UNEMI
UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

REPÚBLICA DEL ECUADOR

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

FACULTAD DE POSGRADOS

ARTÍCULOS PROFESIONALES DE ALTO NIVEL
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

MAGÍSTER EN ECONOMÍA CON MENCIÓN EN INTELIGENCIA ARTIFICIAL APLICADA

TEMA:

RESTITUCIÓN ECONÓMICA EN LA ATENCIÓN DE QUEJAS DE CONSUMO DEL MINISTERIO DE PRODUCCIÓN, COMERCIO EXTERIOR E INVERSIONES, ECUADOR, 2025: ANÁLISIS DESCRIPTIVO

Autor:

María José Chávez Villacrés

Tutor:

Christian Daniel Johnson Plascencio

Milagro, 2026

Restitución económica en la atención de quejas de consumo del Ministerio de Producción, Comercio Exterior e Inversiones, Ecuador, 2025: análisis descriptivo

Economic redress in consumer complaint handling at Ecuador's Ministry of Production, Foreign Trade and Investment, 2025: A descriptive analysis

María José Chávez Villacrés	Christian Daniel Johnson Plascencio
mchavezv9@unemi.edu.ec	cjohnsonp@unemi.edu.ec
https://orcid.org/0009-0000-0039-1601	https://orcid.org/0009-0008-8221-0808
Afiliación: Universidad Estatal Amazónica	Afiliación: Universidad Estatal Amazónica

RESUMEN

La defensa del consumidor suele analizarse como una política de protección de derechos, y es limitada la evidencia disponible en Ecuador sobre el valor económico que los consumidores recuperan mediante la atención administrativa de sus quejas. Este artículo tuvo como objetivo describir los resultados del servicio de atención de quejas y conciliación del Ministerio de Producción, Comercio Exterior e Inversiones (MPCEI) en 2025, en términos del número de quejas, su resultado, el monto restituido y su distribución por categoría, sector y provincia. El estudio fue cuantitativo y descriptivo, y utilizó los registros administrativos de la Dirección de Control y Vigilancia de Mercado de enero a diciembre de 2025, con una revisión bibliográfica de la legislación regional y ecuatoriana como marco de referencia. Se analizaron 1.012 expedientes con información suficiente: el 48,0% (486 quejas) concluyó con un acuerdo favorable al consumidor, el 49,8% con imposibilidad de acuerdo y el 2,2% con un resultado no determinado. Las restituciones registradas sumaron USD 313.259,45 y se concentraron en publicidad engañosa y mal servicio (64,24% del monto), en los sectores automotriz, turismo y comercial, y en la provincia de Pichincha (81% del monto). Como los registros no desagregan la modalidad de compensación, el monto se interpreta como valor económico de las restituciones y no como liquidez monetaria. Se concluye que el servicio registró restituciones relevantes para los consumidores atendidos y que su efecto sobre el consumo o la liquidez de los hogares, planteado desde el enfoque poskeynesiano, queda como línea de investigación futura.

PALABRAS CLAVES

Defensa del consumidor; mediación; restitución económica; microeconomía; política pública; Ecuador.

ABSTRACT

Consumer protection is usually analyzed as a rights-protection policy, and the available evidence in Ecuador on the economic value that consumers recover through the administrative handling of their complaints is limited. This article aimed to describe the results of the complaint-handling and conciliation service run by the Ministry of Production, Foreign Trade and Investment (MPCEI) in 2025, in terms of the number of complaints, their outcome, the amount of economic redress and its distribution by category, sector and province. The study was quantitative and descriptive and used the administrative records of the MPCEI's Directorate of Market Control and Surveillance from January to December 2025, with a review of regional and Ecuadorian legislation as a frame of reference. A total of 1,012 case files with sufficient information were analyzed: 48.0% (486 complaints) ended in an agreement favorable to the consumer, 49.8% in no possible agreement and 2.2% in an undetermined outcome. Recorded redress totaled USD 313,259.45 and was concentrated in misleading advertising and poor service (64.24% of the amount), in the automotive, tourism and commerce sectors, and in Pichincha province (81% of the amount). Because the records do not break down the form of compensation, the amount is interpreted as the economic value of redress and not as monetary liquidity. It is concluded that the service recorded relevant redress for the consumers it served and that its effect on household consumption or liquidity, framed from a post-Keynesian perspective, remains a line for future research.

KEYWORDS

Consumer protection; mediation; economic redress; microeconomics; public policy; Ecuador.

1. INTRODUCCIÓN (OBJETIVO DEL ARTÍCULO)

En Ecuador, la defensa del consumidor se regula mediante la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor [1], y uno de los servicios públicos que la hacen efectiva es la atención de quejas y la mediación entre consumidores y proveedores. Durante 2025, ese servicio estuvo a cargo del Ministerio de Producción, Comercio Exterior e Inversiones (MPCEI), por medio de la Dirección de Control y Vigilancia de Mercado. Mediante el Decreto Ejecutivo n.º 425, publicado el 24 de junio de 2026, el MPCEI y el Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca se fusionaron por absorción al Ministerio de Economía y Finanzas, que posteriormente adoptó

la denominación de Ministerio de Desarrollo Económico y Productivo [2]; este artículo utiliza la denominación vigente en 2025, año al que corresponde la información analizada. El servicio opera en un escenario de desaceleración económica: según el Banco Central del Ecuador, el crecimiento interanual del PIB muestra una tendencia decreciente desde 2021 y registró una variación negativa en 2024 [3], y el índice de confianza del consumidor se ubicó en 36,68 puntos en junio de 2025, 0,48 puntos menos que en el mismo mes del año anterior [4].

La literatura ha tratado la defensa del consumidor, sobre todo, como una política regulatoria orientada a proteger derechos y a corregir desequilibrios entre proveedores y consumidores. Los estudios de la región examinan los alcances y límites de su aplicación, las normas especializadas y el diseño institucional [5-9], su papel para corregir fallas de mercado y asimetrías de información [10] y su contribución a un acceso más equitativo a bienes y servicios de calidad [11]. Desde la teoría económica, Akerlof [12] mostró que, cuando el vendedor conoce la calidad de un bien y el comprador no, los bienes de peor calidad tienden a desplazar a los mejores, y las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor [13] recomiendan procedimientos de queja justos, transparentes, rápidos y de bajo costo, entre ellos los de carácter administrativo (párr. 37).

A pesar de este interés teórico, el valor económico que los consumidores recuperan por esta vía no ha sido cuantificado con registros administrativos. Los estudios ecuatorianos disponibles abordan sobre todo el marco normativo y los derechos reconocidos [6,26,27] o la eficacia jurídica del proceso de queja ante la Defensoría del Pueblo [28], y los estudios de la región examinan el alcance de la norma [29,30], su armonización [31-33] y los mecanismos de arbitraje y mediación [34-36]. En la revisión bibliográfica realizada para este artículo no se identificó un estudio que describa cuántas quejas concluyen con acuerdo, qué monto se restituye y cómo se distribuye ese monto en el servicio del MPCEI. Ese es el problema de investigación: se conoce el marco legal de la política, pero no el valor económico que el servicio de atención de quejas restituyó efectivamente a los consumidores en un año determinado, lo que limita la evaluación de la política y la discusión sobre su alcance económico. La pregunta que orienta el estudio es, por tanto, qué valor económico restituyó el servicio a los consumidores en 2025 y cómo se distribuyó.

