronunciar y dar paso o trámite la demanda de inconstitucionalidad nosotros qué esperamos, qué defendemos el interés de unos pocos o el interés del Soberano asumamos esa responsabilidad conciudadanos, en ese marco mi llamado asambleístas legisladores, hombres y mujeres de la patria por un pueblo estamos aquí sentados dignifiquemos el quehacer político y aprobemos el planteamiento presentado por el legislador Pabel Muñoz ratificándonos en la defensa de los ciudadanos y diciéndole al gobierno, al presidente de la República que aparte tiene intereses encontrados porque también es banquero que no estamos nosotros para socapar cobros indebidos y mucho menos perjudicar el bienestar de las y los ecuatorianos y un último temita nada más aunque nos salimos un poco de lo que estamos tratando, cuestión de treinta segundos. La inseguridad campea conciudadanos la Asamblea no puede mirar para otro lado y tenemos que también hacer actos que demuestren que la Asamblea si está comprometido con el pueblo ecuatoriano, he pedido a la Asamblea Nacional, a la Presidenta que nos entregue información del número de efectivos policiales que tenemos aquí en la Asamblea Nacional si es que la Cámara mira hacia un lado tenemos una policía que está parada y en realidad no está cumpliendo una mayor función ella podría estar haciendo una función de cuidar la seguridad afuera, bañémonos de pueblo, sintonicemos, hagamos de que los efectivos policiales en realidad cumplan su labor nosotros en realidad estamos bien aquí compañeros es necesario entonces revisar esas normativas para que los policías mas por el contrario salgan a las calles a dar seguridad porque aquí entendemos estamos seguros, propuestas en bien de la gente y no del interés de unos pocos. Gracias señor Presidente. -----



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

EL SEÑOR PRESIDENTE. Tiene la palabra el asambleísta John Vinueza. -----

EL ASAMBLEÍSTA VINUEZA SALINAS JOHN. Buenos días señores asambleístas la verdad es que es tan claros los criterios que no hay mucho más que decir al respecto. Quiero aprovechar mas bien para tocar otro tema el mayor homenaje, el mayor homenaje que le podemos dar a las víctimas de la Gasca y de la Maná es aprobar la Ley de Gestión de Riesgos que reposa un año en la Comisión, es necesario que esto se dé paso y le pido a la Presidencia, les invito al CAL, le invito a la Comisión a que se trabaje, se dé paso al primero, segundo debate de esta Ley de Gestión de Riesgos. Las urgencias no nacen si no es de la falta de planificación, de control y de mantenimiento de estas quebradas y de estos espacios en riesgo, así es que ese es mi pedido y no era otro punto más mi palabra. Gracias, señor Presidente. -----

EL SEÑOR PRESIDENTE. Tiene la palabra el asambleísta Luis Almeida. -----

EL ASAMBLEÍSTA ALMEIDA MORÁN LUIS. Muchas gracias, señor Presidente. El pueblo del Ecuador siempre reclama mejores días, nuestra nación ecuatoriana está viviendo momentos muy duros, muchas desgracias, deslaves, crisis económica y desgobierno también porque alguien puede ser muy buen banquero pero no muy buen Presidente y para que eso tiene que aprender de política y para eso tiene que aprender de ser solidario con su pueblo, si bien es cierto este Proyecto de Ley hay que ratificarse en lo que el Parlamento hizo porque nosotros tenemos la obligación de defender al pueblo no pueden los bancos cobrar cuando utilizan nuestro dinero se enriquecen con nuestro dinero cobrarnos hasta por el más mínimo de las acciones que haya que hacer, por pedir una



