

Isaac Alberto Cardozo-Niebla; Fernando Adalberto Verdezoto-Vargas; Ronald Ariel Marin-Paredes; Sandra
Dayanara Correa-Solis

[DOI 10.35381/cm.v11i4.2009](https://doi.org/10.35381/cm.v11i4.2009)

Los contratos de telecomunicaciones vs la ley de defensa al consumidor y sus vulneraciones

Telecommunications contracts vs. consumer protection law and its violations

Isaac Alberto Cardozo-Niebla
isaaccn61@uniandes.edu.ec
Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Babahoyo, Los Ríos
Ecuador
<https://orcid.org/0009-0006-6259-4563>

Fernando Adalberto Verdezoto-Vargas
fernandovv84@uniandes.edu.ec
Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Babahoyo, Los Ríos
Ecuador
<https://orcid.org/0009-0000-5976-3123>

Ronald Ariel Marin-Paredes
ronaldmp81@uniandes.edu.ec
Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Babahoyo, Los Ríos
Ecuador
<https://orcid.org/0009-0002-3228-5509>

Sandra Dayanara Correa-Solis
ub.sandracs66@uniandes.edu.ec
Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Babahoyo, Los Ríos
Ecuador
<https://orcid.org/0009-0005-4604-2411>

Recibido: 20 de agosto 2025
Revisado: 10 de octubre 2025
Aprobado: 15 de noviembre 2025
Publicado: 01 de diciembre 2025

Isaac Alberto Cardozo-Niebla; Fernando Adalberto Verdezoto-Vargas; Ronald Ariel Marin-Paredes; Sandra
Dayanara Correa-Solis

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue analizar los contratos de telecomunicaciones vs la ley de defensa al consumidor y sus vulneraciones. Metodológicamente la investigación se realizó con un mixto, este nos permitió analizar como los contratos de telecomunicaciones podrían llegar a afectar los derechos al consumidor establecidos en la ley, este enfoque es imprescindible para comprender los factores que influyen en esta problemática. Los resultados obtenidos a partir de la encuesta evidencian una problemática estructural en la relación entre los usuarios y las operadoras de telefonía móvil en Ecuador. Los datos muestran que la mayoría de los usuarios ha enfrentado dificultades al solicitar un cambio de plan pospago, y que los principales problemas reportados son cobros excesivos, problemas de facturación y dificultades con el cambio de tarifa. En conclusión, muchos consumidores desconocen sus derechos constitucionales y legales, lo que agrava su vulnerabilidad. Es fundamental promover la educación al consumidor.

Descriptores: Derecho; consumidor; telecomunicación; contratos; defensa. (Tesauro UNESCO).

ABSTRACT

The objective of this research was to analyze telecommunications contracts in relation to consumer protection law and violations thereof. Methodologically, the research was conducted using a mixed approach, which allowed us to analyze how telecommunications contracts could affect consumer rights established by law. This approach is essential to understanding the factors that influence this issue. The results obtained from the survey reveal a structural problem in the relationship between users and mobile phone operators in Ecuador. The data show that most users have encountered difficulties when requesting a change in their postpaid plan, and that the main problems reported are excessive charges, billing issues, and difficulties with rate changes. In conclusion, many consumers are unaware of their constitutional and legal rights, which exacerbates their vulnerability. It is essential to promote consumer education.

Descriptors: Law; consumer; telecommunications; contracts; defense. (UNESCO Thesaurus).

Isaac Alberto Cardozo-Niebla; Fernando Adalberto Verdezoto-Vargas; Ronald Ariel Marin-Paredes; Sandra
Dayanara Correa-Solis

INTRODUCCIÓN

En los últimos años el sector de las telecomunicaciones ha mostrado un crecimiento significativo, consolidándose como uno de los más importantes para el desarrollo de las actividades económicas, sociales y tecnológicas del país. El Estado, a través del Ministerio de Telecomunicaciones y la Agencia de Regulación y Control (2025), impulsa la creación de políticas públicas orientadas a la expansión de la conectividad, la universalización de servicios, para combatir brechas digitales esto de acuerdo con lo señalado en el Plan Nacional de Telecomunicaciones 2024- 2025 (Pablo Puchaicela Huaca, 2022).

La Constitución de la Republica del Ecuador en su novena sección denominada personas usuarias y consumidoras, garantiza el derecho de disponer y elegir libremente bienes y servicios de calidad debiendo tener información precisa y no engañosa con respecto al contenido y características de los mismos, adicionalmente en el artículo 66 numeral 16 del mismo cuerpo legal se otorga y garantiza el derecho a la libre contratación. Estos derechos constitucionales son vulneradores cotidianamente por las empresas de telecomunicaciones al momento de celebrar un contrato de adhesión pues los usuarios o consumidoras deben sumarse a este contrato sin siquiera poder discutir las cláusulas que son elegidas unilateralmente, afectando directamente su derecho a la libertad de contratación (Asamblea Nacional Contituyente del Ecuador , 2008).