El objetivo general de este artículo es describir los resultados del servicio de atención de quejas y conciliación que dirigió el MPCEI, por medio de la Dirección de Control y Vigilancia de Mercado, durante 2025, en términos del valor económico restituido a los

consumidores. Los objetivos específicos son: (1) determinar el número de quejas analizadas y la proporción que concluyó con un acuerdo favorable al consumidor; (2) cuantificar el monto restituido y su distribución por categoría de queja, sector económico y provincia; y (3) discutir, desde el enfoque poskeynesiano y la microeconomía del consumidor, el alcance conceptual de ese valor restituido, sin contrastar su efecto sobre el consumo ni sobre la liquidez de los hogares, que se plantea como línea de investigación futura. El estudio aporta una descripción cuantitativa de un servicio público de reclamación que puede servir de base para evaluar y mejorar su gestión.

2. MARCO TEÓRICO

Como marco de referencia se adopta la economía poskeynesiana, para la cual la producción y el empleo dependen de la demanda efectiva, el dinero no es neutral y su oferta es endógena, pues responde al crédito que otorgan los bancos y no a una decisión exógena de la autoridad monetaria [14-16]. En este enfoque, la distribución del ingreso y el acceso a recursos líquidos condicionan el consumo de los hogares [17,18], y el endeudamiento puede volver frágil la posición financiera de hogares y empresas [19].

En torno a la economía heterodoxa poskeynesiana, se recupera como supuesto analítico el hecho de que es la demanda efectiva más allá de la oferta productiva, aquella que propulsa la economía [20]. Citando a Keynes (1943, p. 34, citado en Rísquez [20]), Rísquez define la demanda efectiva de la siguiente manera: “aquel valor de la demanda global que es exactamente igual a la oferta global, y que por lo tanto da lugar al nivel efectivo de empleo de la economía” [20, p. 313].

En una economía dolarizada como la ecuatoriana, el Banco Central no emite moneda propia ni define las tasas de interés como lo haría en un país con moneda propia [21], lo que acota los instrumentos de liquidez de la política monetaria convencional. A ello se suma la discusión sobre la trampa de la liquidez, un concepto de origen keynesiano que describe la situación en que las tasas de interés ya están cerca de su límite inferior y la política monetaria pierde capacidad de estimular la economía [21,22]. En ese contexto, resulta pertinente examinar mecanismos microeconómicos que no dependan de la emisión monetaria ni de las tasas de interés [21].

La restitución económica que se obtiene mediante una queja es un mecanismo distinto de la política monetaria y de la transferencia fiscal: no crea dinero ni modifica las tasas de interés, devuelve al consumidor un valor que ya estaba en circulación, se cubre con recursos

del proveedor y no con recursos públicos, y se tramita por vía administrativa, sin litigio judicial, en línea con lo que recomiendan la UNCTAD [13] y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [23] para los procedimientos de queja. Desde la microeconomía del consumidor [24,25], una restitución de este tipo repone, al menos en parte, un recurso que condicionaba la restricción presupuestaria del hogar; no constituye, sin embargo, un ingreso nuevo ni una expansión de la liquidez agregada. Estas relaciones son conceptuales: este estudio no mide su efecto sobre el consumo ni sobre la liquidez de los hogares.

3. METODOLOGÍA

El presente estudio se enfoca en la implementación de la política de defensa del consumidor por parte del Ministerio de Producción, Comercio Exterior e Inversiones en 2025, misma que se ejecutó a través de la Dirección de Control y Vigilancia de Mercado. Esta es la denominación vigente durante el período investigado; el cambio institucional posterior se explicó en la introducción. En el marco de los servicios que presta esta unidad como parte de dicha política pública, se atienden quejas ciudadanas y se llevan adelante procesos de mediación de conflictos tomando como base lo estipulado en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor [1], publicada en el Registro Oficial Suplemento 116 del 10 de julio de 2000 y reformada con posterioridad.

Partiendo de la exposición del caso específico que se constituye como el objeto empírico de este estudio, es importante destacar que, a diferencia de otras investigaciones centradas en los alcances y las limitaciones en cuanto a la aplicación de la norma señalada [29,30], este artículo profundiza en una intervención concreta que dirige la institución, específicamente aquella vinculada a la atención de las quejas ciudadanas y los procesos de mediación en tanto a través de ellos se logra la restitución de bienes y servicios desde los proveedores hacia los consumidores.

Si bien la revisión bibliográfica que incluye este artículo permite identificar la relevancia de la política de defensa del consumidor en la región [31,32], así como la importancia de las normas y las políticas aplicadas en esa línea, abarcando nuevas realidades, como el comercio digital y las cláusulas abusivas [27], el foco de este estudio no se centra en dicho enfoque, por lo que los datos a ser empleados no abordan exactamente dichos ámbitos.

En el marco de lo señalado, este estudio se asienta en un enfoque cuantitativo y presenta un alcance descriptivo. La orientación cuantitativa se basa en los datos del servicio de atención de quejas ciudadanas y conciliaciones que prestó el MPCEI a través de la Dirección de Control

y Vigilancia de Mercado. Se eligió este servicio porque, mediante esa intervención, la unidad registra valores a favor de los consumidores, que se cuantifican en la base institucional que maneja la propia Dirección. Los datos son, por tanto, secundarios y corresponden al año 2025. El alcance descriptivo permitió caracterizar la gestión de quejas y mediaciones y dimensionar el valor económico de las restituciones registradas a favor de los consumidores.

Por otra parte, en lo referido a la población y a la unidad de análisis, el estudio trabajó con los registros administrativos de quejas gestionadas por la Dirección de Control y Vigilancia de Mercado del MPCEI entre enero y diciembre de 2025. La unidad de análisis es la queja registrada, a la que corresponde un expediente en la base institucional: cada uno de los 1.012 registros analizados representa una queja y no una persona, por lo que el número de personas que reclamaron podría ser menor si una misma persona presentó más de una queja. No se aplicó muestreo; se trabajó con la totalidad de los registros con información suficiente una vez depurada la base. Por ello, los resultados describen esa base de registros administrativos y no constituyen un censo de las quejas ingresadas en 2025: se desconoce cuántos registros se excluyeron, de modo que no pueden extrapolarse a otras poblaciones.

En cuanto a la cobertura y a la fuente, la base corresponde exclusivamente a las quejas ingresadas y tramitadas por la Dirección de Control y Vigilancia de Mercado del MPCEI, con corte al período enero–diciembre de 2025. No abarca, por tanto, las quejas atendidas por otras instancias del Estado ni por organizaciones de la sociedad civil, y no debe leerse como un registro de toda la gestión de defensa del consumidor del país. Para fines de reproducibilidad, se trabajó directamente con la base de datos proporcionada por dicha Dirección, obtenida en junio de 2026; un investigador externo podría solicitarlos a la institución mediante los mecanismos de acceso a la información pública y verificar las cifras aquí presentadas a partir de ese corte. El período de referencia de la información es enero–diciembre de 2025.