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

cuenta, por hacer chequera, por pedir un, sacar un dinero del cajero, en definitiva eso está muy mal. Yo creo señores legisladores que tenemos que volver asumir la capacidad legislativa fuerte en favor del pueblo ecuatoriano de la gente pobre que en este momento se muere de hambre que no se le ha cumplido en campaña lo que se prometió, que los créditos del uno por mil, del uno por ciento, les cuento porque no le están dando a la gente y que no está llegando a donde tiene que llegar a nuestra gente del Ecuador. Señor Presidente, exigimos que la cosa se la trate con fuerza en favor de nuestro pueblo no puede haber otra circunstancia más que la de hacer bien al pueblo y para que un gobernante sea grande o para que intente ser grande tiene que servir al pueblo porque si no sirve al pueblo y solo cree que debe ser de un sector eso está muy mal. Por eso, es que el Parlamento ha hecho esta Ley yo estoy totalmente de acuerdo con ratificarnos en los proyectos que dice, que ha expuesto el señor Legislador que ha expuesto hace un rato porque nuestro pueblo reclama y no solamente que reclama por eso, sino que recién vamos a sentir los costos terribles de la economía solamente le quiero preguntar a los legisladores ahora en el sueldo que ustedes han percibido cuánto les han descontado, si les aumentó o no les aumentó esa es la demostración de la crisis alguien dirá pero es que ganan tres mil ochocientos dólares, tres mil trescientos dólares que reciben el pueblo nuestro pobre no recibe nada pero los impuestos ahora se han aumentado hasta un diez por ciento, diez veces más perdón, diez meses más, diario el Universo ayer lo reconoce y lo ha dicho señor Presidente no hay otra alternativa que ejercer la Función Legislativa de fiscalizar con profundidad y yo lo voy hacer en vista de que el señor Presidente se ha ido a China dizque a renegociar la deuda, ese viaje cuesta un millón setecientos cincuenta mil dólares y decía que no iba en el avión que había comprado el ex presidente y se va en el mismo avión yo no digo que un Presidente tenga que tener un avión yo creo que sí lo debe tener pero el tema



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

está en decir que lo va a vender y después no lo vende, que estaba malo y después si es bueno, entonces a qué gobernamos, cómo gobernamos. Entonces, si va a conseguir un beneficio allá para lograr una rebaja de la deuda pero yo creo que es difícil que lo haga por eso el Parlamento tiene que estar atrás de esto a no sea que sea otra negociación de la renegociación de los bonos y esto lo anuncio al Parlamento públicamente que un grupo de legisladores estamos investigando esto que cuando hubo la renegociación de los bonos Brady, de los eurobonos, de la cual hay un señor que está ahora allá en el Fondo Monetario Internacional que tiene una glosa terrible de la Contraloría y que la quisieron borrar y que habrá que ver si el nuevo Contralor ya no la borró, esa glosa era de doscientos millones de dólares tengo toda la documentación cuando Almeida habla es porque tiene las pruebas debidas y vamos hacer esa investigación caiga quien caiga, aquí hay un ciudadano que está ganando, ha ganado por veintidós años, señor Presidente un millón doscientos mil dólares del pobre pueblo ecuatoriano un millón doscientos mil dólares por una cifra de ciento trece millones en bonos que fue comprada en cuarenta y ocho millones de dólares. Vamos a ver señor Presidente y ahí lo quiero ver al señor Aparicio Caicedo hasta donde le alcanza la chequera para comprar gente o comprar conciencias, vamos a ver señor Presidente. Muchas gracias, tenemos que siempre ser consecuentes con el pueblo ecuatoriano como debe ser. Muchas gracias. -----

EL SEÑOR PRESIDENTE. Asambleísta Joel Abad tiene la palabra. -----

EL ASAMBLEÍSTA ABAD VERDUGO JOEL. Muchas gracias, señor Presidente de la Asamblea, compañeras y compañeros asambleístas, pueblo ecuatoriano, mi solidaridad con todos y cada uno de los damnificados por los desastres de la naturaleza. Quiero manifestar que



