



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y
POLITICAS
CARRERA DE DERECHO**

TEMA:

**“Protección del consumidor frente a cobranza extrajudicial digital
no regulada”**

AUTORES

Navas Manjarrez, Viviana Carmen

Zapata Garcés, Jeremy Oswaldo

**Trabajo de titulación previo a la obtención del grado de
ABOGADO DE LOS TRIBUNALES Y JUZGADOS DE LA
REPUBLICA DEL ECUADOR**

TUTOR:

Dra. Ruano Sánchez Alexandra del Rocío Ph.D

Guayaquil, Ecuador

19 de febrero del 2026



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLITICAS
CARRERA DE DERECHO

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **Navas Manjarrez, Carmen Viviana y Zapata Garcés, Jeremy Oswaldo**, como requerimiento para la obtención del Título de **Abogado de los Tribunales y Juzgados de la República del Ecuador**.

TUTORA



Firmado electrónicamente por:
**ALEXANDRA DEL ROCIO
RUANO SANCHEZ**

f. _____

Dra. Ruano Sánchez Alexandra del Rocío Ph.D

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. _____

Dra. Nuria Pérez Puig-Mir, Ph.D

Guayaquil, a los 19 días del mes de febrero del año 2026



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA CIENCIAS SOCIALES Y POLITICAS
CARRERA DERECHO
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotros, **Navas Manjarrez, Carmen Viviana y Zapata Garcés, Jeremy
Oswaldo,**

DECLARAMOS QUE:

El Trabajo de Titulación: **“Protección del consumidor frente a cobranza extrajudicial digital no regulada”**, previo a la obtención del Título de **Abogado de los Tribunales y Juzgados de la República del Ecuador** ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 19 días del mes de febrero del año 2026

EL AUTORES

f. _____ . f. _____
Navas Manjarrez, Carmen Viviana Zapata Garcés, Jeremy Oswaldo



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLITICAS
CARRERA DE DERECHO**

AUTORIZACIÓN

Nosotros, **Navas Manjarrez, Carmen Viviana y Zapata Garcés, Jeremy Oswaldo.**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: **“Protección del consumidor frente a cobranza extrajudicial digital no regulada”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 19 días del mes de febrero del año 2026

LOS AUTORES:

f. _____
Navas Manjarrez, Carmen Viviana

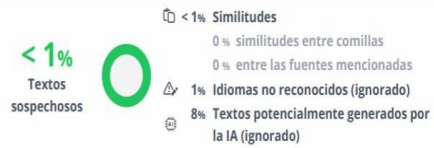
f. _____
Zapata Garcés, Jeremy Oswaldo

REPORTE COMPILATIO



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

Trabajo de Grado Vivi y Jermy Paralelo U



Nombre del documento: Trabajo de Grado Vivi y Jermy Paralelo U.doc
ID del documento: 5baf02c7c3aa482ccb172aaef2dcb114e09db09c
Tamaño del documento original: 120 kB

Depositante: Alexandra del Rocío Ruano Sánchez
Fecha de depósito: 14/2/2026
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 14/2/2026

Número de palabras: 7830
Número de caracteres: 53.350

Ubicación de las similitudes en el documento:

Fuente con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	localhost La firma electrónica como herramienta o recurso de prueba en derec... http://localhost:8080/xmlui/bitstream/3317/18672/3/T-UCSG-PRE-JUR-DER-846.pdf.txt	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)

TUTOR (A)



Firmado electrónicamente por:
**ALEXANDRA DEL ROCIO
RUANO SANCHEZ**
Validar únicamente con FirmaEC

f. _____

Dra. Ruano Sánchez Alexandra del Rocío Ph.D

LOS AUTORES:

f. _____
Navas Manjarrez, Carmen Viviana

f. _____
Zapata Garcés, Jeremy Oswaldo



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLITICAS
CARRERA DE DERECHO**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

Ab. Ma. Patricia Iñiguez Cevallos, Mgs
OPONENTE

f. _____

DR. Xavier Leopoldo Zavala Egas Mgs.
DECANO DE CARRERA

f. _____ -

Ab. Ángela Ma. Paredes Caverro Mgs.
COORDINADOR DEL ÁREA

ÍNDICE

RESUMEN	VIII
ABSTRACT	IX
INTRODUCCIÓN	X
CAPÍTULO I	12
1 MARCO TEÓRICO	12
1.1 EL DERECHO DEL CONSUMIDOR COMO EXPRESIÓN DEL CONSTITUCIONALISMO SOCIAL.....	12
1.2 EL MERCADO Y LA ASIMETRÍA DE PODER	13
1.3 EL CONSUMIDOR COMO SUJETO DE DERECHOS Y NO COMO MERO CLIENTE.....	13
1.4 EL PROVEEDOR COMO ESTRUCTURA DE PODER.....	14
1.5 LA RELACIÓN DE CONSUMO COMO RELACIÓN JURÍDICA PROLONGADA.....	14
1.6 EL INCUMPLIMIENTO Y LA VULNERABILIDAD DEL DEUDOR.....	15
1.7 LA COBRANZA COMO FORMA DE EJERCICIO DE PODER.....	15
1.8 LA INFORMALIDAD DE LA COBRANZA EXTRAJUDICIAL.....	15
1.9 LA TECNOLOGÍA COMO AMPLIFICADOR DEL PODER EN LA COBRANZA.....	16
1.10 EL ESPACIO DIGITAL COMO EXTENSIÓN DE LA VIDA PRIVADA	16
1.11 INFORMACIÓN, DATOS Y AUTODETERMINACIÓN	17
1.12 IMPACTO PSICOLÓGICO, HOSTIGAMIENTO Y DAÑO MORAL EN LA COBRANZA DIGITAL.....	17
1.13 COERCIÓN ECONÓMICA, ABUSO DEL DERECHO Y DESPROPORCIÓN.....	18
1.14 PODER PRIVADO, CONTROL SOCIAL Y DIGNIDAD HUMANA	18
1.15 SEGURIDAD JURÍDICA Y OMISIÓN NORMATIVA.....	19
1.16 EL DEBER DE CUMPLIMIENTO DEL CONSUMIDOR	19
1.17 LA BUENA FE COMO PRINCIPIO RECTOR DEL CONSUMO	20
1.18 EL CRÉDITO COMO INSTITUCIÓN SOCIAL.....	20
1.19 EL EQUILIBRIO ENTRE EL DERECHO A COBRAR Y EL DERECHO A LA DIGNIDAD.....	21
1.20 LA ÉTICA DEL CUMPLIMIENTO Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	21
1.21 LA COBRANZA LEGÍTIMA COMO FUNCIÓN NECESARIA DEL SISTEMA.....	21
1.22 SÍNTESIS TEÓRICA DEL PROBLEMA	21
1.23 EL CONSUMO COMO RELACIÓN JURÍDICA ATRAVESADA POR DERECHOS FUNDAMENTALES	23
1.24 EL PRINCIPIO DE PROPORCIONALIDAD COMO LÍMITE AL EJERCICIO DEL PODER PRIVADO	24
1.25 LA CONFIANZA LEGÍTIMA EN LAS RELACIONES DE CONSUMO.....	24
1.26 EL ROL DEL ESTADO FRENTE A RELACIONES PRIVADAS ASIMÉTRICAS.....	25
CAPÍTULO II	25
2 MARCO JURÍDICO	25
2.1 EL SISTEMA CONSTITUCIONAL DE DERECHOS Y CONSUMIDORES	25

2.2	LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR (LODC)	27
2.3	CÓDIGO ORGÁNICO GENERAL DE PROCESOS (COGEP)	28
2.4	CÓDIGO CIVIL ECUATORIANO	28
2.5	LEY ORGÁNICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.....	29
2.6	LEY DE COMERCIO ELECTRÓNICO, FIRMAS Y MENSAJES DE DATOS.....	29
2.7	DERECHO ADMINISTRATIVO Y RÉGIMEN JURÍDICO DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS	30
2.8	PRINCIPIO DE LEGALIDAD Y ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA.....	30
2.9	MECANISMOS ADMINISTRATIVOS DE CONTROL Y TUTELA	30
2.10	ARTICULACIÓN DEL RÉGIMEN DE CONSUMO CON LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	31
2.11	SÍNTESIS NORMATIVA DEL PROBLEMA JURÍDICO	31
CAPÍTULO III.....		32
3	PROBLEMA JURÍDICO	32
CAPÍTULO IV		34
4	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	34
REFERENCIA BOBLOGRAFICA		37