En la depuración se eliminaron los registros que contaban únicamente con el número de trámite y carecían de otra información, y no se identificaron registros duplicados. No se dispone del número exacto de registros excluidos, por lo que el denominador de la tasa de resolución favorable son los 1.012 expedientes analizados y no necesariamente el total de quejas ingresadas durante 2025; esto se reconoce como una limitación metodológica. Posteriormente, se verificó que las sumas de quejas por categoría (Gráfico 1), por sector (Tabla 3), por resultado (Tabla 2) y por provincia (Figura 1) coincidieran con el total de 1.012 registros, y que las sumas de montos por categoría (Tabla 1), por sector (Tabla 3) y por

provincia (Figura 1) coincidieran con el total de USD 313.259,45. En la verificación por provincia se identificó que 9 expedientes no consignan la provincia, por lo que se presentan en una fila separada de la Figura 1 y no registran monto recuperado. Asimismo, no fue posible verificar la clasificación específica de determinados expedientes, por lo que los resultados se presentan conforme a la información institucional disponible. Las variables consideradas fueron las siguientes:

- Número de quejas presentadas: variable cuantitativa que dimensiona la demanda de servicios orientada desde las personas consumidoras a dicho ministerio.

- Clasificación de la queja: variable cualitativa que agrupa las quejas según el presunto tipo de vulneración en que incurrió el proveedor, conforme a las nueve categorías del registro institucional: mal servicio (deficiencias en la prestación del servicio); garantía / vicio oculto (bienes con defectos o sin respuesta a la garantía); publicidad engañosa (información o promesas publicitarias que no corresponden al bien o servicio); incumplimiento de contrato (inobservancia de lo pactado); acoso de cobranza (gestiones de cobro que hostigan al consumidor); derecho a la devolución (solicitudes de devolución del pago o del bien); derechos del consumidor (reclamos por derechos reconocidos al consumidor que no encajan en otra categoría); prácticas prohibidas (conductas que la ley prohíbe al proveedor); y otros (quejas que no corresponden a las anteriores).

- Sector económico: variable cualitativa que ubica la queja según el sector de la economía al que pertenece la actividad reclamada (Tabla 3).

- Provincia: variable cualitativa que identifica la provincia asociada al registro de la queja (Figura 1); 9 expedientes carecen de este dato.

- Monto recuperado: variable cuantitativa que representa el valor económico total registrado por la institución como resultado de los procedimientos de atención de quejas y conciliación favorables a los consumidores durante 2025. Este indicador comprende las restituciones económicas reportadas, sin que la información disponible permita determinar qué proporción corresponde a devoluciones monetarias, reposiciones de bienes, notas de crédito u otras modalidades de compensación. En consecuencia, el monto analizado representa el valor económico de las restituciones, sin equipararlo necesariamente con recursos monetarios de libre disposición para los consumidores.

- Resultado de la queja: variable cualitativa que distingue si la queja concluyó con un acuerdo a favor del consumidor, con una imposibilidad de acuerdo o con un resultado administrativo no determinado en la información disponible, y que permitió calcular la tasa de resolución favorable. Los resultados se agruparon en estas tres categorías conforme a lo consignado en el registro institucional. Los 22 expedientes de la última categoría son quejas registradas cuyo cierre no consta en la información disponible; se mantuvieron en el denominador sin asignarles un estado, porque excluirlos equivaldría a suponer que no ingresaron al servicio y porque este criterio conservador evita sobrestimar la tasa de resolución favorable. Como verificación de sensibilidad, si se excluyeran, la tasa sería de 49,1% (486 / 990).

Los montos recuperados se toman tal como constan en el registro institucional. Al no disponerse de un desglose por modalidad de compensación, no es posible establecer qué parte del monto corresponde a dinero entregado al consumidor y qué parte a reposiciones de productos, notas de crédito u otras formas de compensación. Esta es una limitación del estudio que condiciona cualquier lectura del indicador como liquidez de los hogares.

La recolección de datos se llevó a cabo a partir de la base de datos proporcionada directamente por la Dirección de Control y Vigilancia de Mercado, con la que se trabajó sin intermediarios, lo que hizo factible el análisis sistemático de los datos y una representación gráfica de los hallazgos. Se utilizó un análisis estadístico descriptivo que permitió resumir y presentar los datos, incluyendo la creación de tablas de frecuencia y gráficos de barras para visualizar la distribución de las quejas y de los montos económicos. Los porcentajes se calcularon dividiendo el número de registros de cada categoría, sector, provincia o resultado para el total de 1.012 quejas; los montos se sumaron por categoría, sector y provincia, y su participación se obtuvo respecto del total de USD 313.259,45. La tasa de resolución favorable se definió como el cociente entre los casos resueltos a favor del consumidor y el total de casos (casos favorables / total de casos), y el valor promedio por caso favorable, como el monto total dividido para el número de casos favorables.

Cabe precisar el alcance de esta metodología. El diseño descriptivo permite establecer cuál fue el valor económico de las restituciones registradas a favor de los consumidores, cuántas quejas se registraron, cómo se distribuyeron y qué categorías tuvieron mayor recuperación. En cambio, no permite demostrar directamente que ese valor haya sido consumido nuevamente, que haya aumentado la demanda, que haya producido un efecto

multiplicador o que haya dinamizado la economía. Por esta razón, el estudio identifica y cuantifica el valor restituido mediante un mecanismo con potencial de aliviar restricciones económicas de los consumidores, y las referencias a su efecto sobre el consumo se plantean como inferencias derivadas del marco teórico adoptado y no como resultados observados.

Por esta razón, el análisis se limitó a distribuciones de las quejas y de los montos, y no se calcularon indicadores cruzados, como la tasa de acuerdo por categoría, sector o mes. Dos razones sustentan esta decisión: el objetivo del estudio es describir el valor restituido y no explicar qué factores se asocian con el acuerdo, y varias categorías y sectores reúnen muy pocos casos (por ejemplo, una queja de prácticas prohibidas y cinco del sector otros), lo que volvería inestables las tasas calculadas por celda. Estos cruces quedan como línea de trabajo futura cuando se disponga de registros con mayor desagregación.