En Ecuador, los contratos de telecomunicaciones están regulados principalmente por la ARCOTEL, Ley Orgánica de Telecomunicaciones y la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, que buscan proteger los derechos de los usuarios y garantizar la calidad, continuidad y transparencia en la prestación de estos servicios. Es fundamental destacar ciertos derechos reconocidos y garantizados en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, los cuales constituyen pilares fundamentales para la protección de los usuarios frente a prácticas arbitrarias por parte de los prestadores de servicios de telecomunicaciones (Asamblea Nacional del Ecuador, 2015; Congreso Nacional del Ecuador, 2014). Entre estos derechos se establece

Isaac Alberto Cardozo-Niebla; Fernando Adalberto Verdezoto-Vargas; Ronald Ariel Marin-Paredes; Sandra Dayanara Correa-Solis

que la solicitud de modificación del tipo de plan contratado no genera cargos adicionales; que toda contratación debe respetar los principios constitucionales de legalidad, igualdad y no discriminación; y que deben mantenerse inalteradas las condiciones originalmente pactadas en la prestación del servicio, siendo nulos aquellos cambios unilaterales por parte del proveedor.

Asimismo, se garantiza al usuario la facultad de dar por terminado el contrato de adhesión en cualquier momento, siempre que se notifique con al menos quince días de antelación, sin que ello implique imposición de multas o recargos, salvo la obligación de cancelar los valores efectivamente adeudados por servicios utilizados o bienes recibidos. Es importante recalcar que la existencia de saldos pendientes no constituye impedimentos para ejercer el derecho de terminación del contrato (Asamblea Nacional, 2015).

En este contexto normativo, se vuelve imprescindible examinar las principales causas que dan lugar a la vulneración de estos derechos, ya que su desconocimiento o inobservancia por parte de los operadores constituye una afectación directa al usuario y una transgresión al marco legal vigente.

La Corte Constitucional revisa la sentencia de 28 de junio de 2019 (CASO No. 28-15-IN) dictada por la Sala Laboral de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha emitida dentro de un proceso de acción de protección iniciado por la Defensoría del Pueblo a favor de 65 personas que alegaron ser víctimas de violaciones a sus derechos constitucionales como usuarios y consumidores por parte de OTECEL (Corte Constitucional del Ecuador, 2025). Estas 65 personas presentaron reclamos ante la compañía OTECEL S.A. alegando que, a pesar de no haber expresado su voluntad de contratar servicios o adquirir equipos con la empresa, esta habría realizado el cobro y/o facturación de valores, así como la imputación de supuestas deudas por servicios no contratados y equipos no adquiridos, entre 2016 y 2019. Por lo que, solicitaron la devolución de los valores debitados y la extinción de las deudas que les fueron imputadas, según la siguiente reseña, ante lo cual OTECEL

Isaac Alberto Cardozo-Niebla; Fernando Adalberto Verdezoto-Vargas; Ronald Ariel Marin-Paredes; Sandra Dayanara Correa-Solis

direccionó a los denunciantes a acudir a la Defensoría del Pueblo (Corte Constitucional del Ecuador, 2025).

La vulneración a los derechos del consumidor en el sector de telecomunicaciones en Ecuador son una problemática real y recurrente. Es fundamental que las operadoras cumplan con sus obligaciones legales y constitucionales, implementen sistemas efectivos de atención y reparación, y que los organismos de control refuercen la supervisión y sanción ante estas prácticas, para garantizar la protección plena de los usuarios y restaurar la confianza en el sector.

MÉTODO

El tipo de enfoque más adecuado sería un enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo), este nos permitiría analizar como los contratos de telecomunicaciones podrían llegar a afectar los derechos al consumidor establecidos en la ley, este enfoque es imprescindible para comprender los factores que influyen en esta problemática. Por otro lado, los alcances precisados para el desarrollo del artículo son: alcance descriptivo, alcance explicativo, alcance correlacional.