RESUMEN

La presente investigación analiza la omisión normativa contenida en el artículo 49 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (LODC) respecto de la cobranza extrajudicial digital, en particular cuando es realizada por proveedores directos de bienes y servicios y por empresas públicas. Se parte del reconocimiento de que las relaciones de consumo se desarrollan en un contexto de desigualdad estructural, que se intensifica en la etapa de incumplimiento, donde el consumidor se encuentra en una situación de vulnerabilidad económica y psicológica. En el entorno digital, el uso de correos electrónicos, mensajes de texto y aplicaciones de mensajería instantánea permite contactos reiterados e invasivos, capaces de afectar derechos como la dignidad, la intimidad, la honra y la protección de datos personales. Aunque el ordenamiento ecuatoriano reconoce la tutela reforzada del consumidor y la necesidad de límites al ejercicio del derecho de cobro, la regulación vigente restringe su aplicación a empresas de cobranza tercerizadas y no incorpora parámetros expresos sobre medios electrónicos, lo que debilita el control administrativo y judicial y genera inseguridad jurídica. En consecuencia, se propone una reforma normativa que amplíe el ámbito subjetivo y material del artículo 49, incorporando reglas claras sobre canales, frecuencia y contenido de las comunicaciones, así como mecanismos eficaces de control y sanción, a fin de armonizar el derecho de crédito con la protección efectiva de los derechos del consumidor en el Ecuador.

Palabras clave: cobranza extrajudicial digital; derechos del consumidor; omisión normativa; Ley Orgánica de Defensa del Consumidor; protección de datos personales; dignidad humana; empresas públicas.

ABSTRACT

This research examines the regulatory omission in Article 49 of Ecuador's Organic Consumer Defense Law (LODC) regarding digital extrajudicial debt collection, particularly when carried out by direct suppliers of goods and services and by public companies. The study starts from the premise that consumer relationships operate within a context of structural inequality, which becomes more acute at the moment of default, when consumers face heightened economic and psychological vulnerability. In the digital environment, the use of emails, text messages, and instant messaging applications enables repeated and potentially intrusive contact, which may affect fundamental rights such as human dignity, privacy, reputation, and personal data protection. Although Ecuadorian law recognizes enhanced consumer protection and the need to impose limits on the exercise of creditors' collection rights, the current rule is restricted to outsourced collection agencies and lacks explicit standards for electronic means, thereby weakening administrative and judicial oversight and generating legal uncertainty. Accordingly, the research proposes an explicit legislative reform to expand the subjective and material scope of Article 49, incorporating clear rules on permitted channels, frequency, and content of communications, as well as effective control and sanction mechanisms, in order to balance creditors' rights with the effective protection of consumer rights in Ecuador.

Keywords: digital extrajudicial debt collection; consumer rights; regulatory omission; Organic Consumer Defense Law; personal data protection; human dignity; public companies.

INTRODUCCIÓN

La protección de los derechos del consumidor constituye uno de los pilares fundamentales del Estado constitucional de derechos y justicia, en tanto reconoce la existencia de relaciones jurídicas caracterizadas por una desigualdad estructural entre proveedores y consumidores, frente a esta realidad el ordenamiento jurídico ecuatoriano ha desarrollado un marco normativo orientado a equilibrar dichas relaciones, estableciendo principios y reglas destinadas a garantizar un trato digno, equitativo y transparente a la persona consumidora (Asamblea Nacional Constituyente, 2008; Asamblea Nacional del Ecuador, 2000)

No obstante, la evolución de las dinámicas económicas y el uso intensivo de medios tecnológicos han transformado de manera significativa las prácticas de cobranza extrajudicial, en este marco la incorporación de canales digitales como correos electrónicos, mensajes de texto y aplicaciones de mensajería instantánea ha permitido a los proveedores ejercer gestiones de cobro de forma más rápida y reiterada, lo que, en ausencia de una regulación específica, puede intensificar la presión sobre el consumidor y generar afectaciones a sus derechos fundamentales (Asamblea Nacional Constituyente, 2008; Asamblea Nacional del Ecuador, 2021; Solove, 2008). En este escenario la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor regula la cobranza extrajudicial en su artículo 49, reconociendo implícitamente el carácter potencialmente abusivo de esta práctica, sin embargo, dicha regulación se encuentra limitada a las empresas de cobranza tercerizadas, excluyendo a los proveedores directos de bienes y servicios, a las empresas públicas y a las prácticas de cobranza realizadas por medios electrónicos. Esta omisión normativa genera un vacío jurídico que debilita la tutela efectiva de los derechos del consumidor y dificulta el control administrativo y judicial de dichas prácticas (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

Ante lo expuesto, la presente investigación se orienta a analizar la insuficiencia normativa del artículo 49 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor frente a la cobranza extrajudicial digital realizada por proveedores directos y empresas públicas, a fin de determinar si dicha omisión resulta compatible con los principios de protección al consumidor y con los derechos reconocidos en el ordenamiento jurídico ecuatoriano (Asamblea Nacional Constituyente, 2008; Asamblea Nacional del Ecuador, 2000; Asamblea Nacional del Ecuador, 2021). Por lo que, este trabajo se estructura a partir de un análisis doctrinal y normativo que nos permite identificar el problema jurídico y plantear una propuesta de solución orientada a fortalecer la protección del consumidor en el entorno digital contemporáneo (Alexy, 1993; Ferrajoli, 1995).

CAPÍTULO I

1 MARCO TEÓRICO

El presente capítulo tiene como finalidad construir el marco conceptual y doctrinal que sustenta la investigación, a partir del desarrollo de las principales categorías jurídicas vinculadas a las relaciones de consumo, el ejercicio del derecho de crédito y las prácticas de cobranza extrajudicial en contextos digitales, desde el enfoque teórico, se analizan instituciones, principios y conceptos elaborados por la doctrina jurídica, con el propósito de proporcionar las herramientas analíticas necesarias para comprender el problema jurídico planteado, sin abordar aún el estudio normativo ni el análisis de casos concretos (Alexy, 1993; Ferrajoli, 1995; Solove, 2008).

1.1 El Derecho del Consumidor como expresión del constitucionalismo social

El Derecho del Consumidor no puede entenderse únicamente como una rama del Derecho privado, su génesis y desarrollo están profundamente vinculados al constitucionalismo social y al reconocimiento de que el mercado, por sí solo, no garantiza relaciones justas, tomando en cuenta que la doctrina contemporánea concibe al Derecho del Consumidor como una manifestación concreta del principio de dignidad humana aplicado al ámbito económico (Alexy, 1993; Ferrajoli, 1995).

El constitucionalismo social parte de la idea de que el Estado no debe limitarse a garantizar libertades formales, sino que debe intervenir activamente para asegurar condiciones materiales de igualdad, en el ámbito del consumo, esta intervención se traduce en la creación de reglas que impidan que el poder económico se imponga sobre la persona (Ferrajoli, 1995).

Desde este enfoque, el Derecho del Consumidor no es una excepción al sistema jurídico, sino una expresión de la función social del Derecho: proteger a

quien se encuentra en una situación de debilidad frente a estructuras económicas complejas (Ferrajoli, 1995)

1.2 El mercado y la asimetría de poder

El mercado moderno está caracterizado por una concentración progresiva de poder económico, tecnológico y organizativo en manos de grandes proveedores, estas entidades poseen bases de datos, algoritmos, sistemas automatizados y equipos jurídicos que les permiten ejercer un control significativo sobre sus clientes, en cambio el consumidor, actúa de forma individual, carece de información técnica y no puede negociar condiciones contractuales, esta asimetría convierte la relación de consumo en una relación de poder (Ferrajoli, 1995; Solove, 2008).