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

es un deber moral de todos y cada uno de los asambleístas cuando tenemos que defender los derechos ineludibles de los clientes del sistema financiero y oponernos radicalmente a los cobros indebidos y a los servicios no solicitados, el país y el mundo ha transcurrido por las peores crisis, la crisis económica, la crisis social, la crisis sanitaria. En este país hermoso, rico en petróleo, en minas, en agricultura no podemos dejar que simplemente se beneficie a los grandes empresarios o banqueros de este país, no podemos, las riquezas de la banca deben ser favorecidos a los que más necesitan, mucho más a los que han trabajado en esta época de pandemia, a los que han sufrido con el riesgo de perder sus vidas en el emprendimiento en todos los sectores, inclusive, sobre todo, en el sector agrícola quienes nos han dado de comer durante la pandemia, por lo que, mi posición frente a la observación del presidente de la República para no aceptar impugnación de pagos indebidos realizados por la banca en tiempos de la pandemia Covid 19 hago simplemente reflexiones que ameritan en este momento. Primera reflexión. La pandemia del Covid 19 no es ni ha sido solo un problema sanitario y biológico sino que a través del confinamiento obligatorio en cielo masivo llamada cuarentena de la población ha destruido gran parte de las actividades productivas y capacidad adquisitiva de las capas medias y pobres de la sociedad. Esta realidad dolorosa ha conducido a una pobreza generalizada y a la imposibilidad de mantener niveles anteriores de sobrevivencia. Segunda reflexión. El sector económico que ha obtenido la mayor cantidad de beneficios y ventajas económicas en el Ecuador en el lapso de la pandemia del Covid 19 al tenor de las cifras oficiales ha sido la banca y los grupos financieros, resulta ante las evidencias un verdadero contrasentido de quienes no solo han conservado sino ha implementado sus ganancias se niegan a colaborar con la sociedad en una situación por demás notoria y escandalosa; pues, no se trata de reducir las ganancias de la banca sino evitar que dineros



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

extraordinarios que no se debían cobrar queden en manos de sus verdaderos dueños que son los clientes de las mismas entidades financieras. Tercera reflexión. Resulta un contrasentido y un despojo social que el sector financiero pretenda quedarse con recursos que legalmente no le pertenece, motivo por el que, me ratifico en la propuesta de redacción elaborada por la Asamblea Nacional de la República, la propuesta del Ejecutivo es absolutamente injusta y contrario al sentido más elemental de equidad y respeto social. Queridos asambleístas, pueblo ecuatoriano no podemos seguir soportando situaciones tan graves, no podemos pensar en los demás que a lo mejor piensan vivir cien, doscientos o trescientos años pensemos en el hoy pero proyectémonos al mañana ayudemos a nuestra gente humilde que trabaja constantemente para llevar adelante al progreso del país. Muchas gracias. -----

EL SEÑOR PRESIDENTE. Tiene un punto de información el asambleísta Ramiro Narváez, por tres minutos. -----

EL ASAMBLEÍSTA NARVÁEZ GARZÓN RAMIRO. Muchas gracias, señor Presidente, rápidamente quiero apoyar la ratificación de esta Asamblea en el tema que estamos tratando pero pido un punto de información porque solicito a todos los asambleístas de este Pleno que antes de referirnos al trabajo de una Comisión averigüemos porque estamos generando la sensación en el pueblo ecuatoriano de que no se trabaja por favor. La Ley de Gestión de Riesgos estará lista para el debate al interior de la Comisión ya con su articulado completo el once de enero, es decir, estamos a pocos días y es porque lo hemos hecho de manera responsable y hemos articulado con el PNUD porque aquí no se trata de generar leyes sin calidad por favor averigüemos en la Comisión porque la sensación al pueblo ecuatoriano es de que no se trabaja y aprovecho porque también



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

habido pronunciamientos de otros asambleístas. La Comisión de Soberanía, Integración y Seguridad Integral ha venido trabajando porque un Asambleísta lo dijo públicamente que nos pongamos a trabajar en temas tan prioritarios como la Ley de Personal y Disciplina de las Fuerzas Armadas que se le ha postergado por pedido del Ejecutivo porque quieren hacer nuevos aportes a la Ley y nosotros hemos revisado artículo por artículo para presentar una ley de calidad. También hemos trabajado en el Código Orgánico de Seguridad que son más de cuatrocientos o de quinientos artículos no podemos emitir leyes sin calidad esta Comisión tiene ochenta y tres sesiones de Comisión y decenas y decenas de mesas técnicas, el uso progresivo de la fuerza que hoy día se ha constituido en un tema de debate esta Comisión lo viene trabajando ya varios meses y va a estar listo para primer debate a finales del mes de febrero no por las presiones mediáticas sino porque así estaba planificado y les pido compañeros que cuando se refieran a cualquier Comisión primero reflexionen si han hecho algún aporte por lo menos un artículo de estas leyes no podemos generar la sensación al pueblo ecuatoriano de que esta Asamblea no trabaja cuando yo soy testigo de muchas comisiones y muchos asambleístas invertimos horas y horas de jornada laboral. Ese punto de información señor Presidente me parece importante y nuevamente antes de referirse a una Comisión primero consulten y segundo reflexionen su han aportado o no con sus criterios y sus aportes a estas comisiones. Gracias, señor Presidente. -----