Se llevó a cabo un análisis detallado de la Ley de Defensa del Consumidor y la Ley Orgánica de Comunicaciones, con el propósito de comprender la relevancia de los derechos de las personas y la manera en que pueden hacer valer dichos derechos en caso de que sean vulnerados, accediendo así a los beneficios y procedimientos previstos para su protección. Recopilación de Datos: Se buscará obtener datos a través de encuestas realizadas a los consumidores, y se realizarán entrevistas semiestructuradas realizadas a profesionales del Derecho para conocer sobre sus derechos y responsabilidades. Se recopilarán datos sobre el número de consumidores de la Línea CONECEL S.A.

La población del presente artículo recae en CONOCEL S.A, la empresa que posee mayor densidad de abonados a nivel nacional, de acuerdo con el último boletín de cierre emitido por la ARCOTEL, esta es del 51.89% millones de personas. (ARCOTEL, 2024) Como preámbulo es relevante mencionar que de acuerdo con el

Isaac Alberto Cardozo-Niebla; Fernando Adalberto Verdezoto-Vargas; Ronald Ariel Marin-Paredes; Sandra Dayanara Correa-Solis

Plan Sectorial de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, la población ecuatoriana que posee líneas telefónicas móviles activas es de 18,15 millones (Suqui, 2024).

RESULTADOS

Uno de los principales problemas que aqueja los usuarios de telefonía móvil son los cobros y recargos por servicios no contratados, es así como surge la necesidad de indagar sobre esta problemática en el contexto local. De acuerdo con los resultados obtenidos, el 39,8% de los usuarios ha sido afectada solo una vez, mientras que el 31,6% manifiesta haber presentado estos inconvenientes en más de dos ocasiones. En un paradigma diferente se encuentra el 19,3% de los encuestados, quienes estipulan no estar seguros de ello, mientras que el 9,4% manifiesta que no ha presentado inconvenientes de esta índole.

Los resultados obtenidos evidencian una tendencia mayoritaria hacia la insatisfacción del servicio recibido, lo que permite realizar un análisis desde la perspectiva crítica, orientado hacia la mejora de los mecanismos de protección al consumidor. De acuerdo con los datos, el 59,5% de los encuestados calificó como deficiente el actuar de la operadora, mientras que un 22% la consideró regular. En contraste el 11,1% indicó que la atención fue buena, y el 7,4% manifestó no haber presentado reclamos.

El elevado índice de negatividad indica una deficiencia sistemática en los canales de atención al cliente, y una posible vulneración de los derechos de los consumidores. Este panorama contrasta con los establecidos en la Ley de Defensa del Consumir y de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en donde se garantiza el acceso a servicios de calidad. Resulta imperativo fortalecer los procesos de supervisión, establecer protocolos más eficientes para la atención de reclamos.

Evaluar el grado de conocimiento de los ciudadanos respecto a sus derechos como consumidores. Los resultados muestran que 28,4% afirman conocer muy bien sus derechos, mientras que el 26,2% conoce brevemente. En contraste, el 23,7% ha

Isaac Alberto Cardozo-Niebla; Fernando Adalberto Verdezoto-Vargas; Ronald Ariel Marin-Paredes; Sandra Dayanara Correa-Solis

escuchado sobre las normativas, pero no conoce detalladamente, y un 21,7% manifiesta no tener conocimiento. Esto indica que aún existe una brecha significativa de desconocimiento que puede limitar a los usuarios a ejercer sus derechos frente a abusos. Es importante que se impulse la aplicación de mecanismos de difusión, esto podría llevarse a cabo a través del uso de las redes sociales.

La encuesta revela que el 66,2% de los usuarios ha experimentado dificultades al solicitar un cambio de plan pospago móvil, mientras que solo el 33,8% no reportó inconvenientes. Este resultado indica que la mayoría de los usuarios enfrenta obstáculos significativos en este proceso, lo que sugiere la necesidad de mejorar la atención y los procedimientos relacionados con el cambio de plan en los servicios de telefonía móvil para garantizar una experiencia más eficiente y satisfactoria para los clientes.

Los resultados muestran que los problemas más frecuentes que los usuarios han experimentado con su operadora de telefonía móvil son, en primer lugar, los cobros excesivos (45%), seguidos por problemas con la facturación (27%) y, en tercer lugar, dificultades con el cambio de tarifa de plan pospago (28%)¹. Estos resultados evidencian que la mayoría de los usuarios enfrenta inconvenientes relacionados principalmente con aspectos económicos y administrativos, lo que resalta la necesidad de mejorar la transparencia en los cobros y la eficiencia en los procesos de facturación y gestión de planes por parte de las operadoras.