Desde la teoría jurídica, el poder económico no es neutro: produce efectos jurídicos y sociales que deben ser controlados por el Derecho para evitar abusos (Ferrajoli, 1995).

1.3 El consumidor como sujeto de derechos y no como mero cliente

La evolución del Derecho del Consumidor ha implicado una transformación radical en la forma de concebir al individuo dentro del mercado, así es que en los modelos clásicos, el consumidor era visto simplemente como un comprador, un actor económico cuya función se limitaba a adquirir bienes o servicios, dicha visión reduccionista ignoraba que detrás de cada acto de consumo existe una persona con dignidad, necesidades, emociones y derechos fundamentales (Ferrajoli, 1995; Asamblea Nacional Constituyente, 2008) La doctrina contemporánea ha sustituido esta concepción por una visión humanista del consumidor como sujeto de derechos, lo que significa que la persona que contrata no pierde su condición de titular de derechos por el hecho de ingresar al mercado; por el contrario, los derechos fundamentales acompañan a la persona en todas sus interacciones, incluidas las económicas, en consecuencia el consumo no es un espacio libre de derechos, sino un ámbito donde estos deben ser especialmente protegidos debido a la desigualdad estructural existente (Ferrajoli, 1995), en este sentido, el consumidor no es simplemente un cliente que debe pagar, sino una persona que tiene derecho al respeto, a la información, a la protección frente a prácticas abusivas y a un trato

digno, esta reconceptualización es fundamental para comprender por qué las prácticas de cobranza no pueden ser tratadas como simples actos comerciales, sino como actos jurídicos con impacto directo en derechos humanos (Ferrajoli, 1995; Asamblea Nacional Constituyente, 2008)

1.4 El proveedor como estructura de poder

El proveedor no es solo quien vende un bien o presta un servicio, sino una organización que ejerce poder dentro del mercado, dicho poder se manifiesta a través de múltiples dimensiones: económica, tecnológica, informativa y organizativa (Ferrajoli, 1995; Solove, 2008). A diferencia del consumidor, que actúa individualmente, el proveedor opera dentro de una estructura que le permite planificar, automatizar y ejecutar estrategias de control sobre sus clientes. Desde la teoría del poder económico, las empresas modernas funcionan como verdaderas microestructuras de gobierno, capaces de imponer reglas, monitorear comportamientos y aplicar sanciones privadas, como la suspensión de servicios o la intensificación de la cobranza, este poder no es neutral ni inocuo, pues puede ser utilizado para presionar, intimidar o someter a las personas; por ello, el Derecho no puede tratar al proveedor como un simple particular, sino como un sujeto que, debido a su poder estructural, debe estar sometido a límites especiales para evitar que su posición dominante se convierta en una forma de dominación ilegítima. (Ferrajoli, 1995)

1.5 La relación de consumo como relación jurídica prolongada

La relación de consumo es un vínculo jurídico que se desarrolla a lo largo del tiempo y atraviesa diversas fases, no se trata de un acto puntual, sino de una relación continua que genera expectativas, obligaciones y consecuencias jurídicas, desde la teoría de las relaciones jurídicas complejas, este tipo de vínculos produce una red de derechos y deberes que evolucionan conforme cambian las circunstancias. (Congreso Nacional del Ecuador, 2005). Durante la vida de la relación de consumo, el consumidor puede enfrentar situaciones de satisfacción, conflicto, incumplimiento o renegociación, cada una de estas etapas afecta su posición jurídica y su nivel de vulnerabilidad. La fase de cobranza, en particular, representa un momento crítico, ya que el consumidor se encuentra bajo presión económica y emocional, lo que puede afectar su capacidad de defensa. (Ferrajoli, 1995)

1.6 El incumplimiento y la vulnerabilidad del deudor

El incumplimiento de una obligación no convierte al consumidor en una persona carente de derechos, desde la teoría jurídica de la persona, el estatus de deudor no anula la dignidad ni justifica tratos degradantes. (Ferrajoli, 1995; Asamblea Nacional Constituyente, 2008). Por el contrario, el momento del incumplimiento es precisamente cuando la persona requiere mayor protección, ya que se encuentra en una situación de debilidad.

La doctrina de la vulnerabilidad reconoce que el deudor suele experimentar miedo, ansiedad y sensación de amenaza, especialmente cuando depende del servicio contratado para su vida cotidiana, esta vulnerabilidad no es solo económica, sino también psicológica y social, y debe ser tomada en cuenta al analizar las prácticas de cobranza. (Ferrajoli, 1995)

1.7 La cobranza como forma de ejercicio de poder

Cobrar una deuda no es un acto neutro. Es una forma de ejercer poder sobre otra persona. El acreedor, al exigir el pago, activa una relación de subordinación en la que el deudor se ve obligado a responder, cuando esta relación no está regulada, el poder del acreedor puede transformarse en coerción. (Ferrajoli, 1995)

Desde la teoría jurídica del poder, toda facultad debe estar limitada por reglas que impidan su uso abusivo, la cobranza, al implicar presión, contacto reiterado y potencial afectación emocional, requiere límites claros para evitar que se convierta en una forma de violencia jurídica. (Ferrajoli, 1995)

1.8 La informalidad de la cobranza extrajudicial

La cobranza extrajudicial se caracteriza por su falta de formalidad y de control institucional, a diferencia del proceso judicial, donde existen reglas, plazos, derechos de defensa y control de un juez, la cobranza extrajudicial se desarrolla en un espacio privado donde el acreedor define unilateralmente cómo, cuándo y de qué manera contacta al deudor, esta informalidad genera un alto riesgo de arbitrariedad, ya que el deudor no cuenta con mecanismos inmediatos de protección ni con una autoridad que supervise la conducta del acreedor. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2015; Ferrajoli, 1995). Desde la teoría del debido proceso material, esta ausencia de control convierte

a la cobranza extrajudicial en un ámbito particularmente sensible para los derechos fundamentales. (Ferrajoli, 1995)

1.9 La tecnología como amplificador del poder en la cobranza

La transformación digital ha alterado profundamente la forma en que se ejerce la cobranza; antes, el contacto entre acreedor y deudor estaba limitado por barreras físicas y temporales; hoy, los sistemas tecnológicos permiten una presencia constante en la vida del consumidor, las plataformas automatizadas, bases de datos, algoritmos de segmentación y herramientas de mensajería masiva permiten al proveedor monitorear, clasificar y contactar a los usuarios de forma permanente. (Solove, 2008; Asamblea Nacional del Ecuador, 2021)

Desde la teoría del poder tecnológico, estas herramientas no son neutras: amplifican la capacidad de control del acreedor y reducen la posibilidad de resistencia del deudor; así mismo la tecnología convierte la cobranza en una forma de supervisión continua, donde cada acción del consumidor puede ser registrada, evaluada y utilizada para intensificar la presión, esta dinámica transforma la relación de consumo en una relación de vigilancia, en la que el proveedor no solo exige el pago, sino que observa, analiza y reacciona a la conducta del consumidor. (Solove, 2008)

1.10 El espacio digital como extensión de la vida privada

El entorno digital se ha convertido en una extensión de la vida íntima de las personas. el teléfono móvil, el correo electrónico y las aplicaciones de mensajería no son simples herramientas, sino espacios donde se desarrollan relaciones personales, laborales y familiares, desde la teoría de la privacidad contemporánea, estos espacios forman parte del ámbito protegido de la persona. (Solove, 2008; Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

La cobranza digital irrumpe en este espacio y puede hacerlo de manera constante, imprevisible e invasiva, la reiteración de mensajes, notificaciones y llamadas rompe la frontera entre lo público y lo privado, generando una sensación de exposición permanente, dicha intrusión afecta no solo la tranquilidad, sino también la percepción de control que una persona tiene sobre su propia vida. (Solove, 2008)

