

Narcisa Naomi Chang-López; Henry Mauricio Urrutia-Ochoa; Jason Humberto Ruiz-Silva

[DOI 10.35381/cm.v11i4.2011](https://doi.org/10.35381/cm.v11i4.2011)

Protección jurídica del consumidor en los contratos mercantiles digitales en Ecuador

Legal protection for consumers in digital commercial contracts in Ecuador

Narcisa Naomi Chang-López
narcisac177@uniandes.edu.ec
Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Babahoyo, Los Ríos
Ecuador
<https://orcid.org/0009-0006-7985-5168>

Henry Mauricio Urrutia-Ochoa
henryuo91@uniandes.edu.ec
Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Babahoyo, Los Ríos
Ecuador
<https://orcid.org/0009-0003-6723-8144>

Jason Humberto Ruiz-Silva
ub.jasonrs34@uniandes.edu.ec
Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Babahoyo, Los Ríos
Ecuador
<https://orcid.org/0009-0009-5288-9757>

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

Narcisa Naomi Chang-López; Henry Mauricio Urrutia-Ochoa; Jason Humberto Ruiz-Silva

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue fortalecer el marco legal y garantizar una mayor seguridad jurídica para los consumidores, considerando el crecimiento de las transacciones digitales y los riesgos asociados, como el fraude, la falta de información clara y el incumplimiento de garantías. Metodológicamente se emplearon métodos tanto cualitativos como cuantitativos, como el análisis documental de la legislación vigente, encuestas a usuarios de plataformas digitales y entrevistas a expertos en derecho mercantil. Los Resultados revelaron que esta situación evidencia la necesidad urgente de fortalecer la educación digital del consumidor, así como de implementar y difundir de forma más clara las políticas de protección de datos y privacidad. En conclusión, evidencia la necesidad de implementar lenguaje claro en documentos oficiales, así como campañas de educación jurídica adaptadas al nivel de comprensión general; se hace imprescindible educar jurídicamente al consumidor para que esté en capacidad de identificar sus derechos y actuar.

Descriptores: Consumidor; proteccionismo; digitalización; comercio electrónico; derecho mercantil. (Tesauro UNESCO).

ABSTRACT

The objective of this research was to strengthen the legal framework and ensure greater legal certainty for consumers, considering the growth of digital transactions and the associated risks, such as fraud, lack of clear information, and breach of guarantees. Methodologically, both qualitative and quantitative methods were used, such as documentary analysis of current legislation, surveys of digital platform users, and interviews with experts in commercial law. The results revealed that this situation highlights the urgent need to strengthen consumer digital education, as well as to implement and disseminate data protection and privacy policies more clearly. In conclusion, it highlights the need to use clear language in official documents, as well as legal education campaigns adapted to the general level of understanding; it is essential to educate consumers legally so that they are able to identify their rights and take action.

Descriptors: Consumer; protectionism; digitization; e-commerce; commercial law. (UNESCO Thesaurus).

Narcisa Naomi Chang-López; Henry Mauricio Urrutia-Ochoa; Jason Humberto Ruiz-Silva

INTRODUCCIÓN

En el contexto del rápido crecimiento del comercio electrónico, la protección del consumidor en los contratos mercantiles digitales en Ecuador se posiciona como un tema central de estudio. Se define este campo como el conjunto de garantías legales, normativas y prácticas dirigidas a equilibrar las relaciones contractuales entre proveedores digitales y usuarios finales. Entre los antecedentes se destaca el uso habitual de contratos de adhesión, definidos como aquellos elaborados unilateralmente por el proveedor y aceptados sin negociación por el consumidor, situación que puede generar desigualdad contractual y cláusulas abusivas (Falcón, 2022).

En Ecuador, el comercio electrónico ha adquirido relevancia jurídica y económica en los últimos años, sustentado principalmente en la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos (2002), la cual reconoce la validez y eficacia jurídica de los mensajes de datos y las firmas electrónicas, equiparándolos a los documentos escritos tradicionales (Asamblea Nacional del Ecuador, 2002). Esta normativa establece principios como la equivalencia funcional, la seguridad en las transacciones y el consentimiento informado del usuario para validar los actos jurídicos digitales.

Complementariamente, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor regula los aspectos relacionados con el comercio a distancia, incluyendo las relaciones de consumo en entornos digitales. Esta ley garantiza derechos fundamentales como el de devolución en un plazo de tres días (Art. 45), la transparencia en promociones (Art. 46), y la obligación de los proveedores de informar de forma clara las condiciones de los bienes o servicios ofrecidos (Art. 50) (Congreso Nacional del Ecuador, 2014)).