En referencia a los resultados de las entrevistas; se tiene que el contraste entre las percepciones del personal de atención al cliente físico y telemático, personal administrativo de CONECEL S.A., experiencia de los usuarios: positiva, negativa y reclamos. Evidencia una clara disonancia entre la lógica institucional y la vivencia del usuario. Desde la perspectiva interna, los trabajadores tienden a justificar los procesos bajo el cumplimiento de protocolos establecidos. Algunos expresan que se informa adecuadamente al usuario y que existen mecanismos formales de atención, mientras que otros reconocen limitaciones en la actualización de información, falta

Isaac Alberto Cardozo-Niebla; Fernando Adalberto Verdezoto-Vargas; Ronald Ariel Marin-Paredes; Sandra
Dayanara Correa-Solis

de seguimiento en los reclamos y presión institucional por retener a los clientes en vez de facilitar cambios de plan o cancelaciones.

Esta diversidad de posturas internas refleja, por un lado, una intención institucional de cumplir con los principios de transparencia y legalidad, pero también una serie de prácticas operativas confusas que dificultan su aplicación efectiva. Algunos trabajadores destacan el acceso a contratos digitales y la lectura de los términos y condiciones, otros señalan que el lenguaje técnico y la táctica de venta utilizada puede impedir que el cliente comprenda realmente lo que está contratando.

Este punto se relaciona directamente con las experiencias de usuarios que denunciaron activaciones de servicios no solicitados y facturación excesiva sin tener una explicación clara o previa autorización informada. En cuanto a los procesos de reclamo, el personal reconoce que existen tiempos definidos y protocolos formales, pero también admite que algunos casos se cierran sin una solución real, o que la lentitud del sistema genera quejas recurrentes, esto es respaldado por las declaraciones de usuarios que relataron frustración, dilación y falta de respuesta oportuna.

La percepción de ineficiencia institucional pone en entredicho el derecho del consumidor a obtener una reparación pronta y efectiva. Finalmente, el conocimiento de los derechos del consumidor aparece como limitado en ambas partes: los clientes reconocen no tener claridad sobre sus derechos legales y los trabajadores, aunque cumplen con los procedimientos, rara vez promueven una cultura activa de información al usuario.

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos a partir de la encuesta evidencian una problemática estructural en la relación entre los usuarios y las operadoras de telefonía móvil en Ecuador. Los datos muestran que el 66,2% de los usuarios ha enfrentado dificultades al solicitar un cambio de plan pospago, y que los principales problemas reportados son cobros excesivos (45%), problemas de facturación (27%) y

Isaac Alberto Cardozo-Niebla; Fernando Adalberto Verdezoto-Vargas; Ronald Ariel Marin-Paredes; Sandra Dayanara Correa-Solis

dificultades con el cambio de tarifa (28%). Estas cifras reflejan la persistencia de prácticas que vulneran los derechos de los consumidores, tales como la imposición de cargos indebidos y la deficiente gestión de reclamos, en contravención a lo estipulado en la Ley de Defensa del Consumidor y la Ley Orgánica de Telecomunicaciones (Asamblea Nacional del Ecuador, 2015; Congreso Nacional del Ecuador, 2014).

Además, la percepción mayoritaria de insatisfacción con la atención al cliente (59,5% la califica como deficiente) y el desconocimiento de los derechos por parte de una parte significativa de los usuarios (más del 45% no los conoce o solo los conoce superficialmente) agravan la vulnerabilidad de los consumidores frente a las operadoras. Esta situación se ve reforzada por la naturaleza de los contratos de adhesión, que limitan la capacidad de negociación de los usuarios y facilitan la imposición de condiciones unilaterales por parte de las empresas.

Para destacar el análisis de esta investigación de acuerdo con los resultados obtenidos, la presente sentencia manifiesta la relevancia sobre los derechos del consumidor en telecomunicaciones, la Sentencia 1855-21-EP de la Corte Constitucional del Ecuador, aborda la responsabilidad objetiva y solidaria de las empresas prestadoras de servicios frente a cobros indebidos y la calidad del servicio (Corte Constitucional del Ecuador, 2021).

En este caso, se reafirma que los usuarios tienen derecho a recibir servicios continuos, eficientes y de calidad, y a ser compensados por fallas o cobros no autorizados. Además, se establece que las operadoras deben implementar mecanismos efectivos para la atención y resolución de reclamos, garantizando la protección integral de los derechos de los consumidores (Corte Constitucional del Ecuador, 2021).

Esta sentencia complementa la Sentencia 1068-19-JP/25 y refuerza la obligación de las empresas y autoridades regulatorias como ARCOTEL de garantizar la transparencia, la verificación de identidad al contratar servicios, y la reparación oportuna frente a prácticas abusivas. También enfatiza la importancia de que los

Isaac Alberto Cardozo-Niebla; Fernando Adalberto Verdezoto-Vargas; Ronald Ariel Marin-Paredes; Sandra Dayanara Correa-Solis

usuarios puedan acceder a vías legales efectivas para defender sus derechos en caso de incumplimientos (Corte Constitucional del Ecuador, 2025).