1.11 Información, datos y autodeterminación

En la economía digital, la información es una fuente de poder, el proveedor posee datos sobre el historial de pagos, hábitos de consumo, ubicación y comportamiento del usuario, estos datos permiten diseñar estrategias de cobranza cada vez más precisas y eficaces. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2021; Solove, 2008)

Desde la teoría de la autodeterminación informativa, el control sobre los propios datos es una condición de la libertad personal. Cuando la información del consumidor se utiliza para intensificar la presión de cobranza, se reduce su capacidad de decidir libremente y se transforma su identidad digital en un instrumento de control, el uso de datos personales para fines de presión reiterada convierte la información en una herramienta de dominación. (Solove, 2008; Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

1.12 Impacto psicológico, hostigamiento y daño moral en la cobranza digital

La cobranza digital reiterada produce efectos profundos en la esfera psicológica del consumidor, la presencia constante de mensajes, notificaciones y comunicaciones relacionadas con una deuda genera ansiedad, estrés crónico, sensación de vigilancia y pérdida de control sobre la propia vida cotidiana, desde la psicología jurídica, estos efectos constituyen una forma de afectación real y mensurable que impacta en la estabilidad emocional y en la capacidad de la persona para tomar decisiones libres. (Ferrajoli, 1995; Solove, 2008).

El carácter sistemático de estas comunicaciones transforma la cobranza en una forma de hostigamiento, esto no se trata de un contacto aislado, sino de una conducta repetida que invade la esfera personal y busca quebrar la resistencia del deudor en el entorno digital, la reiteración es especialmente intensa, pues los sistemas automatizados permiten el envío constante de mensajes sin consideración por el contexto personal del consumidor. (Solove, 2008)

Esta dinámica puede producir daño moral, entendido como la afectación a la tranquilidad, la autoestima y la dignidad, por esto el consumidor puede experimentar vergüenza, humillación o temor, especialmente cuando la cobranza se extiende a su

entorno laboral, familiar o social, adicionalmente la identidad digital y la reputación de la persona también pueden verse comprometidas cuando la información sobre la deuda es utilizada para presionar o exponer al deudor ante terceros. (Asamblea Nacional Constituyente, 2008; Solove, 2008)

1.13 Coerción económica, abuso del derecho y desproporción

La combinación de presión financiera y presión tecnológica puede dar lugar a una forma de coerción económica, ya que el consumidor, sometido a un flujo constante de comunicaciones de cobranza, puede verse forzado a actuar no por voluntad libre, sino para evitar el sufrimiento emocional que produce la insistencia, dicho fenómeno reduce la autonomía personal y convierte el pago en una respuesta al miedo y al agotamiento, más que a una decisión racional. (Ferrajoli, 1995; Solove, 2008).

Desde la teoría del abuso del derecho, el ejercicio del derecho de cobro pierde legitimidad cuando se desvía de su finalidad y se utiliza como instrumento de presión desproporcionada. La reiteración excesiva, la intrusión en la vida privada y el uso de tecnología para intensificar la presión constituyen formas de ejercicio abusivo del derecho de crédito, pues exceden lo necesario para lograr el pago y afectan derechos fundamentales del consumidor. (Congreso Nacional del Ecuador, 2005; Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

La desproporción se manifiesta cuando los medios empleados para cobrar son más gravosos que la propia deuda, generando un desequilibrio entre el interés del acreedor y la protección de la persona del deudor. (Alexy, 1993)

1.14 Poder privado, control social y dignidad humana

Las grandes empresas, a través de sus estructuras tecnológicas y organizativas, ejercen formas de poder privado que inciden directamente en la vida de los consumidores, es así que la cobranza digital se convierte así en una herramienta de control social, mediante la cual se vigila, clasifica y presiona a las personas en función de su comportamiento financiero (Ferrajoli, 1995; Solove, 2008). Desde la teoría del poder, este control privado puede ser tan invasivo como el ejercido por el Estado, pero sin las garantías propias del poder público, de tal manera que la vigilancia, la acumulación de datos y la presión automatizada permiten al

proveedor influir en las decisiones del consumidor y moldear su conducta, frente a este poder, la dignidad humana opera como un límite estructural porque la persona no puede ser reducida a un objeto de cobro ni tratada como un medio para obtener un fin económico, entonces, la dignidad implica que, incluso en una situación de deuda, la persona conserva su valor intrínseco y su derecho a un trato respetuoso. (Asamblea Nacional Constituyente, 2008; Alexy, 1993; Ferrajoli, 1995)

1.15 Seguridad jurídica y omisión normativa

La seguridad jurídica exige que las personas puedan prever las consecuencias de sus actos y conocer los límites de la conducta ajena, por lo tanto, en ausencia de reglas claras sobre la cobranza digital, el consumidor no sabe cuándo una práctica es legítima o cuándo se ha convertido en abusiva, lo que genera incertidumbre y sensación de indefensión. (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

Cuando el ordenamiento jurídico no regula adecuadamente una práctica que afecta derechos fundamentales, se produce una omisión normativa, dicha omisión no es neutral, pues permite que el actor más poderoso; el proveedor, actúe sin límites claros, perpetuando la desigualdad y favoreciendo la reproducción de conductas dañinas, en este sentido, la falta de regulación de la cobranza digital constituye una forma de violencia estructural que afecta de manera sistemática a los consumidores. (Ferrajoli, 1995; Asamblea Nacional Constituyente, 2008)

1.16 El deber de cumplimiento del consumidor

La existencia de derechos no elimina la existencia de deberes, porque en toda relación jurídica, el reconocimiento de un derecho implica correlativamente una obligación. En las relaciones de consumo, el consumidor no es únicamente titular de derechos, sino también sujeto de deberes derivados del vínculo contractual que libremente asumió. (Congreso Nacional del Ecuador, 2005).

Desde la teoría general de las obligaciones, el deber de cumplir con lo pactado constituye una manifestación de la responsabilidad jurídica, esto es, el consumidor que recibe un bien o un servicio asume la obligación de pagar el precio convenido, este deber no se extingue por la sola dificultad económica ni por la incomodidad que el pago pueda generar, sino que forma parte del principio de

seguridad jurídica que rige las relaciones contractuales. (Congreso Nacional del Ecuador, 2005).

Reconocer este deber es fundamental para evitar una visión distorsionada del Derecho del Consumidor como un sistema que exonera de responsabilidades. Por el contrario, el sistema de protección al consumidor busca equilibrio, no impunidad. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2000).

1.17 La buena fe como principio rector del consumo

La buena fe es un principio estructural de todo el sistema jurídico que implica que las partes deben comportarse de manera honesta, leal y coherente, no solo al momento de celebrar el contrato, sino durante toda la relación jurídica. (Congreso Nacional del Ecuador, 2005; Asamblea Nacional del Ecuador, 2000)

Desde la teoría de la buena fe objetiva, el consumidor debe cumplir con sus obligaciones de manera responsable, evitando conductas oportunistas o dilatorias, al mismo tiempo, el proveedor debe ejercer su derecho de cobro de manera razonable, sin abuso ni hostigamiento, de tal manera que la buena fe funciona como un puente entre derechos y deberes, y permite evaluar la conducta de ambas partes en términos de corrección jurídica. (Congreso Nacional del Ecuador, 2005; Asamblea Nacional del Ecuador, 2000).

