

**Resolución No. SCPM-DS-078-2014**

**Pedro Páez Pérez**  
**SUPERINTENDENTE DE CONTROL DEL PODER DE MERCADO**

**Considerando:**

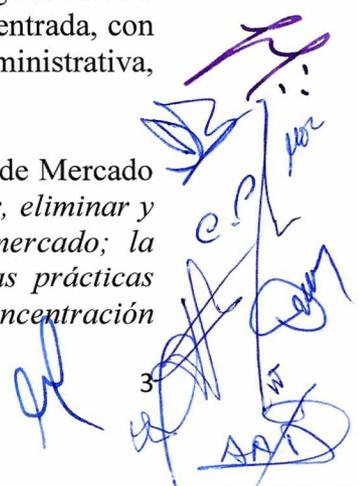
- Que la Constitución de la República del Ecuador en el artículo 52 establece: *“Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor”*;
- Que el artículo 95 de la Constitución de la República del Ecuador señala: *“Las ciudadanas y ciudadanos, en forma individual y colectiva, participarán de manera protagónica en la toma de decisiones, planificación y gestión de los asuntos públicos, y en el control popular de las instituciones del Estado y la sociedad, y de sus representantes, en un proceso permanente de construcción del poder ciudadano. La participación se orientará por los principios de igualdad, autonomía, deliberación pública, respeto a la diferencia, control popular, solidaridad e interculturalidad.”*
- Que el artículo 100 de la Constitución de la República del Ecuador señala: *“En todos los niveles de gobierno se conformarán instancias de participación para: (...) 4. Fortalecer la democracia con mecanismos permanentes de transparencia, rendición de cuentas y control social. 5. Promover la formación ciudadana e impulsar procesos de comunicación.”*;
- Que el artículo 204 de la Constitución de la República del Ecuador señala: *“El pueblo es el mandante y primer fiscalizador del poder público, en ejercicio de su derecho a la participación. La Función de Transparencia y Control Social promoverá e impulsará el control de las entidades y organismos del sector público, y de las personas naturales o jurídicas del sector privado que presten servicios o desarrollen actividades de interés público, para que los realicen con responsabilidad, transparencia y equidad; fomentará e incentivará la participación...”*;
- Que el artículo 208 de la Constitución de la República del Ecuador dice: *“Serán deberes y atribuciones del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, además de los previstos en la ley: 1. Promover la participación ciudadana, estimular procesos de deliberación pública y propiciar la formación en ciudadanía, valores, transparencia y lucha contra la corrupción. 2. Establecer*

*mecanismos de rendición de cuentas de las instituciones y entidades del sector público, y coadyuvar procesos de veeduría ciudadana y control social”;*

- Que el inciso primero del artículo 213 de la Constitución de la República del Ecuador, señala: *“Las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general. Las superintendencias actuarán de oficio o por requerimiento ciudadano. Las facultades específicas de las superintendencias y las áreas que requieran del control, auditoría y vigilancia de cada una de ellas se determinarán de acuerdo con la ley [...]”;*
- Que el artículo 226 de la Constitución de la República denota que: *“Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución”;*
- Que el artículo 304 de la Constitución de la República señala que la política comercial del Estado tendrá entre sus objetivos: *“4. Contribuir a que se garanticen la soberanía alimentaria y energética, y se reduzcan las desigualdades internas”;*
- Que el artículo 319 de la Constitución de la República del Ecuador, señala: *“Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas. El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional”;*
- Que el artículo 335 de la Constitución de la República establece: *“El Estado regulará, controlará e intervendrá, cuando sea necesario, en los intercambios y transacciones económicas; y sancionará la explotación, usura, acaparamiento, simulación, intermediación especulativa de los bienes y servicios, así como toda forma de perjuicio a los derechos económicos y a los bienes públicos y colectivos... [...]”;*
- Que el artículo 336 de la Constitución de la República dispone: *“El Estado impulsará y velará por el comercio justo como medio de acceso a bienes y servicios de calidad, que minimice las distorsiones de la intermediación y promueva la sustentabilidad. El Estado asegurará la transparencia y eficiencia en los mercados y fomentará la competencia en igualdad de condiciones y oportunidades, lo que se definirá mediante ley”;*