Cabe recalcar que los resultados subrayan la necesidad de fortalecer los mecanismos de supervisión y control estatal, mejorar la transparencia y eficiencia de los procedimientos internos de las operadoras, y promover campañas de educación al consumidor. Solo así se podrá garantizar el respeto a los derechos de los usuarios y restablecer la confianza en el sector de las telecomunicaciones.

CONCLUSIONES

Se logra evidenciar que la vulneración a los derechos de los usuarios, como cobros indebidos, mala atención a reclamos y reportes injustificados a burós de crédito, son prácticas frecuentes y afectan gravemente la libertad de elección, la economía y la reputación de los consumidores. La falta de mecanismos efectivos para prevenir fraudes y resolver conflictos incrementa la indefensión de los usuarios y debilita la confianza en el sector. Por ello, se requiere una supervisión más rigurosa, la mejora en la atención al cliente y la garantía de reparación integral para los derechos vulnerados.

Cabe recalcar que un porcentaje significativo de usuarios no conoce o apenas tiene nociones superficiales sobre sus derechos como consumidores. Esto les impide reclamar adecuadamente frente a abusos contractuales, facilitando que las empresas mantengan conductas lesivas sin consecuencias inmediatas. Establecer por ley que todos los contratos de adhesión incluyan cláusulas de fácil entendimiento, con lenguaje claro y accesible, además de obligar a que se informe verbalmente o por medios digitales a los usuarios de sus derechos, previo a la contratación.

Finalmente se logró percibir a través de esta investigación que muchos consumidores desconocen sus derechos constitucionales y legales, lo que agrava su vulnerabilidad. Es fundamental promover la educación al consumidor y exigir que las

Isaac Alberto Cardozo-Niebla; Fernando Adalberto Verdezoto-Vargas; Ronald Ariel Marin-Paredes; Sandra Dayanara Correa-Solis

operadoras brinden información clara, veraz y accesible, respetando los principios de legalidad, igualdad y no discriminación.

FINANCIAMIENTO

No monetario.

AGRADECIMIENTO

A todos los factores sociales que influyeron en el desarrollo de la investigación.

REFERENCIAS CONSULTADAS

ARCOTEL. (2024). Boletín Estadístico No. 2024-01. Obtenido de ARCOTEL <https://n9.cl/8hqz1>

Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador (2008). Constitución De La Republica Del Ecuador 2008. *Registro Oficial 449 de 20-oct-2008*, Quito, Ecuador. <https://n9.cl/hd0g>

Asamblea Nacional del Ecuador. (2015). Ley Organica De Telecomunicaciones. Obtenido de LEXIS: <https://n9.cl/b6kf>

Congreso Nacional del Ecuador. (2014). Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Obtenido de <https://n9.cl/bnfrj>

Corte Constitucional del Ecuador.(2021). SENTENCIA 1855-21-EP . Obtenido de Karla Andrade Quevedo: <https://n9.cl/asd07>

Corte Constitucional del Ecuador.(2025). Sentencia 1068-19-JP/25. <https://n9.cl/kkujm>

Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2023). Política Publica de Telecomunicaciones . Obtenido de <https://n9.cl/j4e5kg>

Pablo Puchaicela Huaca, C. E. (2022). Plan de Telecomunicaciones 2024-2025 . Obtenido de MINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES: <https://n9.cl/nuggnq>

Suqui, J. M. (2024). Ministerio de Telecomunicaciones. Obtenido de Plan Sectorial de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Informacion 2024 - 2025: <https://n9.cl/9w7tw>

CIENCIAMATRIA
Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología
Año XI. Vol. XI. N°4. Edición Especial IV. 2025
Hecho el depósito de ley: pp201602FA4721
ISSN-L: 2542-3029; ISSN: 2610-802X
Instituto de Investigación y Estudios Avanzados Koinonía. (IIEAK). Santa Ana de Coro. Venezuela

Isaac Alberto Cardozo-Niebla; Fernando Adalberto Verdezoto-Vargas; Ronald Ariel Marin-Paredes; Sandra
Dayanara Correa-Solis

Agencia de Regulacion y Control de las Telecomunicaciones. (2025). Plan
Estrategico Institucional *ARCOTEL*. Obtenido de ARCOTEL: <https://n9.cl/yfz6v>

©2025 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la
licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA
4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).