1.18 El crédito como institución social

El crédito no es solo una operación financiera, sino una institución social que permite a las personas acceder a bienes y servicios que de otro modo no podrían obtener, por lo tanto cumple una función social al facilitar el desarrollo personal, la inclusión económica y el bienestar, desde esta perspectiva, la relación de crédito no puede gestionarse como una simple relación de poder, sino como un vínculo de confianza mutua, ya que el consumidor debe pagar, pero el proveedor debe cobrar respetando la dignidad de la persona. (Ferrajoli, 1995; Asamblea Nacional Constituyente, 2008)

1.19 El equilibrio entre el derecho a cobrar y el derecho a la dignidad

La teoría del equilibrio contractual sostiene que ninguna de las partes debe imponerse sobre la otra, así el derecho del proveedor a cobrar y el derecho del consumidor a ser tratado con dignidad deben coexistir armónicamente, este equilibrio se rompe cuando la cobranza se convierte en presión desproporcionada, pero también se rompe cuando el consumidor evade sistemáticamente sus obligaciones, entonces el Derecho del Consumidor busca precisamente mantener este balance. (Alexy, 1993; Asamblea Nacional del Ecuador, 2000)

1.20 La ética del cumplimiento y la responsabilidad social

El cumplimiento de las obligaciones no es solo una exigencia jurídica, sino también ética, donde una sociedad basada en el crédito requiere confianza, y esta solo es posible cuando las personas cumplen con lo que prometen y cuando las empresas actúan de manera responsable. (Congreso Nacional del Ecuador, 2005).

Desde la teoría de la responsabilidad social, tanto consumidores como proveedores tienen deberes que trascienden el interés individual y afectan al sistema económico en su conjunto. (Ferrajoli, 1995)

1.21 La cobranza legítima como función necesaria del sistema

La cobranza, cuando se realiza de manera proporcional y respetuosa, cumple una función necesaria en el sistema económico que permite que los servicios continúen, que las empresas sean sostenibles y que el crédito siga existiendo, entonces el problema no es la cobranza en sí, sino su ejercicio sin límites claros, especialmente en el entorno digital. (Alexy, 1993; Asamblea Nacional Constituyente, 2008)

1.22 Síntesis teórica del problema

A partir de todo lo desarrollado, se configura un marco conceptual en el que confluyen tres grandes ejes:

- **La vulnerabilidad estructural del consumidor** .- La vulnerabilidad estructural del consumidor se refiere a la posición de desventaja permanente

en la que se encuentra la persona que adquiere bienes o servicios frente al proveedor, esta vulnerabilidad no depende de la capacidad individual del consumidor, sino de factores objetivos que caracterizan al mercado moderno, como la concentración económica, la complejidad técnica de los servicios y la asimetría de información, el consumidor no diseña los contratos, no controla los sistemas de facturación ni domina los mecanismos de cobro, por lo que debe confiar en lo que el proveedor establece, esta situación genera una relación de dependencia que se intensifica cuando surge una deuda, pues el consumidor no solo enfrenta una obligación económica, sino también el riesgo de perder un servicio esencial y la presión de una estructura empresarial que opera de manera organizada y sistemática, entonces desde la teoría del Derecho del Consumidor, esta vulnerabilidad justifica la necesidad de una protección jurídica reforzada, destinada a impedir que el poder económico se imponga sobre la dignidad de la persona. (Ferrajoli, 1995; Asamblea Nacional Constituyente, 2008)

- **El poder tecnológico y organizativo del proveedor.-** El proveedor moderno no es simplemente una parte contractual, sino una organización dotada de recursos tecnológicos, financieros y administrativos que le permiten ejercer una influencia determinante sobre el consumidor, esto a través de sistemas automatizados, bases de datos, plataformas de comunicación y equipos especializados, el proveedor puede monitorear el comportamiento de pago, segmentar perfiles de riesgo y ejecutar estrategias de cobranza de manera continua y personalizada, por lo tanto el poder tecnológico y organizativo amplifica la desigualdad existente en la relación de consumo, pues el consumidor carece de medios equivalentes para defenderse o negociar en igualdad de condiciones, por lo que la tecnología transforma la cobranza en un proceso de vigilancia permanente, capaz de intervenir en la vida cotidiana del usuario y condicionar sus decisiones, desde una perspectiva jurídica, este poder privado requiere límites claros para evitar que se convierta en una forma de dominación incompatible con el respeto a los derechos fundamentales. (Solove, 2008; Ferrajoli, 1995; Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

- **La necesidad de equilibrio entre derechos y deberes.**- Toda relación jurídica se fundamenta en un equilibrio entre derechos y deberes, y las relaciones de consumo no son una excepción, en ese sentido el consumidor tiene el deber de cumplir con las obligaciones que ha asumido, especialmente el pago por los bienes o servicios recibidos, mientras que el proveedor tiene el derecho legítimo de exigir ese cumplimiento, sin embargo, este derecho no puede ejercerse de manera ilimitada ni desproporcionada, pues se encuentra condicionado por la dignidad, la privacidad y la integridad de la persona, por lo tanto el equilibrio implica que el cobro debe realizarse de forma razonable, respetuosa y proporcional, del mismo modo que el consumidor debe actuar con buena fe y responsabilidad pero cuando una de las partes rompe este balance, ya sea mediante el incumplimiento sistemático o mediante prácticas de cobranza abusivas, se desnaturaliza la relación jurídica y se produce una situación de injusticia que el Derecho debe corregir. (Alexy, 1993; Congreso Nacional del Ecuador, 2005; Asamblea Nacional Constituyente, 2008). La cobranza digital, cuando no está regulada, opera en el punto de máxima tensión entre estos ejes, convirtiéndose en un espacio de alto riesgo para los derechos fundamentales y para la justicia material en las relaciones de consumo. (Ferrajoli, 1995; Solove, 2008)

1.23 El consumo como relación jurídica atravesada por derechos fundamentales

La doctrina contemporánea reconoce que las relaciones de consumo no pueden analizarse únicamente desde una lógica contractual o mercantil. En el Estado constitucional de derechos, el consumo se ha convertido en un espacio donde convergen derechos fundamentales, intereses económicos y relaciones de poder. Esto implica que el mercado ya no es un ámbito jurídicamente neutro, sino un escenario donde el Derecho debe intervenir para garantizar que la actividad económica se desarrolle con respeto a la dignidad humana. (Asamblea Nacional Constituyente, 2008; Ferrajoli, 1995)

Desde esta perspectiva, cada acto de consumo implica una relación jurídica en la que la persona conserva plenamente su condición de sujeto de derechos., entonces incumplimiento contractual no suspende ni debilita esta condición, sino que

exige una respuesta jurídica equilibrada que armonice el derecho de crédito con la protección de la persona, esta visión refuerza la idea de que las prácticas de cobranza deben analizarse no solo como mecanismos económicos, sino como actos con impacto directo en derechos fundamentales. (Asamblea Nacional Constituyente, 2008; Congreso Nacional del Ecuador, 2005)

1.24 El principio de proporcionalidad como límite al ejercicio del poder privado

El principio de proporcionalidad constituye una herramienta central de control del poder, tanto público como privado, entonces desde la teoría constitucional, este principio exige que toda actuación que afecte derechos sea idónea, necesaria y proporcional en sentido estricto, aunque tradicionalmente aplicado al actuar estatal, la doctrina moderna ha extendido su alcance al ejercicio de poder privado cuando este incide de manera relevante en derechos fundamentales. (Alexy, 1993; Asamblea Nacional Constituyente, 2008)

En el contexto de la cobranza, la proporcionalidad exige que los medios utilizados para exigir el pago sean razonables y adecuados al fin perseguido, la reiteración excesiva de contactos, el uso invasivo de canales digitales o la presión psicológica constante no superan un análisis de proporcionalidad, pues generan un sacrificio desmedido de derechos en relación con el beneficio económico buscado, dicho principio refuerza la necesidad de límites claros a la cobranza extrajudicial, especialmente en entornos digitales. (Alexy, 1993; Solove, 2008)

1.25 La confianza legítima en las relaciones de consumo

La confianza legítima es una categoría jurídica que protege las expectativas razonables que una persona deposita en el comportamiento de otro sujeto dentro de una relación jurídica, como las relaciones de consumo, el consumidor confía en que el proveedor actuará conforme a estándares de corrección, buena fe y respeto a su dignidad, incluso en situaciones de conflicto o incumplimiento. (Congreso Nacional del Ecuador, 2005; Asamblea Nacional del Ecuador, 2000)

Cuando la cobranza se transforma en hostigamiento, se rompe esta confianza legítima, generando una sensación de inseguridad y desprotección, en ese sentido la doctrina sostiene que la protección de la confianza es un elemento esencial para la

estabilidad de las relaciones jurídicas y para la legitimidad del sistema económico, por lo tanto, sin confianza, el crédito pierde su función social y el mercado se convierte en un espacio de riesgo permanente para la persona. (Ferrajoli, 1995)

1.26 El rol del Estado frente a relaciones privadas asimétricas

Aunque la relación de consumo es formalmente privada, la profunda desigualdad entre las partes impone al Estado un rol activo de regulación y control, desde la teoría del Estado social, la inacción estatal frente a prácticas abusivas no constituye neutralidad, sino una forma de tolerancia estructural del abuso. (Asamblea Nacional Constituyente, 2008; Ferrajoli, 1995).