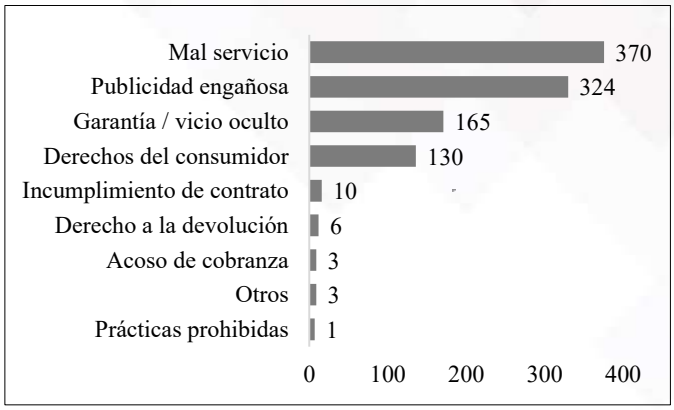
4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

El análisis de los registros del servicio de atención de quejas del Ministerio de Producción, Comercio Exterior e Inversiones en 2025 permite identificar tendencias en el número de quejas, en sus resultados y en los montos restituidos. Aunque cada queja constituye en apariencia un conflicto individual, en conjunto los registros muestran restituciones económicas a favor de los consumidores, sin que permitan establecer su modalidad ni el uso posterior de esos recursos. A continuación, se presentan los resultados obtenidos.

Los registros administrativos analizados reportan restituciones económicas a favor de los consumidores por un total de USD 313.259,45 durante 2025. La información disponible no permite identificar las modalidades de compensación que componen ese monto; por ello, la cifra expresa el valor económico total de las restituciones registradas y no debe leerse solo como devoluciones de dinero ni como un aumento de la liquidez de los hogares. Se trata de una reasignación de recursos que los consumidores ya habían pagado a los proveedores, y no de una expansión de la liquidez agregada de la economía.

Los datos obtenidos reflejan que a lo largo del 2025 los consumidores han presentado un total de 1.012 quejas, que, como se muestra en el Gráfico 1, se concentraron en las categorías de "mal servicio" y "publicidad engañosa". Sumadas, ambas figuras representan el 68,6% del total de quejas receptadas en aquel año. Estos datos sugieren que los principales puntos de fricción entre proveedores y consumidores ocurren en torno a la calidad y el cumplimiento de las promesas de los productos y servicios.

Gráfico 1. Número de quejas por categoría



Fuente: Elaboración propia con base en registros administrativos del Ministerio de Producción, Comercio Exterior e Inversiones, Dirección de Control y Vigilancia de Mercado, 2025.

El análisis detallado de la base de datos de la Dirección de Control y Vigilancia de Mercado, que registra los casos resueltos a favor del consumidor, revela un panorama relevante para comprender el alcance microeconómico de la política. En este sentido, la Tabla 1 muestra la distribución de las quejas por categoría y el monto recuperado para los consumidores.

Tabla 1. Distribución de quejas por categoría y monto recuperado a favor del consumidor durante el año 2025.

Categoría de queja	**Monto recuperado**		**Porcentaje**
Publicidad engañosa	$	120.629,10	38,51%
Mal servicio	$	80.591,12	25,73%
Garantía / vicio oculto	$	66.989,43	21,38%
Derechos del consumidor	$	34.240,54	10,93%
Derecho a la devolución	$	8.809,26	2,81%
Incumplimiento de contrato	$	1.500,00	0,48%
Otros	$	500,00	0,16%
Acoso de cobranza	$	-	0,00%
Prácticas prohibidas	$	-	0,00%
Total	**$**	**313.259,45**	**100%**

Fuente: Elaboración propia con base en registros administrativos del Ministerio de Producción, Comercio Exterior e Inversiones, Dirección de Control y Vigilancia de Mercado, 2025.

Como se observa en la Tabla 1, el servicio de atención de quejas y las audiencias de intermediación registraron restituciones económicas por $313.259,45 a favor de los consumidores en 2025. Un hallazgo particularmente relevante para esta investigación es la disparidad entre la frecuencia de las quejas y el monto recuperado. Aunque "Mal servicio" fue la categoría con el mayor número de quejas (370 casos), la "Publicidad engañosa" generó el mayor monto recuperado. De hecho, la "Publicidad engañosa", con 324 quejas, representó el 38.51% del monto total recuperado ($120.629,10), muy por encima de la categoría más frecuente.

Respecto a los resultados de las quejas, se observó que, del total de quejas presentadas, un 48,0% llegó a un acuerdo a favor del consumidor. Para cuantificar este resultado se calculó la tasa de resolución favorable, que resulta de dividir los casos favorables para el consumidor entre el total de casos (Tabla 2).

Tabla 2. Tasa de resolución favorable de las quejas receptadas durante el año 2025.

Resultado de la queja	**Número de casos**	**Porcentaje**
Acuerdo favorable	486	48,0%
Imposibilidad de acuerdo	504	49,8%
Resultado administrativo no determinado	22	2,2%
Total	**1.012**	**100%**

Fuente: Elaboración propia con base en registros administrativos del Ministerio de Producción, Comercio Exterior e Inversiones, Dirección de Control y Vigilancia de Mercado, 2025.

Como se observa en la Tabla 2, de los 1.012 expedientes analizados, 486 (48,0%) concluyeron con acuerdos favorables, 504 (49,8%) registraron imposibilidad de acuerdo y 22 (2,2%) presentan resultados administrativos no determinados debido a la falta de información específica. La tasa de resolución favorable es, por tanto, de 48,0% (486 / 1.012); si se excluyeran los 22 expedientes no determinados, sería de 49,1% (486 / 990). Al dividir el monto total recuperado ($313.259,45) para los 486 casos favorables, el valor promedio restituido por caso es de $644,57. Por otra parte, las categorías de queja "Acoso de cobranza" y "Prácticas prohibidas" no registraron monto recuperado durante 2025 (Tabla 1).

Adicionalmente, como se puede observar en la Figura 1, el análisis por provincia muestra una concentración significativa de las quejas registradas en Pichincha, que reúne el 77% de las quejas y el 81% del monto total recuperado; 9 quejas (0,9%) no consignan provincia y no registran monto. Esta distribución corresponde a las quejas registradas y no debe interpretarse como la distribución geográfica de las vulneraciones a los derechos de los consumidores.

Figura 1. Quejas receptadas y montos recuperados por provincias.

Provincia	Número de quejas	Porcentaje de quejas		Monto recuperado	Porcentaje de monto
Pichincha	775	76,58%	$	255.068,47	81%
Guayas	119	11,76%	$	14.634,70	5%
Imbabura	13	1,28%	$	12.952,13	4%
Tungurahua	10	0,99%	$	12.057,35	4%
Loja	9	0,89%	$	3.925,99	1%
Azuay	24	2,37%	$	3.709,97	1%
Chimborazo	9	0,89%	$	3.573,60	1%
Napo	6	0,59%	$	1.912,26	1%
Morona Santiago	1	0,10%	$	1.726,32	1%
Manabí	7	0,69%	$	1.505,79	0%
Los Ríos	5	0,49%	$	1.255,50	0%
Santo Domingo de los Tsáchilas	8	0,79%	$	731,79	0%
Cotopaxi	7	0,69%	$	183,76	0%
El Oro	10	0,99%	$	21,82	0%
Sin provincia registrada	9	0,89%	$	0,00	0%
Total general	**1012**	**100%**	**$**	**313.259,45**	**100%**

Fuente: Elaboración propia con base en registros administrativos del Ministerio de Producción, Comercio Exterior e Inversiones, Dirección de Control y Vigilancia de Mercado, 2025.