EL SEÑOR PRESIDENTE. Tiene la palabra el asambleísta Guido Chiriboga. -----

EL ASAMBLEÍSTA CHIRIBOGA HIGH GUIDO. Gracias, señor Presidente por el uso de la palabra quiero referirme a un comentario que hizo un asambleísta cuestionando a mi criterio con un pequeñísimo sentido de



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

espíritu solidario ecuatoriano, cuestionando los créditos a treinta años al uno por ciento que tan eficientemente está gestionando y colocado a través del país todo el staff de BanEcuador y también aludió a ciertas compras en tono medio raro que es seguramente pues será de su experiencia. En el tema de marras las mejoras al Proyecto que hicieron desde la Presidencia, desde el gobierno en el veto respetan absolutamente en todos los casos, todos los derechos de los consumidores de los servicios financieros son ciertas aclaraciones para estar acorde a los estándares internacionales que lo que hacen es aclarar y mejorar el proyecto manteniendo siempre al cliente los servicios financieros en mente tal cual lo ha hecho también esta Asamblea. Muchas gracias, señor Presidente y estoy seguro que contaremos con la aprobación del Proyecto tal cual lo recibimos de vuelta desde la Presidencia. -----

EL SEÑOR PRESIDENTE. Asambleísta Pedro Velasco tiene la palabra.---

EL ASAMBLEÍSTA VELASCO ERAZO PEDRO. Muchas gracias, señor Presidente encargado, distinguidos colegas asambleístas. Me voy a referir exclusivamente al tema que estamos abordando que me parece de trascendental importancia hay momentos y espacios para hablar de otros temas que creo que no es este que está considerado en el orden del día es el informe no Vinculante a la objeción parcial del Proyecto de Ley Orgánica para Defender los Derechos de los Clientes del Sistema Financiero, hemos escuchado importantes... -----

EL SEÑOR PRESIDENTE. Colegas asambleístas, por favor tengan la gentileza de escuchar la intervención. -----

EL ASAMBLEÍSTA VELASCO ERAZO PEDRO...hemos escuchado importantes criterios todos bastantes atinados y acertados aquí no se



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

trata de estar en contra o a favor de un sistema financiero y mucho menos de la banca eso tiene que quedar muy claro porque podemos dar una imagen hacia la sociedad de que hay sectores que defienden a los usuarios y otros al sistema financiero y eso no se trata debemos ser muy serios, prácticos y objetivos, quién de los asambleístas que estamos acá en este recinto de la democracia vamos a estar en contra de los clientes creo que nadie. Tenemos nosotros que defender sobre todo a quienes depositaron su voto de confianza y a defender los intereses de quienes en su momento pueden estar siendo afectados con valores no autorizados, con recursos que no tienen ninguna justificación y hemos sido creo víctimas la mayor parte de los usuarios del sistema financiero. Por lo tanto, la propuesta que aquí se hace es, debemos defender a los usuarios del sistema financiero obvio que sí esa es la propuesta racional, ética que tenemos que tener acá y no se trata de que nos aliñemos a una postura política o ideológica sino definitivamente de defender el interés de la mayor parte de ecuatorianos. Cuál de los asambleístas va a estar en contra de que se exija que los prestadores del servicio de telefonía celular también garanticen pues el derecho que tenemos acumular lo que no se ha utilizado durante un lapso o durante un tiempo como alguien me ponía un ejemplo que me parece muy atinado de los colegas asambleístas, si no se utiliza el servicio de la luz porque está apagado el servicio de energía eléctrica como nos pueden cobrar de ello lo propio pasa en el sistema del uso de la telefonía celular si no se utiliza tiene que acumularse ese beneficio y esos derechos hacia el próximo mes y esto creo que estamos hoy en la obligación de resolverlo con un análisis serio, maduro y técnico no es político el tema y ya estamos cerca de la negociación nuevamente del espectro radio eléctrico en los próximos meses en este año y ahí tenemos que tomar en cuenta lastimosamente hace tiempo atrás en donde en lugar de proteger y defender los derechos del pueblo ecuatoriano se permitió que se le rebaje en la negociación a