Los contratos mercantiles electrónicos deben garantizar la seguridad de la información del usuario, el respeto a la privacidad y la transparencia en el uso de datos personales. Además, la firma electrónica —ya sea digital, biométrica o por contraseña— tiene el mismo valor jurídico que la firma manuscrita, siempre que

Narcisa Naomi Chang-López; Henry Mauricio Urrutia-Ochoa; Jason Humberto Ruiz-Silva

cumpla con los requisitos establecidos por la ley. En 2019, más de 176 000 ecuatorianos contaban con firmas electrónicas emitidas por entidades autorizadas como el Banco Central, la ARCOTEL y el Consejo de la Judicatura.

En comparación con Ecuador, que cuenta con una base legal fundamentada en la Ley de Comercio Electrónico (Asamblea Nacional del Ecuador, 2002) y la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (Congreso Nacional del Ecuador, 2014), la Unión Europea ofrece un marco más amplio y armonizado en materia de protección al consumidor digital. La Directiva 2011/83/UE sobre los derechos de los consumidores establece un plazo de desistimiento de 14 días para contratos a distancia y refuerza la obligación de transparencia por parte de los proveedores (Parlamento Europeo y Consejo de la Unión Europea, 2011). Asimismo, la Directiva 2005/29/CE sobre prácticas comerciales desleales prohíbe expresamente la publicidad engañosa en plataformas digitales (Parlamento Europeo y Consejo de la Unión Europea, 2005). Además, el Reglamento General de Protección de Datos (Reglamento (UE) 2016/679) garantiza un nivel elevado de protección de datos personales para los consumidores de servicios digitales (Parlamento Europeo y Consejo de la Unión Europea, 2016). Aunque países como Ecuador han hecho avances significativos, todavía existen brechas normativas y de implementación respecto a los estándares europeos, especialmente en temas de privacidad, interoperabilidad normativa y cumplimiento efectivo.

La necesidad e importancia del estudio radican en evidenciar cómo estas prácticas pueden vulnerar derechos constitucionales como la libertad de contratación, el acceso a información clara y el derecho al desistimiento. Costa Cevallos y Miño Huilca (2014) destacan que la incorporación de cláusulas de renovación automática sin consentimiento explícito configura una amenaza a la autonomía del consumidor, lo que revela vacíos en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

Narcisa Naomi Chang-López; Henry Mauricio Urrutia-Ochoa; Jason Humberto Ruiz-Silva

Asimismo, Palacios Sacoto y Flores Murray (2024) subrayan que, a pesar de existir facultades normativas para el cierre anticipado de contratos y devoluciones, su aplicación real es limitada debido al desconocimiento ciudadano y a obstáculos prácticos.

Respecto al estado actual del problema, los estudios legales y tesis académicas ofrecen un análisis crítico del marco normativo. Por ejemplo, Falcón (2022) sistematiza distintos tipos de cláusulas abusivas en Ecuador y documenta su impacto negativo en los consumidores, concluyendo que, aunque existen mecanismos teóricos de protección, la operatividad sigue siendo insuficiente. Por otro lado, Urquiza Guevara (2018) amplía la discusión al sector empresarial, señalando que incluso entre empresas persisten asimetrías contractuales y falta de herramientas adecuadas para su defensa legal. Estos análisis evidencian que los trabajos previos ofrecen diagnósticos sólidos, pero no siempre remiten a propuestas de acción concretas ni a adaptaciones formales frente al entorno digital.

El alcance del problema abarca diversos aspectos: la carencia de normas específicas frente a cláusulas abusivas en contratos digitales, la necesidad de reforzar el derecho al desistimiento y reembolso, y la insuficiente protección de datos personales. El objetivo de esta investigación es evaluar críticamente el régimen jurídico ecuatoriano en materia de contratos digitales, el consentimiento informado, las cláusulas de uso de datos y mecanismos de resolución de conflictos.

MÉTODO

Este estudio adopta un enfoque mixto, integrando elementos cualitativos y cuantitativos con el fin de proporcionar una visión integral del problema. El enfoque cualitativo permite analizar los contenidos normativos y doctrinarios sobre la protección del consumidor, mientras que el enfoque cuantitativo posibilita medir el nivel de conocimiento y percepción de los consumidores sobre sus derechos en el entorno digital.

Narcisa Naomi Chang-López; Henry Mauricio Urrutia-Ochoa; Jason Humberto Ruiz-Silva

La investigación fue de enfoque descriptivo permite caracterizar el marco legal actual y su aplicabilidad. El componente explicativo busca identificar las causas de la desprotección de los consumidores frente a cláusulas abusivas en los contratos digitales. Finalmente, el enfoque propositivo permite formular recomendaciones jurídicas y técnicas para mejorar la protección del consumidor. Se utilizó un diseño no experimental de tipo transversal, ya que se analiza la situación actual sin intervenir ni modificar las variables. Este diseño permite recoger información en un momento determinado y evaluar la realidad normativa y social en torno a la protección del consumidor.