La ausencia de regulación específica en contextos de cobranza digital permite que el poder privado opere sin contrapesos efectivos, afectando derechos fundamentales de manera sistemática, por lo tanto, este elemento teórico resulta clave para comprender por qué la omisión normativa no es un simple vacío técnico, sino un problema jurídico de relevancia constitucional. (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

CAPÍTULO II

2 MARCO JURÍDICO

Este capítulo tiene por objeto identificar y analizar las normas jurídicas vigentes en el Ecuador que regulan directa o indirectamente la relación de consumo, las obligaciones del acreedor y deudor, y las prácticas de cobranza, especialmente cuando se realizan por medios digitales, este capítulo se centra exclusivamente en normas, jurisprudencia vinculante y su interpretación constitucional y doctrinal.

2.1 El sistema constitucional de derechos y consumidores

La Constitución de la República del Ecuador (CRE) es la norma suprema del ordenamiento jurídico:

Artículo 52: Derecho a protección de los consumidores

La Constitución reconoce y garantiza la protección de los derechos de los consumidores, lo cual impone al Estado la obligación de establecer mecanismos eficaces para evitar prácticas abusivas, intimidatorias o desproporcionadas por parte de proveedores. (Asamblea Nacional Constituyente, 2008)

Este artículo constituye el fundamento constitucional del Derecho del Consumidor: la persona en su calidad de consumidor no es un sujeto jurídico ordinario, sino un sujeto que merece protección constitucional reforzada frente a dinámicas económicas desiguales. (Asamblea Nacional Constituyente, 2008; Ferrajoli, 1995)

Artículo 66: Derechos fundamentales relacionados

Este artículo reconoce derechos directamente afectados por prácticas abusivas de cobranza digital:

- **Numeral 3:** Derecho a la integridad personal
- **Numeral 7:** Derecho al buen trato
- **Numeral 18:** Derecho a la honra y al buen nombre
- **Numeral 19:** Derecho a la protección de datos personales
- **Numeral 20:** Derecho a la intimidad persona.

(Asamblea Nacional Constituyente, 2008)

Estos derechos no solo tienen valor constitucional, sino que actúan como límites materiales al ejercicio del derecho patrimonial de cobrar.

Artículo 76: Debida motivación y protección judicial

Este artículo es clave vinculándolo con tu problema: garantiza el debido proceso en materia administrativa y judicial, lo cual incluye:

- El derecho a un procedimiento justo
- La protección efectiva de derechos
- La tutela judicial efectiva

(Asamblea Nacional Constituyente, 2008)

Esto implica que cualquier regulación o actuación que afecte derechos como los de consumo debe ser susceptible de control jurisdiccional riguroso. (Asamblea Nacional Constituyente, 2008)

2.2 La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (LODC)

La **LODC** es la norma especializada que desarrolla el mandato constitucional de protección al consumidor.

Capítulo sobre la cobranza extrajudicial (art. 49)

Este artículo regula expresamente la cobranza extrajudicial, pero solo en el caso de empresas de cobranza tercerizadas. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2000)

La importancia de esta regulación es evidente:

El legislador sí entendió que la cobranza puede ser abusiva y producir daño.

Pero limitó su esfera de aplicación, generando un vacío normativo en cuanto a:

- proveedores directos
- empresas públicas
- medios electrónicos

(Asamblea Nacional del Ecuador, 2000)

Principios de la LODC

La LODC consagra principios importantes para tu marco:

- ✓ Equidad
- ✓ Buena fe
- ✓ Transparencia
- ✓ Información adecuada
- ✓ Protección reforzada

(Asamblea Nacional del Ecuador, 2000)

Estos principios sirven para interpretar las normas y justificar la necesidad de regulación de la cobranza digital incluso cuando no está explícitamente regulada. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2000; Asamblea Nacional Constituyente, 2008)

2.3 Código Orgánico General de Procesos (COGEP)

El COGEP regula el proceso civil ecuatoriano, incluyendo la fase extrajudicial y judicial del cobro de deudas.

Aunque el COGEP no está orientado directamente a la protección del consumidor, sí delimita reglas sobre:

- Oportunidad para verificar exigibilidad del crédito
- Notificación y plazos
- Intervención de la autoridad judicial

(Asamblea Nacional del Ecuador, 2015)

Esto sirve para definir cuándo la cobranza deja de ser una etapa privada y entra en la esfera pública, con garantías procesales reforzadas. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2015; Asamblea Nacional Constituyente, 2008)

2.4 Código Civil Ecuatoriano

El Código Civil contiene principios y reglas sobre obligaciones y contratos, incluyendo:

- la obligación de pago
- el derecho de crédito
- la responsabilidad por incumplimiento

(Congreso Nacional del Ecuador, 2005)

Aunque estas normas no regulan la cobranza digital, fundamentan jurídicamente la existencia del derecho de cobro y los deberes del deudor, los cuales se confrontan con los derechos constitucionales y del consumidor. (Congreso Nacional del Ecuador, 2005; Asamblea Nacional Constituyente, 2008)

2.5 Ley Orgánica de Protección de Datos Personales

Esta ley protege la información personal y regula el tratamiento de datos. Su relevancia en tu tesis es clara, porque la cobranza digital opera sobre datos personales, a través de:

- correo electrónico
- mensajería instantánea
- redes sociales
- bases de datos de contacto

(Asamblea Nacional del Ecuador, 2021)

La doctrina sobre protección de datos indica que el uso de información personal debe respetar principios de proporcionalidad, finalidad y destino legítimo, y que su vulneración puede constituir una afectación a la dignidad y la intimidad. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2021; Solove, 2008; Asamblea Nacional Constituyente, 2008)

2.6 Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos

Esta ley reconoce validez jurídica a los mensajes electrónicos y regula su uso. Aunque no sanciona prácticas abusivas, proporciona el marco legal para entender cómo pueden producirse las comunicaciones digitales en contextos de consumo y cobranza. (Congreso Nacional del Ecuador, 2002; Presidencia de la República del Ecuador, 2002)

Jurisprudencia constitucional relevante

Las sentencias de la Corte Constitucional del Ecuador han reiterado que:

- ✓ Los derechos de los consumidores forman parte del bloque de constitucionalidad
- ✓ El principio pro persona debe orientar la interpretación
- ✓ La dignidad humana es límite al ejercicio de cualquier derecho, incluido el patrimonial. (Corte Constitucional del Ecuador, 2023; Asamblea Nacional Constituyente, 2008)

2.7 Derecho administrativo y régimen jurídico de las empresas públicas

El ordenamiento jurídico ecuatoriano reconoce un régimen especial para las empresas públicas, las cuales, aun cuando participan en actividades económicas, forman parte del sector público y están sujetas a principios propios del Derecho Administrativo. Entre estos principios se encuentran la legalidad, la responsabilidad, la razonabilidad y el control del poder. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2009; Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

Este marco es relevante para la tesis, ya que las empresas públicas no actúan únicamente como proveedores privados, sino como entes que ejercen función pública en la prestación de servicios esenciales. En consecuencia, sus actuaciones, incluidas las prácticas de cobranza, deben someterse a estándares más estrictos de respeto a los derechos fundamentales, aun cuando se desarrollen en el ámbito extrajudicial. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2009; Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

2.8 Principio de legalidad y actuación administrativa

El principio de legalidad exige que toda actuación de una entidad pública tenga fundamento normativo expreso. En ausencia de una regulación clara sobre la cobranza extrajudicial digital realizada por empresas públicas, se genera una zona de discrecionalidad amplia que puede dar lugar a prácticas arbitrarias. (Asamblea Nacional Constituyente, 2008; Asamblea Nacional del Ecuador, 2009)

Desde el punto de vista jurídico, esta situación plantea un problema estructural: la falta de normas específicas no exonera a la administración pública del deber de respetar derechos fundamentales, pero sí dificulta el control efectivo de sus actuaciones. (Asamblea Nacional Constituyente, 2008)

2.9 Mecanismos administrativos de control y tutela

El sistema jurídico ecuatoriano contempla mecanismos administrativos de protección de derechos, como la intervención de autoridades de control y la Defensoría del Pueblo. Estas instituciones tienen la función de supervisar la actuación de entidades públicas y privadas cuando existe riesgo de vulneración de

derechos. (Asamblea Nacional Constituyente, 2008; Contraloría General del Estado, s. f.)