Por otro lado, el análisis de la distribución de quejas y montos recuperados por sector económico (ver Tabla 3) revela que el sector automotriz y el de turismo son los que concentran el mayor monto recuperado, a pesar de no ser los sectores con mayor número de quejas. El sector comercial, si bien tiene la mayor cantidad de quejas (523), presenta un monto recuperado menor en comparación. Esto sugiere que las quejas en el sector comercial, aunque frecuentes, suelen ser de menor cuantía. Por otro lado, los sectores de transporte y servicios básicos domiciliarios registran un monto recuperado mínimo.

Tabla 3. Número de quejas y monto recuperado por sector de la economía.

Sector	Número de quejas	Monto recuperado
Automotriz	119	$ 86.239,50
Turismo	53	$ 84.461,14
Comercial	523	$ 78.849,07
Vivienda y construcción	18	$ 15.725,70
Telecomunicaciones	129	$ 15.449,35
Financiero	37	$ 14.375,32
Educación	19	$ 5.524,13
Servicios	42	$ 3.871,79
Salud	28	$ 3.296,58
Encomienda	8	$ 2.408,88
Otros	5	$ 1.813,00
Seguros	6	$ 744,97
Transporte	11	$ 486,04
Servicios Básicos Domiciliarios	14	$ 13,98
Total general	**1012**	**$ 313.259,45**

Fuente: Elaboración propia con base en registros administrativos del Ministerio de Producción, Comercio Exterior e Inversiones, Dirección de Control y Vigilancia de Mercado, 2025.

Finalmente, el aspecto más relevante para este estudio fue el valor económico de las restituciones registradas. Como se puede ver en la Tabla 1, el monto fue de $313.259,45 a favor de los consumidores, interpretado conforme a lo expuesto en la metodología. Este monto se concentró principalmente en quejas de "publicidad engañosa" y "mal servicio", que juntas suman el 64,24% del total (Tabla 1). El monto recuperado en estas dos categorías fue notablemente superior al de cada una de las demás.

5. DISCUSIÓN

Hallazgos principales

Los resultados muestran que, durante 2025, el servicio de atención de quejas y conciliación registró 1.012 quejas y restituciones económicas por $313.259,45 a favor de los consumidores, con una tasa de resolución favorable de 48,0%. El monto recuperado se concentró en las categorías de publicidad engañosa, mal servicio y garantía / vicio oculto, en la provincia de Pichincha y en los sectores automotriz, turismo y comercial. Estos hallazgos describen restituciones económicas registradas a favor de los consumidores; no describen la modalidad de compensación ni el uso que los consumidores dieron a esos recursos, aspectos que los datos no permiten observar.

Comparación con la literatura

La defensa del consumidor ocupa un lugar central en la agenda pública global, al reconocer al consumidor como un actor relevante de la economía [33]. En Ecuador ha ganado relevancia con la evolución de su marco normativo, aunque persisten desafíos, en particular la necesidad de actualizar la ley frente a las vulneraciones que surgen en los espacios virtuales, el comercio electrónico y otras relaciones comerciales [6,26].

Si bien, de manera fundamental, la política pública orientada a la defensa del consumidor busca corregir las asimetrías de información y poder de negociación que existen entre proveedores y consumidores, fomentando un mercado más equitativo y transparente, desde la perspectiva económica, esta política regulatoria podría influir en el comportamiento del consumidor. Al sentirse protegidos y con canales efectivos para la resolución de conflictos, los consumidores podrían aumentar su confianza y propensión a consumir, lo que podría repercutir en los ingresos de las microempresas [37].

A pesar de ello, la falta de análisis empírico que conecte directamente la gestión de esta política pública a cargo del Ministerio de Producción, Comercio Exterior e Inversiones con el flujo económico micro, ha limitado la posibilidad de entrever el potencial de esta relación. Es por ello que este estudio busca dimensionar el monto restituido a los consumidores mediante la implementación de esta política, a partir de los montos recuperados por los mecanismos de mediación del ministerio, y discutir su potencial para aliviar restricciones económicas de los hogares.

Respecto de la experiencia ecuatoriana, los estudios previos disponibles se centran en el marco jurídico y el procedimiento, no en el valor restituido. La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor asigna a la Defensoría del Pueblo la facultad de conocer y pronunciarse sobre los reclamos y las quejas de los consumidores [1], y Tumbaco y García [28] sostienen que su proceso sumario concluye en un informe motivado sin fuerza coercitiva, de modo que el proveedor no siempre está obligado a cumplir y el consumidor puede no obtener una compensación efectiva. Esa observación es compatible con el 49,8% de quejas que en 2025 cerraron con imposibilidad de acuerdo en el MPCEI, aunque los registros analizados no permiten verificarla, pues no incluyen el motivo de cierre. Por su parte, la Superintendencia de Control del Poder de Mercado interviene en competencia económica y prácticas desleales y, en la revisión realizada, no se identificaron registros suyos de quejas de consumo con resultados comparables, por lo que no fue posible contrastar la tasa de resolución favorable con otra

entidad ecuatoriana. Esta falta de datos comparables confirma el interés de contar con registros que cuantifiquen lo restituido a los consumidores.

Estudios como el de Morales Acosta [34] en Perú ya habían destacado el arbitraje de consumo como un mecanismo eficaz para superar las asimetrías y generar confianza, y los hallazgos de este artículo se suman a esta línea al mostrar, para la mediación en el contexto ecuatoriano, la magnitud económica de lo restituido a los consumidores, aunque sin medir su efecto sobre la confianza.

En otros países de la región existen experiencias comparables, aunque con registros y diseños distintos. En Brasil, la plataforma Consumidor.gov.br, de resolución en línea de reclamos de consumo, informó que en 2022 se finalizaron 1.293.096 reclamaciones y que las empresas solucionaron el 77% de ellas, con un tiempo medio de respuesta de siete días [38]. Con datos de la propia plataforma, Bochenek y Elesbon [36] reportan índices de solución de entre 78% y 81% anual, pero advierten que la cifra puede estar sobrestimada porque los casos en que el consumidor no evalúa el resultado se cuentan automáticamente como resueltos, y que el crecimiento de la plataforma no ha reducido de forma clara la litigiosidad de consumo. La comparación con el 48,0% de resolución favorable observado en Ecuador debe hacerse con cautela, pues los registros no miden lo mismo: en el caso brasileño se trata de la respuesta de la empresa dentro de una plataforma digital, y en el ecuatoriano, de acuerdos alcanzados en una instancia administrativa de conciliación. Lo que sí resulta compatible es que, en ambos casos, la solución depende de la disposición del proveedor a responder o a acordar.

En Chile, Morales Ortiz y Walker Silva [35] analizan los procedimientos de mediación individual y colectiva del Servicio Nacional del Consumidor y concluyen que, tras la reforma legal, no constituyen mediaciones en sentido estricto, sino un esfuerzo del legislador por fijar pautas regulatorias para este tipo de mecanismos de resolución alternativa de conflictos. Se trata de un estudio normativo que no reporta tasas de resolución, por lo que no permite contrastar los porcentajes de este artículo; sin embargo, muestra que la naturaleza jurídica y el alcance de estos procedimientos son un asunto abierto en la región, relevante para interpretar los resultados de conciliaciones administrativas como las aquí analizadas.