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

las empresas internacionales, eso no puede pasar primero es el país, primero son los intereses de los ecuatorianos, el interés que nos debe caracterizar a cada uno de nosotros y defender a la mayor parte de la población, por lo tanto, debemos nosotros dar trámite a esta propuesta que ha sido suficientemente argumentada, estoy de acuerdo con el informe que se ha presentado porque eso significa estar de acuerdo con el pueblo ecuatoriano. Muchas gracias, señor Presidente. -----

EL SEÑOR PRESIDENTE. Señor asambleísta Pabel Muñoz, para que se aclare la moción por favor. -----

EL ASAMBLEÍSTA MUÑOZ LÓPEZ PABEL. Si Presidente, muchísimas gracias, de manera técnica este Pleno de la Asamblea Nacional se va pronunciar sobre el informe que se ha presentado un bloque de allanamientos, un bloque de ratificaciones, mociono que se dé lectura a la moción por Secretaría si usted lo autoriza pero también quisiera referirme al mismo tema de la forma como lo piensa el pueblo. Lo que vamos a votar hoy día es por el país, por la banca y mi bancada claramente por el país. Gracias, Presidente. -----

EL SEÑOR PRESIDENTE. Señores asambleístas, se ha discutido lo suficiente el tema, por lo tanto, declaro cerrado el debate. Señor Secretario, entiendo que la moción está presentada por escrito dé lectura en la parte pertinente, es decir, en la parte medular para tomar votación. -----

EL SEÑOR SECRETARIO. Señor Presidente, la moción ha sido presentada por escrito mediante: "Memorando No. AN-MLSP-2022-0022-M. Quito, Distrito Metropolitano, 02 de febrero 2022. Para: Señora abogada Esperanza Guadalupe Llori Abarca. Presidenta de la Asamblea



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

Nacional. Asunto: Moción votación veto Proyecto de Ley Orgánica para Defender los Derechos de los Clientes del Sistema Financiero Nacional, Evitar Cobros Indebidos y Servicios no Solicitados. De mi consideración: Reciba un cordial saludo, dentro del tercer punto de la convocatoria a la Sesión 760 del Pleno de la Asamblea Nacional a realizarse el 02 de febrero de 2022 y al amparo en lo previsto en los artículos 64, 130, inciso segundo y 135 de la Ley Orgánica de la Función Legislativa en el marco del tratamiento del informe no Vinculante a la objeción parcial del presidente de la República al Proyecto de la Ley Orgánica para Defender los Derechos de los Clientes del Sistema Financiero Nacional y Evitar Cobros Indebidos y Servicios no Solicitados, me permito presentar lo siguiente. Moción 1: Allanarse a las objeciones presentadas por el presidente de la República al Proyecto de la Ley Orgánica para Defender los Derechos de los Clientes del Sistema Financiero Nacional y Evitar Cobros Indebidos y Servicios no Solicitados a los siguientes artículos: objeción 1 al artículo 1; objeción 8 del artículo 3 en el artículo 158.5; objeción 11 al artículo 18; objeción 13 al artículo 22; objeción 14 a la reformatoria primera en los números 1, 6, 8 y 9; objeción 15 a la reformatoria segunda, numerales 1, 2, 4 y 5. Moción 2: Ratificarse en los artículos del Proyecto de Ley Orgánica para Defender los Derechos de los Clientes del Sistema Financiero Nacional y Evitar Cobros Indebidos y Servicios no Solicitados, tal como fue aprobado por el Pleno de la Asamblea Nacional en segundo debate respecto a las siguientes objeciones: objeción 2 del artículo 2; objeción 3 al artículo 3; objeción 4 al artículo 4; objeción 5 al artículo 8; objeción 6 al artículo 10; objeción 7 al artículo 11; objeción 8 al artículo 13 en los artículos 158.1; 158.2; 158.3; 158.4; 158.6 objeción 9 al artículo 15, objeción 10 al artículo 16, objeción 12 al artículo 19, objeción 14 a la Ley Reformatoria Primera en los números 2, 3, 4, 5 y 7, objeción 15 a la Reformatoria Segunda en el número 3. Con sentimientos de distinguida consideración. Atentamente,