- Que el artículo 32 de la Convención Interamericana de Derechos Humanos, manifiesta: *“Correlación entre Deberes y Derechos. 1. Toda persona tiene deberes para con la familia, la comunidad y la humanidad. 2. Los derechos de cada persona están limitados por los derechos de los demás, por la seguridad de todos; y, por las justas exigencias del bien común, en una sociedad democrática”*;
- Que el artículo 4 de la Ley de Defensa del Consumidor establece: *“Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes: 2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad [...] 4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar; 5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida; 6. Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales; 7. Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos; 8. Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios; 9. Derecho a recibir el auspicio del Estado para la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, cuyo criterio será consultado al momento de elaborar o reformar una norma jurídica o disposición que afecte al consumidor; 10. Derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a la adecuada prevención sanción y oportuna reparación de su lesión”*;
- Que el artículo 17 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor señala: *“Es obligación de todo proveedor, entregar al consumidor información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los bienes o servicios ofrecidos, de tal modo que éste pueda realizar una elección adecuada y razonable”*;
- Que la Superintendencia de Control del Poder de Mercado fue creada mediante la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado, publicada en el Registro Oficial Suplemento No. 555 de octubre de 2011, como un órgano técnico de control, con capacidad sancionatoria, de administración desconcentrada, con personalidad jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, presupuestaria y organizativa;
- Que el artículo 1 de la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado establece: *“El objeto de la presente Ley es evitar, prevenir, corregir, eliminar y sancionar el abuso de operadores económicos con poder de mercado; la prevención, prohibición y sanción de acuerdos colusorios y otras prácticas restrictivas; el control y regulación de las operaciones de concentración*



3

*económica; y la prevención, prohibición y sanción de las prácticas desleales, buscando la eficiencia en los mercados, el comercio justo y el bienestar general y de los consumidores y usuarios, para el establecimiento de un sistema económico social, solidario y sostenible”;*

Que el artículo 4 de la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder Mercado, estipula los lineamientos para regular la formulación de la política pública en la materia de su competencia, los mismos que se resumen en los siguientes puntos: “1. *El reconocimiento del ser humano como sujeto y fin del sistema económico.-* 2. *La defensa del interés general de la sociedad, que prevalece sobre el interés particular.-* 3. *El reconocimiento de la heterogeneidad estructural de la economía ecuatoriana y de las diferentes formas de organización económica, incluyendo las organizaciones populares y solidarias.-* 4. *El fomento de la desconcentración económica, a efecto de evitar prácticas monopólicas y oligopólicas privadas contrarias al interés general, buscando la eficiencia en los mercados.-* 5. *El derecho a desarrollar actividades económicas y la libre concurrencia de los operadores económicos al mercado.-* 6. *El establecimiento de un marco normativo que permita el ejercicio del derecho a desarrollar actividades económicas, en un sistema de libre concurrencia.-* 7. *El impulso y fortalecimiento del comercio justo para reducir las distorsiones de la intermediación.-* 8. *El desarrollo de mecanismos que garanticen que las personas, pueblos y nacionalidades alcancen la autosuficiencia de alimentos sanos a través de la redistribución de los recursos como la tierra y el agua.-* 9. *La distribución equitativa de los beneficios de desarrollo, incentivar la producción, la productividad, la competitividad, desarrollar el conocimiento científico y tecnológico; y,* 10. *La necesidad de contar con mercados transparentes y eficientes”;*

Que el artículo 3 de la Ley Orgánica de la Función de Transparencia y Control Social señala: “*La Función de Transparencia y Control Social se fundamenta en los siguientes principios: 4. Control social: Las personas, comunidades, comunas, pueblos, nacionalidades y colectivos participarán en la evaluación de las políticas y servicios públicos que garanticen el efectivo cumplimiento de los derechos reconocidos por la Constitución e instrumentos internacionales de derechos humanos, a través de la vigilancia de las acciones de los servidores del sector público y de las personas naturales o jurídicas del sector privado que presten servicios públicos o desarrollen actividades de interés público. Art. 4.- Objetivos.- La Función de Transparencia y Control Social tiene los siguientes objetivos: 1. Promover e impulsar el control de las entidades y organismos del sector público, y de las personas naturales o jurídicas del sector privado que presten servicios o desarrollen actividades de interés público, para que los realicen con responsabilidad, transparencia y equidad. 2. Fomentar e incentivar la participación ciudadana. 3. Proteger y promover el ejercicio de los derechos. 4. Prevenir y combatir la corrupción.”;*

Que el inciso segundo del artículo 37 de la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado, estipula que: “*La Superintendencia de Control del Poder de Mercado tendrá facultad para expedir normas con el carácter de generalmente*

*obligatorias en las materias propias de su competencia, sin que puedan alterar o innovar las disposiciones legales y las regulaciones expedidas por la Junta de Regulación”;*

- Que el numeral 6, del artículo 44, de la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado señala como atribuciones del Superintendente de Control del Poder de Mercado: *“Elaborar y aprobar la normativa técnica general e instrucciones particulares en el ámbito de esta Ley”;*
- Que dentro de las atribuciones del Superintendente de Control del Poder de Mercado, determinadas en el número 16, del artículo 44, de la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado, se establece la de *“Expedir resoluciones de carácter general, guías y normas internas para su correcto funcionamiento”;*
- Que la Superintendencia de Control del Poder de Mercado en ejercicio de su gestión ha emitido varias resoluciones y recomendaciones que deben ser cumplidas por los diferentes actores del mercado;
- Que es necesario impulsar y promover la participación ciudadana, para lo cual la Superintendencia de Control del Poder de Mercado ha venido realizando acciones con el objeto de empoderar a la sociedad civil para que se organice con el fin de que conformen los mecanismos de participación establecidos en la Ley que tengan como objetivo velar y observar el cumplimiento de las disposiciones que expida la Superintendencia de Control del Poder de Mercado;