Explicación de los hallazgos

Los resultados indican que la acción del MPCEI en 2025 no se limitó a tramitar quejas: el valor restituido se concentró en categorías como publicidad engañosa y mal servicio. El monto total registrado de $313.259,45 es el resultado de los acuerdos favorables y representa

el valor económico de las restituciones a los consumidores en 2025; la información disponible no permite determinar qué parte corresponde a dinero. Siguiendo los postulados de la microeconomía de los consumidores, que engloba elementos vinculados al comportamiento de las personas consumidoras, una restitución de este tipo repone, en parte, un recurso que el hogar ya había destinado a una transacción y que, de otro modo, podría no haber recuperado.

Desde la perspectiva económica, los mecanismos de defensa del consumidor permiten recuperar recursos, monetarios o patrimoniales, que se habían comprometido en relaciones de consumo. Si la restitución es una devolución de dinero, mejora la disponibilidad inmediata de recursos del consumidor y podría favorecer su capacidad de gasto; si adopta la forma de una reposición de productos o de una nota de crédito, el beneficio se expresa sobre todo en la recuperación de valor patrimonial o de capacidad de adquisición. Por ello, el efecto económico depende de la modalidad y no equivale automáticamente a un aumento de la liquidez monetaria.

Esta restitución económica podría, a la vez, fortalecer la confianza de las personas consumidoras e incentivarlas a participar de manera más activa y segura en transacciones futuras, pues la acción del Estado garantiza un canal de atención de quejas en el caso de que sus relaciones comerciales envuelvan alguna controversia que puede ser resuelta en vía administrativa. Además, categorías de queja como "Acoso de cobranza" y "Prácticas prohibidas" no suelen tener una compensación monetaria, por lo que su resultado se mediría más bien en la corrección de la conducta del proveedor, lo que también podría contribuir a un mercado más justo.

Sin perjuicio de lo señalado, el análisis muestra una limitación importante del proceso analizado: del total de quejas, un 49,8% (504 casos) se cerró con una imposibilidad de acuerdo, a lo que se suma un 2,2% (22 casos) con un resultado administrativo no determinado en la información disponible. Una posible explicación de este porcentaje es la naturaleza no vinculante de la etapa de mediación dentro del Ministerio de Producción, Comercio Exterior e Inversiones, que permitiría a los proveedores optar por no acatar los acuerdos propuestos; sin embargo, el estudio no dispone de los motivos de cierre de cada caso, por lo que esta explicación no ha sido contrastada y debe tomarse como una hipótesis. Otras causas, como el tipo de reclamo, la disposición de las partes o la documentación presentada, tampoco pueden descartarse con la información disponible. Si la explicación se confirmara, la falta de un marco sancionatorio o de poder vinculante de la entidad podría reducir el alcance y la protección de

la política pública, dejando a un número importante de consumidores sin una resolución satisfactoria.

En cuanto a la distribución provincial, el 77% de las quejas registradas y el 81% del monto recuperado correspondieron a Pichincha. Esta concentración describe dónde se registraron las quejas y no debe interpretarse como la distribución geográfica de las vulneraciones a los derechos de los consumidores. La baja participación de otras provincias, muchas de las cuales no registraron quejas, podría deberse a varios factores, entre ellos una menor difusión de los mecanismos de defensa del consumidor, la cobertura institucional del ministerio fuera de la capital, la accesibilidad de los canales de queja y las diferencias en el registro de los casos entre provincias; los datos disponibles no permiten determinar cuál de estas explicaciones predomina.

Implicaciones

El monto restituido es reducido si se lo compara con el tamaño de la economía, por lo que este análisis no le atribuye efectos macroeconómicos; su interés reside en el potencial de políticas como esta. Aunque en apariencia se enfocan en aspectos regulatorios y de restitución de los derechos de las personas consumidoras, podrían operar además como mecanismos de restitución económica con potencial de aliviar restricciones económicas de los hogares.

Desde el modelo teórico adoptado, los recursos restituidos podrían volver al consumo mediante nuevas compras, lo que estimularía la demanda de bienes y servicios y el ciclo productivo de las micro y pequeñas empresas. Los datos no registran ese comportamiento: se trata de una predicción teórica y no de un hallazgo empírico, y su contraste exigiría información sobre el destino de los recursos restituidos.

Asimismo, la relación entre estos resultados y el contexto macroeconómico ecuatoriano requiere cautela. En un escenario de desaceleración y de menor confianza del consumidor, la devolución de valor económico mediante el sistema de defensa del consumidor podría significar un alivio puntual para los hogares, en especial cuando la restitución es monetaria, algo que los datos no permiten comprobar. Sería un mecanismo complementario y de escala reducida, que podría ampliarse si se fortalece la gestión pública de reclamaciones.

Esta lectura no contradice que, siguiendo a Duarte [22,39], la principal política pública con capacidad de incidencia en la economía nacional, tanto en los niveles macro como micro, sea la política fiscal. Al respecto, este autor lo aborda en los siguientes términos:

Por este motivo, la política fiscal del gobierno es mucho más efectiva para impulsar el crecimiento económico. La política monetaria representa un instrumento importante pero la política fiscal es la que verdaderamente puede tener un impacto importante en el ciclo económico, ya que enfrenta menores limitaciones [21, p. 138].

Posteriormente, el autor postula lo siguiente:

La respuesta tiene que venir por parte de la política fiscal, la parte olvidada de la política monetaria. El gasto público es el único capaz de sostener una recuperación definitiva aprovechando la alta capacidad de endeudamiento con la que cuenta. Ello permitirá estimular la producción y el empleo [21, p. 153].

A falta de una clara política fiscal anticíclica, mecanismos de restitución económica como el estudiado podrían aportar, de manera conceptual, al alivio de las restricciones económicas de los hogares desde el nivel micro, sin pasar por intermediarios financieros.

La concentración de las quejas registradas en Pichincha sugiere la conveniencia de difundir los canales de queja y mediación en todo el país, sin que ello implique que las vulneraciones se concentren en esa provincia. Una mayor difusión podría aumentar el número de casos atendidos y el valor restituido. El fortalecimiento de la implementación de la política pública involucra, en este sentido, un fortalecimiento de la presencia institucional del ministerio a nivel nacional para cubrir la demanda de mediación por quejas interpuestas referenciadas en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

La información por sector es útil para enfocar las estrategias de socialización de la política pública, ya que permite identificar los sectores donde la mediación registra mayores valores restituidos y da cuenta de los principales sectores en los que se concentran las quejas de las personas consumidoras.