Sin embargo, la efectividad de estos mecanismos depende de la existencia de normas claras que definan los límites de la conducta permitida. En contextos de cobranza digital no regulada, la actuación de los órganos de control se ve limitada, lo que refuerza la necesidad de una regulación expresa. (Asamblea Nacional Constituyente, 2008)

2.10 Articulación del régimen de consumo con la protección de datos personales

La Ley Orgánica de Protección de Datos Personales debe interpretarse de manera armónica con la normativa de consumo, ya que el tratamiento de datos en procesos de cobranza no puede desvincularse del respeto a los derechos del consumidor, ya que ambos regímenes persiguen la protección de la persona frente a abusos derivados del uso de información. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2021; Asamblea Nacional del Ecuador, 2000)

Esta articulación normativa permite entender que la cobranza digital no es solo un acto contractual, sino una actividad jurídicamente compleja que involucra múltiples dimensiones normativas. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2021; Congreso Nacional del Ecuador, 2002)

2.11 Síntesis normativa del problema jurídico

Del análisis del marco constitucional, legal y administrativo se evidencia que el ordenamiento jurídico ecuatoriano reconoce ampliamente los derechos del consumidor, la protección de datos personales y los límites al ejercicio del poder, no obstante, persiste una ausencia de regulación específica y sistemática sobre la cobranza extrajudicial digital realizada por proveedores directos y empresas públicas, lo que genera un vacío normativo relevante que sustenta el problema jurídico de la presente investigación. (Asamblea Nacional Constituyente, 2008; Asamblea Nacional del Ecuador, 2000; Asamblea Nacional del Ecuador, 2021; Asamblea Nacional del Ecuador, 2009)

CAPÍTULO III

3 PROBLEMA JURÍDICO

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor constituye el cuerpo normativo especializado mediante el cual el legislador ecuatoriano desarrolla el mandato constitucional de protección a la persona consumidora, con el objetivo de corregir las asimetrías propias de las relaciones de consumo y establecer límites al ejercicio del poder económico de los proveedores, particularmente cuando dicho ejercicio puede derivar en prácticas abusivas o lesivas de derechos, en este contexto, el artículo 49 de la LODC adquiere especial relevancia, al regular expresamente la cobranza extrajudicial y reconocer, de manera implícita, que esta actividad puede generar afectaciones a los derechos del consumidor si no se encuentra debidamente limitada. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2000; Asamblea Nacional Constituyente, 2008)

El contenido de dicha disposición evidencia que el legislador comprendió que la cobranza extrajudicial no constituye una actividad neutral, sino una práctica que, por su naturaleza, puede transformarse en un mecanismo de presión indebida, hostigamiento o afectación a la dignidad del consumidor, por lo tanto la existencia misma de esta regulación confirma que el derecho de crédito no es absoluto y que su ejercicio debe sujetarse a criterios de razonabilidad, proporcionalidad y respeto a la persona, no obstante, pese a este reconocimiento, el alcance normativo del artículo 49 resulta restrictivo, en tanto circunscribe su aplicación exclusivamente a las empresas de cobranza tercerizadas. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2000; Alexy, 1993; Asamblea Nacional Constituyente, 2008)

Esta limitación normativa genera un vacío jurídico relevante, ya que excluye de manera expresa a los proveedores directos de bienes y servicios, así como a las empresas públicas que realizan gestiones de cobranza de forma directa, en la práctica, esta exclusión permite que dichos sujetos ejerzan la cobranza extrajudicial sin someterse a los límites previstos en la LODC, aun cuando despliegan prácticas de cobro con igual o mayor capacidad de afectación a los derechos del consumidor. Se

produce así una situación contradictoria: el ordenamiento jurídico reconoce el carácter potencialmente abusivo de la cobranza, pero restringe su regulación únicamente a determinados actores del mercado. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2000; Asamblea Nacional del Ecuador, 2009)

El problema normativo se intensifica en el contexto actual, caracterizado por el uso generalizado de medios electrónicos y digitales en las gestiones de cobranza; si bien es cierto el artículo 49 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, tras su reforma del año 2022, incorporó referencias a llamadas telefónicas, mensajes de texto y correos electrónicos, dicha regulación fue concebida bajo una lógica tradicional de comunicación y no se implementó de manera integral las dinámicas contemporáneas de cobranza digital automatizada y multicanal; en efecto, la norma no establece parámetros específicos respecto del uso de aplicaciones de mensajería instantánea, plataformas digitales, sistemas automatizados o mecanismos tecnológicos emergentes los cuales permiten una constante, inmediata y potencialmente invasiva comunicación de cobro, esta insuficiencia regulatoria resulta particularmente significativa, pues incrementa el riesgo de afectación a la intimidad, la tranquilidad y la autodeterminación informativa del consumidor, derechos reconocidos tanto en la Constitución del Ecuador como en la normativa de protección de datos personales. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2000; Asamblea Nacional del Ecuador, 2021; Solove, 2008; Asamblea Nacional Constituyente, 2008)

Si bien los principios consagrados en la LODC equidad, buena fe, transparencia, información adecuada y protección reforzada cumplen una función interpretativa relevante, la ausencia de una regulación expresa que extienda los límites de la cobranza extrajudicial a los proveedores directos, a las empresas públicas y a los medios electrónicos dificulta su aplicación efectiva por la carencia de parámetros normativos concretos limita la capacidad de control por parte de las autoridades competentes y debilita la tutela efectiva de los derechos del consumidor. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2000; Asamblea Nacional Constituyente, 2008; Alexy, 1993)

En consecuencia, el problema jurídico central no radica en la inexistencia de normas de protección al consumidor, sino en la insuficiencia y parcialidad de la regulación contenida en el artículo 49 de la Ley Orgánica de Defensa del

Consumidor, de esta manera al limitar su ámbito de aplicación y omitir la cobranza extrajudicial digital, dicha disposición genera un vacío normativo incompatible con los principios que la propia ley proclama, permitiendo que determinadas prácticas de cobro se desarrollen en un espacio de escaso control jurídico, con el consiguiente riesgo de vulneración de derechos del consumidor. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2000; Asamblea Nacional Constituyente, 2008; Alexy, 1993)

CAPÍTULO IV

4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Del análisis desarrollado en la presente investigación se concluye que la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor constituye un instrumento normativo esencial para la protección de los derechos de la persona consumidora en el Ecuador; sin embargo, presenta limitaciones relevantes en lo que respecta a la regulación de la cobranza extrajudicial, en particular, el estudio del artículo 49 evidencia que el legislador reconoció expresamente el carácter potencialmente abusivo de esta práctica y la necesidad de establecer límites jurídicos a su ejercicio, no obstante, dicha regulación fue diseñada de manera parcial, al circunscribirse exclusivamente a las empresas de cobranza tercerizadas.