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

sociólogo Christian Pabel Muñoz López. Asambleísta por la provincia de Pichincha”. Hasta ahí el texto, señor Presidente. -----

EL SEÑOR PRESIDENTE. Sírvase tomar votación de la primera moción. -----

EL SEÑOR SECRETARIO. Con su autorización, señor Presidente, procedo a tomar votación. Señoras y señores asambleístas, por favor, registrar su participación en las curules de electrónicas, de existir alguna novedad, por favor, informar a esta Secretaria. Gracias. -----

LA SEÑORA PRESIDENTA. Secretario, por favor, cierre el registro. -----

EL SEÑOR SECRETARIO. Señor operador. Me permito informar, señora Presidenta, que contamos con ciento treinta y cinco asambleístas presentes. Se pone a consideración del Pleno de la Asamblea Nacional la moción número uno, allanarse a las objeciones presentadas por el Presidente de la República al Proyecto de Ley Orgánica para Defender los Derechos de los Clientes del Sistema Financiero Nacional y Evitar Cobros Indebidos y Servicios No Solicitados, a los siguientes artículos: objeción 1 al artículo 1, objeción 8 al artículo 13 en el artículo 158.5, objeción 13 al artículo 18, objeción 3 el artículo 22, objeción 14 a la reformatoria primera en los números 1,6, 8 y 9, objeción 15 a la reformatoria segunda, numerales 1, 2, 4 y 5. Señores y señoras asambleístas, por favor, consignar su voto. -----

ASUME LA DIRECCIÓN DE LA SESIÓN LA ASAMBLEÍSTA GUADALUPE LLORI ABARCA, PRESIDENTA DE LA ASAMBLEA NACIONAL, CUANDO SON LAS TRECE HORAS OCHO MINUTOS. -----

LA SEÑORA PRESIDENTA. Cierre votación, señor Secretario. -----



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

Acta 760

EL SEÑOR SECRETARIO. Señor operador, favor, presenta resultados. Señora Presidenta, me permito informar que contamos con ciento treinta y cuatro votos afirmativos, un voto negativo, cero votos en blanco, cero abstenciones. Por tanto ha sido aprobada la moción número 1 sobre el allanamiento a las objeciones presentadas por el Presidente de la República al Proyecto de Ley Orgánica para Defender los Derechos de los Clientes del Sistema Financiero Nacional y Evitar Cobros Indebidos de Servicios no Solicitados a los artículos: objeción 1 al artículo 1, objeción 8 al artículo 13 en el artículo 158.5, objeción 8 al artículo 18, objeción 13 el artículo 22, objeción 14 la reformatoria primera en los numerales 1, 6, 8 y 9 y objeción 15 a la reformatoria segunda numerales 1, 2, 4 y 5. Presentada por el señor asambleísta Cristian Pabel Muñoz López. -----

LA SEÑORA PRESIDENTA. Señor Secretario, tome de votación de la segunda moción. -----

EL SEÑOR SECRETARIO. Procedo a tomar votación, señora Presidenta, con su autorización. Señoras y señores asambleístas, por favor, registrar su participación en las curules de electrónicas, de existir alguna novedad, por favor, informar a esta Secretaría. Gracias. Señor operador. Señora Presidenta, me permito informar que contamos con ciento treinta y cinco asambleístas registrados, se pone a consideración del Pleno de la Asamblea Nacional la moción número 2: ratificarse en los artículos del Proyecto de La Ley Orgánica para Defender los Derechos de los Clientes del Sistema Financiero Nacional y Evitar Cobros Indebidos y Servicios no Solicitados, tal como fue aprobado por el Pleno de la Asamblea Nacional en segundo debate respecto a las siguientes objeciones: objeción 2 del artículo 2, objeción 3 del artículo 3, objeción 4 del artículo 4, objeción 5 al artículo 8, objeción 6 al artículo 10, objeción 7 al artículo 11, objeción 8 al artículo 3 en los artículos 158.1, 158.2, 158.3 158.4, 158.6, objeción