Los resultados describen un servicio que, además de resolver conflictos individuales, registra restituciones económicas a favor de los consumidores. Desde el marco teórico adoptado, ese mecanismo podría contribuir a aliviar restricciones económicas de los hogares en un contexto de limitaciones estructurales de la economía, y su efecto podría reforzarse con la confianza que genera reducir la incertidumbre de los consumidores en el mercado. Se trata de proposiciones teóricas que los datos de este estudio no contrastan; cualquier efecto

multiplicador desde el nivel micro, o su reflejo en el nivel macro, queda como línea de investigación futura.

Alcance y límites de los hallazgos

Con base en lo anterior, conviene separar tres niveles. Lo que los resultados confirman, porque se observa directamente en los registros administrativos, es que en 2025 se registraron 1.012 quejas, que el 48,0% concluyó con un acuerdo a favor del consumidor y que el valor económico de las restituciones registradas asciende a USD 313.259,45, con concentración en determinadas categorías, sectores y en la provincia de Pichincha; la composición de ese monto por modalidad de compensación se desconoce. Lo que resulta compatible con otras investigaciones, aunque no se contrastó aquí, es que los mecanismos extrajudiciales de reclamación resuelven una parte importante, pero no la totalidad, de las quejas y que sus resultados dependen de su diseño institucional y de la respuesta del proveedor [35,36,38]. Lo que permanece como línea de investigación futura es si la restitución alivia restricciones de liquidez de los hogares, se reincorpora al consumo, fortalece la confianza del consumidor o tiene algún efecto dinamizador; ninguna de estas relaciones fue medida en este estudio.

6. CONCLUSIÓN

En 2025, el servicio de atención de quejas y conciliación del MPCEI registró 1.012 quejas con información suficiente para el análisis: 486 (48,0%) concluyeron con un acuerdo favorable al consumidor, 504 (49,8%) con imposibilidad de acuerdo y 22 (2,2%) con un resultado administrativo no determinado. Las restituciones registradas sumaron USD 313.259,45, con un promedio de $644,57 por caso favorable.

El valor restituido se concentró en las quejas por publicidad engañosa y mal servicio (64,24% del monto), en los sectores automotriz, turismo y comercial, y en la provincia de Pichincha, que reunió el 77% de las quejas y el 81% del monto. Esta concentración describe dónde se registraron las quejas y no la distribución geográfica de las vulneraciones.

El estudio describe y no contrasta: los registros no permiten conocer la modalidad de compensación ni el uso posterior de los recursos, y la base analizada no equivale al total de quejas ingresadas, de modo que la tasa de resolución favorable se refiere a los 1.012 expedientes analizados. Por ello, el efecto de estas restituciones sobre la liquidez, el consumo o el crecimiento queda como línea de investigación futura. Se recomienda que la Dirección registre la modalidad de compensación, el motivo de cierre y el destino de lo restituido, que

difunda los canales de queja fuera de Pichincha y que se realicen estudios posteriores sobre el uso de los recursos restituidos.

7. BIBLIOGRAFÍA

1. Congreso Nacional del Ecuador. Ley Orgánica de Defensa del Consumidor [Internet]. Quito: Registro Oficial Suplemento 116; 10 jul 2000 (texto reformado). Disponible en: https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-09/Documento_Ley-Org%C3%A1nica-Defensa-Consumidor.pdf
2. Presidencia de la República del Ecuador. Decreto Ejecutivo n.º 425. Quito: Cuarto Suplemento del Registro Oficial n.º 312; 24 jun 2026.
3. Banco Central del Ecuador. Crecimiento interanual PIB [Internet]. Quito: Banco Central del Ecuador; 2025 [citado 12 nov 2026]. Disponible en: https://contenido.bce.fin.ec/wp-content/uploads/ESTADISTICAS-ECONOMICAS/indicadores/CrecimientoInteranualPIB.html
4. Banco Central del Ecuador. Índice de Confianza del Consumidor, junio de 2025 [Internet]. Quito: Banco Central del Ecuador; 2025 [citado 12 nov 2026]. Disponible en: https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorReal/Previsiones/IndCoyuntura/mensual/ICC202506.html
5. Rodrigues de Melo É. Los derechos del consumidor como derechos humanos: consideraciones legales y filosóficas. República y Derecho. 2020;5:1-26. Disponible en: https://revistaryd.derecho.uncu.edu.ar/index.php/revista/article/view/179
6. Fuentes Tenorio EG. El consumidor ecuatoriano y los derechos que brinda la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Dominio de las Ciencias. 2022;8(3):437-57. Disponible en: https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2938
7. Mellado Ruiz L. La protección de los consumidores vulnerables en tiempos de Covid-19. Ars Iuris Salmanticensis. 2021;9(1):11-29. Disponible en: https://www.torrossa.com/en/resources/an/4963295
8. Durand Carrión JB. El deber de idoneidad y su alcance normativo en la contratación inmobiliaria, una mirada garantista a los derechos de los consumidores. THEMIS Revista de Derecho. 2023;(83):281-302. Disponible en: https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/28061
9. Del Villar Montt L. Generando confianza en la institucionalidad de protección al consumidor en Chile: evolución y desafíos pendientes. Sección Diálogos [Internet]. Santiago: Universidad Adolfo Ibáñez; 2023. Disponible en: https://centrocompetencia.com/wp-content/uploads/2023/03/Dialogo-CECO-Lucas-del-Villar-Montt-Institucionalidad-derechos-consumidores.pdf
10. Madrid D, Méndez R, Tabra E, Lascano G. Asimetrías informativas y relaciones de consumo: una revisión a partir del análisis económico de derecho. En: Moreno Castillo LF, Ortiz Zamora LA, directores. Anuario Iberoamericano de Regulación. La regulación en los tiempos del COVID. Vol. II. Bogotá: Universidad Externado de Colombia; 2022. p. 55-68. Disponible en: https://www.jstor.org/stable/j.ctv3596w5q
11. Condrac EJ. Defensa del consumidor y dignidad humana: el derecho del consumidor como factor de corrección de desigualdades estructurales. Inserción. 2022;3(3):109-28. Disponible en: https://revistas.ucse.edu.ar/index.php/insercion/article/view/471/572

12. Akerlof GA. The market for “lemons”: quality uncertainty and the market mechanism. Q J Econ. 1970;84(3):488-500. Disponible en: https://www.jstor.org/stable/1879431

13. Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo. Directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor [Internet]. Naciones Unidas; 2016. Informe n.º UNCTAD/DITC/CPLP/MISC/2016/1. Disponible en: https://empretec.unctad.org/system/files/official-document/ditccplpmisc2016d1_es.pdf

14. Davidson P. Post Keynesian macroeconomic theory: a foundation for successful economic policies for the twenty-first century. 2.ª ed. Cheltenham: Edward Elgar; 2011.

15. Godley W, Lavoie M. Monetary economics: an integrated approach to credit, money, income, production and wealth. Basingstoke: Palgrave Macmillan; 2007.