RESULTADOS

El dato más relevante es que el 60% de los encuestados respondió “Totalmente en desacuerdo”, lo que indica que una gran mayoría no considera que conozca sus derechos. Esto representa una señal de alerta sobre la falta de educación cívica o acceso a la información legal. Solo un 8% respondió “De acuerdo” y un 10% “Totalmente de acuerdo”, lo cual suma un escaso 18% que manifiesta tener conocimiento sobre sus derechos. Este porcentaje es bastante bajo para una sociedad que busca garantizar la participación ciudadana y el ejercicio de derechos fundamentales.

La categoría “Totalmente en desacuerdo” fue seleccionada por el 65%, lo cual indica que una abrumadora mayoría considera que los términos utilizados no son claros. Esto puede reflejar una barrera significativa para la comprensión de documentos legales o administrativos. El 15% eligió “En desacuerdo” y un 10% se mantuvo en una posición neutral (“Ni de acuerdo ni en desacuerdo”), lo que reafirma que la mayoría tiene dificultades para entender los términos, aunque algunos puedan percibir cierta claridad en casos aislados.

El 30% de los encuestados indicó estar “Totalmente en desacuerdo” con que la devolución sea efectiva, mientras que otro 25% está “En desacuerdo”. En conjunto, esto representa un 55% que considera que el proceso de devolución no es efectivo,

Narcisa Naomi Chang-López; Henry Mauricio Urrutia-Ochoa; Jason Humberto Ruiz-Silva

lo cual evidencia serias deficiencias en este aspecto del servicio. Este gráfico refleja una evaluación crítica del sistema de devoluciones, ya que más de la mitad de los encuestados considera que no funciona de forma efectiva. Esto puede implicar problemas de cumplimiento, plazos largos, falta de respuesta por parte de las empresas o desconocimiento del proceso por parte de los usuarios.

En el presente gráfico se puede apreciar que existe un índice común entre las personas que indican “Totalmente en desacuerdo” con un 30% y “Ni de acuerdo ni desacuerdo” con un 30%, lo que evidencia una negatividad considerable respecto a las leyes vigentes sobre las transacciones comerciales en Ecuador, así como personas que se encuentran en un punto neutral.

Una parte significativa de los encuestados, correspondiente al 50%, manifestó no confiar en la seguridad de sus datos personales al momento de realizar compras en línea en Ecuador. Este resultado pone en evidencia una percepción generalizada de vulnerabilidad e inseguridad digital, que puede estar influenciada por diversos factores, tales como experiencias negativas previas.

El 30% de los encuestados indicó estar “Totalmente de acuerdo” con la existencia o percepción de cláusulas abusivas en los contratos o términos de servicios vinculados, probablemente, al comercio electrónico u otros entornos de consumo. Este porcentaje, que representa la respuesta más alta entre las opciones disponibles, sugiere que una parte significativa de la población identifica prácticas contractuales injustas o desequilibradas que favorecen desproporcionadamente a las empresas frente a los derechos del consumidor.

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos revelan una notable desinformación entre los consumidores respecto a sus derechos en contratos digitales, lo cual concuerda con lo planteado por Chiliquinga-Villacis (2025), quien identificó vacíos formativos sobre derechos digitales en la población ecuatoriana. Este hallazgo pone de manifiesto la necesidad de diseñar estrategias de capacitación y sensibilización.

Narcisa Naomi Chang-López; Henry Mauricio Urrutia-Ochoa; Jason Humberto Ruiz-Silva

En segundo lugar, se identificó la presencia frecuente de cláusulas abusivas en los términos y condiciones de plataformas de comercio electrónico. Asimismo, los datos muestran que los mecanismos de reclamo son poco conocidos o percibidos como ineficaces, lo cual limita el ejercicio de los derechos del consumidor. Esta situación es resaltada también por la Defensoría del Pueblo (2022), que advierte sobre la debilidad institucional en el seguimiento de reclamos digitales. La presente investigación aporta al debate al mostrar que dicha ineficacia no solo es estructural, sino también cultural.

Finalmente, el análisis de caso realizado evidenció contradicciones entre las condiciones contractuales ofrecidas y lo establecido en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, particularmente en aspectos de responsabilidad por fallas del servicio o reembolsos. Esto aporta un elemento novedoso al señalar que, pese a la existencia de normativa, su aplicación resulta limitada en el ámbito digital. Este hallazgo refuerza la necesidad de actualizar y armonizar el marco legal ecuatoriano con los retos que plantea el comercio electrónico.