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Asamblea Nacional

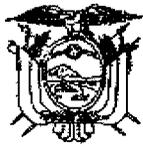
Acta 760

9 al artículo 15, objeción 10 al artículo 16, objeción 12 al artículo 19, objeción 14 a la reformatoria primera en los números 2, 3, 4, 5 y 7, objeción 15 a la reformatoria segunda en el numeral 3. Señoras y señores asambleístas, por favor, consignar su voto. Señor operador, presente resultados. Señora Presidenta, me permito informar que contamos con ciento veintitrés votos afirmativos, doce votos negativos, cero votos en blanco, cero abstenciones. Por tanto ha sido aprobado la moción 2 de ratificarse en los artículos del Proyecto de Ley Orgánica para Defender los Derechos de los Clientes del Sistema Financiero Nacional y Evitar Cobros Indebidos y Servicios no Solicitados, tal como fue aprobado por el Pleno de la Asamblea Nacional en segundo de debate respecto a las siguientes objeciones: objeción 2 del artículo 2, objeción 3 del artículo 3, objeción 4 del artículo 4, objeción 5 al artículo 8, objeción 6 al artículo 10, objeción 7 al artículo 11, objeción 8 al artículo 3 en los artículos 158.1, 158.2, 158.3 158.4, 158.6, objeción 9 al artículo 15, objeción 10 al artículo 16, objeción 12 al artículo 19, objeción 14 a la reformatoria primera en los números 2, 3, 4, 5 y 7, objeción 15 a la reformatoria segunda en el numeral 3. Presentada por el señor asambleísta Cristian Pabel Muñoz López. -----

LA SEÑORA PRESIDENTA. Una vez que se ha agotado el orden del día se clausura la Sesión de este Pleno. -----

EL SEÑOR SECRETARIO. Se toma nota, señora Presidenta, siendo las trece horas veintidós minutos. Una buena tarde a los señores y señoras asambleístas. -----

LA SEÑORA PRESIDENTA. Una buena tarde y les esperamos a la próxima sesión del Pleno y asambleísta que quiera acompañarnos al punto cero, que nos acompañen en todo el apoyo que está dando la Asamblea



REPÚBLICA DEL ECUADOR

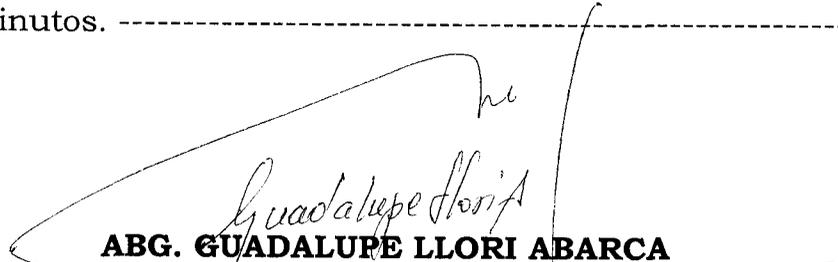
Asamblea Nacional

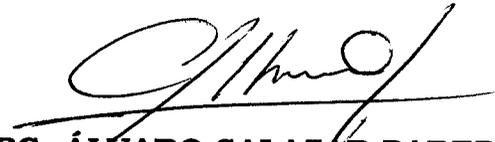
Acta 760

Nacional al sector La Gasca. -----

VII

La señora Presidenta clausura la Sesión cuando son las trece horas veintidós minutos. -----


ABG. GUADALUPE LLORI ABARCA
Presidenta de la Asamblea Nacional


ABG. ÁLVARO SALAZAR PAREDES
Secretario General de la Asamblea Nacional


TCS/NMS