16. Lavoie M. Post-Keynesian economics: new foundations. Cheltenham: Edward Elgar; 2014.

17. Combita G, Clavijo P. Keynes y las vertientes neokeynesiana y poskeynesiana: una revisión metodológica. Debate Económico. 2016;5(3):7-32. Disponible en: https://debateeconomico.org/wp-content/uploads/2023/07/debate-15.pdf#page=9

18. Ruiz Landin EA, Ordoñez Benitez AC, Campuzano Vásquez JA, Castellano Montiel AG. El gasto público en el Ecuador: un enfoque desde la economía heterodoxa, período 2000-2023. Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS. 2025;7(4):192-210. Disponible en: https://editorialalema.org/index.php/pentaciencias/article/view/1581/2085

19. Minsky HP. Stabilizing an unstable economy. New Haven: Yale University Press; 1986.

20. Rísquez J. Keynes: la teoría cuantitativa y la no neutralidad del dinero. Revista de Ciencias Sociales. 2006;12(2):308-18. Disponible en: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182006000200009&lng=es&tlng=es

21. Duarte C. Políticas monetarias no convencionales en Estados Unidos. La trampa de la liquidez en la economía contemporánea. Ola Financiera. 2021;14(38):133-54. Disponible en: https://revistas.unam.mx/index.php/ROF/article/view/79220

22. Duarte C. Los límites de la política monetaria: de la trampa de la liquidez al zero lower bound. Problemas del Desarrollo. 2022;53(211):133-52. Disponible en: https://www.probdes.iiec.unam.mx/index.php/pde/article/view/69850

23. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. Recommendation of the Council on Consumer Dispute Resolution and Redress [Internet]. París: OECD Legal Instruments; 2007. Instrumento n.º OECD/LEGAL/0356. Disponible en: https://legalinstruments.oecd.org/public/doc/185/185.en.pdf

24. Varian HR. Intermediate microeconomics: a modern approach. 8.ª ed. New York: W. W. Norton & Company; 2010.

25. Nicholson W, Snyder C. Microeconomic theory: basic principles and extensions. 12.ª ed. Boston: Cengage Learning; 2017.

26. Campaña Terán PV. La defensa del consumidor en el Ecuador. De espaldas a los principios internacionales de protección. Iuris Dictio. 2019;24(24):17-32. Disponible en: https://revistas.usfq.edu.ec/index.php/iurisdictio/es/article/view/1454

27. Falconi Baquero MF. Cláusulas abusivas y derechos de los consumidores en Ecuador. Chakiñan, Revista de Ciencias Sociales y Humanidades. 2022;(18):191-202. Disponible en: https://chakinan.unach.edu.ec/index.php/chakinan/article/view/782

28. Tumbaco Ortiz TT, García Llamuca E. Ineficacia del proceso sumario de usuarios y consumidores aplicado por la Defensoría del Pueblo para resarcir la afectación de los derechos de los consumidores. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana [Internet]. 2019 jun. Disponible en: https://www.eumed.net/rev/oel/2019/06/ineficacia-proceso-sumario.html

29. González Sinisterra SV. La protección reforzada del consumidor en contratos de consumo. Novum Jus. 2022;16(2):187-215. Disponible en: https://novumjus.ucatolica.edu.co/index.php/Juridica/article/view/4547/4305

30. Criado Burgos MA, Risco Zelada MA. Eficacia de los mecanismos de defensa del consumidor frente a la normativa de la Ley N° 29571 de protección al consumidor INDECOPI 2023 [tesis de pregrado en Internet]. Perú: Universidad Privada del Norte; 2024. Disponible en: https://repositorio.upn.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/afaec8d0-10cf-4d46-a3d9-cde5c4661e16/content

31. Lanni S, Barrientos Camus F. El consumidor latinoamericano: nuevos desafíos para la armonización del derecho. Revista General de Derecho Público Comparado. 2018;(23). Disponible en: https://www.iustel.com/v2/revistas/detalle_revista.asp?id_noticia=420611

32. Rojo ML. La defensa del consumidor en el MERCOSUR. Aequitas. 2013;6(6). Disponible en: https://p3.usal.edu.ar/index.php/aequitas/article/view/1685/2135

33. Corredor Higuera JA. La armonización en materia de protección al consumidor financiero en América Latina. Boletín Mexicano de Derecho Comparado. 2015;48(144):931-72. Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0041-86332015000300002&script=sci_abstract

34. Morales Acosta A. Arbitraje de consumo: retos en el sistema de protección al consumidor. Ius Et Praxis. 2021;52(52):311-38. Disponible en: https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Ius_et_Praxis/article/view/5007

35. Morales Ortiz ME, Walker Silva NM. Resolución alternativa de conflictos ante el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC). Vniversitas. 2020;69:1-15. Disponible en: https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/vnijuri/article/view/29051

36. Bochenek AC, Elesbon SAZS. ODR's em conflitos de consumo: o consumidor.gov.br precisa de um nudge? Revista Internacional CONSINTER de Direito. 2023. Disponible en: https://revistaconsinter.com/index.php/ojs/1620

37. Van Loo R. The public stakes of consumer law: the environment, the economy, health, disinformation, and beyond. Minnesota Law Review. 2023;107(5):2039. Disponible en: https://scholarship.law.umn.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1106&context=minnlrev

38. Secretaria Nacional do Consumidor. Boletim Consumidor.gov.br · 2022 [Internet]. Brasília: Ministério da Justiça e Segurança Pública; 2023. Disponible en: https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/dia-do-consumidor-senacon-lanca-boletins-com-os-dados-de-reclamacoes-recebidas-em-2022/15-03-2023-boletim_consumidor-gov-br_2022_v6.pdf

39. Duarte C. La pandemia y el Banco de México en el contexto de políticas monetarias no convencionales. En: Meireles M, Maya C, coordinadores. Senderos de la recuperación pospandémica: política monetaria, inestabilidad financiera y desarrollo económico. Ciudad de México: Universidad Nacional Autónoma de México; 2023. p. 55-68. Disponible en: https://libros.iiec.unam.mx/meireles_maya_recuperacion-pospandemica

ISSN: 3091-2008
publicaciones@politecnicadelaciencia.com

Carta de aceptación de manuscrito.

18 de noviembre de 2026

La REVISTA POLITÉCNICA DE LA CIENCIA
hace constar que:

El artículo:

"RESTITUCIÓN ECONÓMICA EN LA ATENCIÓN DE QUEJAS DE CONSUMO DEL MINISTERIO DE PRODUCCIÓN, COMERCIO EXTERIOR E INVERSIONES, ECUADOR, 2025: ANÁLISIS DESCRIPTIVO"

De autoría:

MARÍA JOSÉ CHÁVEZ VILLACRÉS, CHRISTIAN DANIEL JOHNSON PLASCENCIO

Cumple con todos los criterios editoriales establecidos por la **Revista Politécnica de la Ciencia**, el artículo ha sido ***evaluado y aceptado de manera favorable para su publicación*** en la Edición Especial. Vol. 4 Núm. 10, año (2026). Fecha de publicación: 24 de noviembre de 2026.

Atentamente;

MARIA BELEN BRAVO AVALOS

Ing. María Belén Bravo Avalos. PhD
Editora en Jefe

UNEMI

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

¡Evolución académica!

@UNEMIEcuador