Cada uno de estos resultados ha sido analizado en contraste con estudios previos y con el marco teórico, lo cual permite comprender la magnitud del problema y sus implicaciones jurídicas. El aporte principal de este trabajo radica en visibilizar los vacíos de protección del consumidor en el entorno digital ecuatoriano desde una perspectiva empírica y contextualizada

CONCLUSIONES

El análisis teórico y doctrinario corrobora que existe una brecha importante en el conocimiento de los derechos por parte de la población, lo cual puede repercutir en la incapacidad de ejercerlos o defenderlos adecuadamente. Las encuestas realizadas a especialistas en la materia revelaron que esta situación evidencia la necesidad urgente de fortalecer la educación digital del consumidor, así como de implementar y difundir de forma más clara las políticas de protección de datos y privacidad. También sugiere que las instituciones públicas y privadas deben trabajar

Narcisa Naomi Chang-López; Henry Mauricio Urrutia-Ochoa; Jason Humberto Ruiz-Silva

de manera conjunta para generar mecanismos de certificación o sellos de confianza digital, que ayuden a revertir esta percepción y generen un entorno más seguro y confiable para los usuarios del comercio electrónico en Ecuador.

Un sólido consenso entre los abogados y habitantes de la ciudad enfatiza la importancia de revisar y regular con mayor firmeza las condiciones contractuales impuestas por las empresas, promoviendo el uso de un lenguaje claro y accesible, y reforzando los mecanismos de control estatal y sanción en caso de abusos. Asimismo, se hace imprescindible educar jurídicamente al consumidor para que esté en capacidad de identificar cuándo una cláusula es contraria a sus derechos y cómo actuar frente a estas situaciones.

Esto pone en evidencia la necesidad de implementar lenguaje claro en documentos oficiales, así como campañas de educación jurídica adaptadas al nivel de comprensión general de la ciudadanía Babahoyense.

Este análisis puede servir de base para proponer programas de capacitación legal, campañas de concientización o reformas educativas que incluyan el estudio de los derechos fundamentales desde etapas tempranas.

FINANCIAMIENTO

No monetario.

AGRADECIMIENTO

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

REFERENCIAS CONSULTADAS

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

Congreso Nacional del Ecuador. (2002). Ley de Comercio Electronico, Firmas y Mensajes de datos. Obtenido de Registro Oficial No. 557. <https://n9.cl/l1srj>

Narcisa Naomi Chang-López; Henryr Mauricio Urrutia-Ochoa; Jason Humberto Ruiz-Silva

- Costa Cevallos, M. A., & Miño Huilca, M. E. . (2014). La vulneración de los derechos constitucionales y legales de las personas usuarias y consumidoras como consecuencia de la renovación automática de los contratos de adhesión. Obtenido de Tesis, Universidad Nacional de Loja: <https://n9.cl/q9m8d>
- Defensoría del Pueblo del Ecuador. (2022). Informe sobre derechos del consumidor en plataformas digitales. Obtenido de <https://www.defensoria.gob.ec>
- Falcón, M. F. (2022). Cláusulas abusivas y derechos de los consumidores en Ecuador. Chakiñan, Revista de Ciencias Sociales y Humanidades. Obtenido de <https://doi.org/10.37135/chk.002.18.13>
- Palacios Sacoto, E. E. (2024). El derecho de desistimiento del consumidor en los contratos electrónicos en el Ecuador. Obtenido de Trabajo de graduación, Universidad del Azuay: <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/15147>
- Parlamento Europeo y Consejo de la Unión Europea. (2005). Directiva 2005/29/CE sobre las prácticas comerciales desleales. Obtenido de <https://n9.cl/ywtmlo>
- Parlamento Europeo y Consejo de la Unión Europea. (2011.). Directiva 2011/83/UE sobre los derechos de los consumidores. Obtenido de <https://n9.cl/9024i>
- Parlamento Europeo y Consejo de la Unión Europea. (2016.). Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento General de Protección de Datos). Obtenido de <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>
- Chiliquinga-Villacis, J. A., & Redrobán-Barreto, W. E. (2025). Derechos del consumidor frente a ventas fraudulentas en el comercio electrónico en Ecuador. *MQRInvestigar*, 9(2), e563. <https://n9.cl/4phhtf>
- Urquiza Guevara, M. E. (2018). La problemática jurídica de las empresas del sector privado adherentes a contratos comerciales con cláusulas abusivas en Ecuador. Obtenido de <https://n9.cl/x69nd>