Por todo lo expuesto, el Superintendente de Control del Poder de Mercado, amparado en lo dispuesto en los Art. 37, 44 numeral 6 de la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado, resuelve expedir el siguiente:

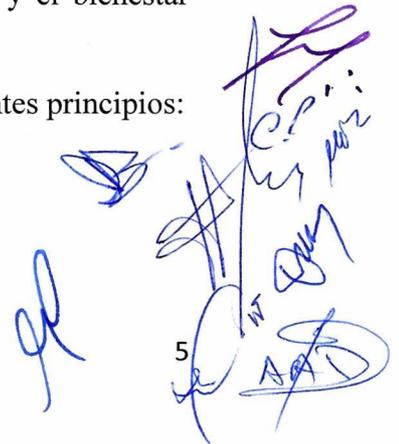
## **MANUAL PARA PROMOVER E INCENTIVAR LA VIGILANCIA CIUDADANA**

### **CAPÍTULO I PRINCIPIOS GENERALES**

**Art. 1.- OBJETIVOS.** Empoderar a la ciudadanía para que conozca los derechos establecidos en la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado, se organice y vigile el cumplimiento de las resoluciones y normativas que regulan la eficiencia y transparencia de los mercados buscando el comercio justo y el bienestar general de los consumidores y usuarios.

**Art. 2.- PRINCIPIOS.-** La vigilancia ciudadana se regirá por los siguientes principios:

- a. Iniciativa Ciudadana;
- b. Transparencia;
- c. Participación y solidaridad; y,
- d. Compromiso voluntario;



5

## CAPÍTULO II CONFORMACIÓN Y PLAZO

**Art. 3.- CONFORMACIÓN.-** Los Comités de Usuarios se conformarán por la iniciativa ciudadana de personas naturales, miembros de organizaciones sociales, miembros de asociaciones y/o estudiantes y/o docentes de universidades interesadas en desarrollar actividades específicas de vigilancia y control social de los distintos temas regulados a través de las respectivas Resoluciones de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado.

Los Comités de Usuarios para su funcionamiento deberán ser autónomos e independientes, de carácter permanente en el tiempo, con plena apertura para la incorporación de nuevos miembros.

**Art. 4.- PROMOCIÓN.-** La Superintendencia de Control del Poder de Mercado incentivará y promoverá a la ciudadanía, a organizarse y conformar Comités de Usuarios para cumplir con los objetivos de este Manual.

La Intendencia General será la encargada de establecer las directrices y políticas para promover e incentivar la participación ciudadana.

La Intendencia de Abogacía de la Competencia será la encargada de promover la participación ciudadana y llevar un catastro de Comités de Usuarios.

**Art. 5.- REQUISITOS.-** Quienes deseen conformar Comités de Usuarios deberán presentar los siguientes documentos:

1. Copia del registro del Comités de Usuarios otorgado por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social;
2. Acta de conformación;
3. Un listado de los integrantes de los Comités de Usuarios que contenga: nombres completos, números de cédula, teléfono, domicilio y correo electrónico; y,

En el plazo de 15 días de recibida esta documentación la Superintendencia de Control del Poder de Mercado comunicará de este particular al Consejo de Participación Ciudadana y Control Social.

## CAPÍTULO III CAPACITACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO

**Art. 6.- CAPACITACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO.-** La Superintendencia de Control del Poder de Mercado se encargará de brindar la capacitación y acompañamiento a los Comités de Usuarios.

La Superintendencia de Control del Poder de Mercado mantendrá el catastro actualizado de los Comités de Usuarios de conformidad a este manual en la página web institucional.

**Art. 7.- INFORMES.-** Los Comités de Usuarios entregarán un informe de resultados al término de la vigilancia realizada.

### **DISPOSICIONES GENERALES**

**Primera.-** Las Intendencias Zonales acompañarán a los Comités de Usuarios de conformidad a la normativa vigente.

**Segunda.-** Los Comités de Usuarios no podrán tener conflicto de intereses con el objeto de la vigilancia.

### **DISPOSICIÓN FINAL**

**Única.-** El presente Instructivo entrará en vigencia a partir de su suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en el Distrito Metropolitano de Quito, el 10 de diciembre del 2014.



**Pedro Páez Pérez**  
**SUPERINTENDENTE DE CONTROL DEL PODER DE MERCADO**