Esta restricción normativa genera una omisión significativa, en tanto deja fuera del ámbito de regulación a los proveedores directos de bienes y servicios y a las empresas públicas que realizan gestiones de cobranza de forma directa, en la práctica, estos actores mantienen relaciones prolongadas y estructuralmente asimétricas con los consumidores, cuentan con mayor acceso a su información personal y disponen de herramientas tecnológicas que les permiten ejercer una presión constante y reiterada, por lo tanto, la exclusión de estos sujetos del artículo 49 produce una protección fragmentada del consumidor, incompatible con la finalidad y los principios que inspiran la LODC.

Asimismo, se concluye que la regulación vigente no se encuentra adecuada al contexto actual de digitalización de las prácticas de cobranza, ya que, el artículo 49 fue concebido en un escenario previo a la generalización del uso de medios electrónicos como instrumentos habituales de cobro, por lo que no contempla de manera expresa la utilización de canales digitales, por lo tanto, esta omisión resulta particularmente relevante, ya que dichos medios facilitan la reiteración, inmediatez y omnipresencia de las comunicaciones de cobranza, incrementando el riesgo de afectación a derechos fundamentales del consumidor.

Del análisis conjunto del marco teórico y del marco jurídico se desprende que la cobranza extrajudicial digital, cuando no se encuentra debidamente regulada, puede incidir de manera directa en derechos como la dignidad humana, la intimidad personal, la tranquilidad y la protección de datos personales, entonces la ausencia de límites normativos claros impide diferenciar con certeza entre una cobranza legítima y una práctica abusiva, lo que genera inseguridad jurídica tanto para los consumidores como para las autoridades encargadas de su control.

La problemática adquiere una complejidad adicional cuando la cobranza extrajudicial digital es realizada por empresas públicas que prestan servicios esenciales, dichas entidades, aun cuando participan en relaciones de consumo, se encuentran sujetas a principios propios del Derecho Público, tales como la legalidad, la razonabilidad y el respeto reforzado a los derechos fundamentales, por lo tanto la inexistencia de una regulación expresa que delimite su actuación en materia de cobranza extrajudicial permite la adopción de prácticas que pueden resultar incompatibles con el carácter garantista que debe regir la actuación administrativa.

En consecuencia, se concluye que el problema jurídico identificado no se origina en la ausencia total de normas de protección al consumidor, sino en la insuficiencia de la regulación contenida en el artículo 49 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, que al limitar su ámbito de aplicación y omitir la cobranza digital genera un vacío normativo que debilita la tutela efectiva de los derechos del consumidor.

Frente a este escenario, la solución jurídica al problema planteado exige una intervención normativa expresa orientada a actualizar y ampliar el contenido del artículo 49 de la LODC, dicha reforma debe extender los límites de la cobranza

extrajudicial a todos los sujetos que realizan gestiones de cobro, incluyendo de manera expresa a los proveedores directos y a las empresas públicas, sin distinción de su naturaleza jurídica.

Asimismo, resulta necesario desarrollar de manera más detallada la regulación de la cobranza extrajudicial digital, haciendo hincapié en la aplicación de los límites de frecuencia y horario ya previstos en la ley pero ahora frente a entornos tecnológicos automatizados y multicanal; si bien el artículo 49 establece restricciones temporales y de reiteración, la normativa no prevé mecanismos que eviten el uso simultáneo de múltiples canales digitales que, juntos, pueden generar una presión constante sobre el consumidor, tales parámetros deben orientarse a garantizar que la cobranza se realice bajo criterios de proporcionalidad, razonabilidad y respeto a la dignidad, intimidad y tranquilidad de la persona consumidora.

Finalmente, la reforma normativa debe contemplar mecanismos efectivos de control administrativo y un régimen sancionatorio adecuado que permita prevenir y sancionar prácticas abusivas de cobranza extrajudicial, de tal manera que la existencia de reglas claras y de sanciones efectivas contribuirá a fortalecer la seguridad jurídica y a garantizar un equilibrio real entre el derecho de crédito y la protección de los derechos del consumidor en el Ecuador.

REFERENCIA BOBLOGRAFICA

Normativa

- Asamblea Nacional del Ecuador. (2000). *Ley Orgánica de Defensa del Consumidor* (Ley No. 2000-21).
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2021). *Ley Orgánica de Protección de Datos Personales* (Registro Oficial Suplemento 459, 26 de mayo de 2021).
- Congreso Nacional del Ecuador. (2002). *Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos* (Ley 67, Registro Oficial Suplemento 557, 17 de abril de 2002).
- Presidencia de la República del Ecuador. (2002). *Reglamento a la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos* (Decreto Ejecutivo No. 3496).
- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador* (Registro Oficial 449, 20 de octubre de 2008; última modificación indicada en el texto consultado).
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2015). *Código Orgánico General de Procesos* (Suplemento del Registro Oficial 506, 22 de mayo de 2015).
- Congreso Nacional del Ecuador. (2005). *Código Civil* (Codificación 2005-010; Registro Oficial 46, 24 de junio de 2005).
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2009). *Ley Orgánica de Empresas Públicas* (Registro Oficial Suplemento 48, 16 de octubre de 2009).
- Contraloría General del Estado. (s. f.). *Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado*.

Jurisprudencia

- Corte Constitucional del Ecuador. (2023, 9 de febrero). *Sentencia No. 139-18-EP/23* (Acción extraordinaria de protección).
- Corte Nacional de Justicia. (2022). *Resolución No. 08-2022* (triple reiteración; caducidad de la facultad de la Contraloría, art. 71 LOCGE).

Doctrina

- Alexy, R. (1993). *Teoría de los derechos fundamentales*. Centro de Estudios Constitucionales.

- Ferrajoli, L. (1995). *Derecho y razón: Teoría del garantismo penal*. Trotta.
- Solove, D. J. (2008). *Understanding privacy*. Harvard University Press.



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Nosotros, **Navas Manjarrez, Carmen Viviana** con C.C: # 1803316510 y **Zapata Garcés, Jeremy Oswaldo**, con C.C: # 0503219149 autores del trabajo de titulación: **“Protección del consumidor frente a cobranza extrajudicial digital no regulada”**, previo a la obtención del título de **Abogado de los Tribunales y Juzgados de la República del Ecuador** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **15 de febrero del 2026**

f.

Navas Manjarrez, Carmen Viviana
C.C. 1803316510

f.

Zapata Garcés, Jeremy Oswaldo
C.C. 0503219149



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	"Protección del consumidor frente a cobranza extrajudicial digital no regulada"		
AUTOR(ES)	Navas Manjarrez Carmen Viviana y Zapata Garces Jeremy Oswaldo		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Dra. Ruano Sánchez Alexandra del Rocío Ph.D		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Sociales y Políticas		
CARRERA:	Carrera de Derecho		
TÍTULO OBTENIDO:	Abogado de los Tribunales y Juzgados de la República del Ecuador		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	19 de febrero del 2026	No. DE PÁGINAS:	38 páginas
ÁREAS TEMÁTICAS:	Derecho Constitucional, Derecho Administrativo, Derecho del Consumidor, Derecho Civil, Derecho de Protección de datos Personales, Derecho Digital, Derecho Procesal.		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Palabras clave: cobranza extrajudicial digital; derechos del consumidor; omisión normativa; Ley Orgánica de Defensa del Consumidor; protección de datos personales; dignidad humana; empresas públicas.		
RESUMEN/ABSTRACT .- La presente investigación analiza la omisión normativa contenida en el artículo 49 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (LODC) respecto de la cobranza extrajudicial digital, en particular cuando es realizada por proveedores directos de bienes y servicios y por empresas públicas. Se parte del reconocimiento de que las relaciones de consumo se desarrollan en un contexto de desigualdad estructural, que se intensifica en la etapa de incumplimiento, donde el consumidor se encuentra en una situación de vulnerabilidad económica y psicológica. En el entorno digital, el uso de correos electrónicos, mensajes de texto y aplicaciones de mensajería instantánea permite contactos reiterados e invasivos, capaces de afectar derechos como la dignidad, la intimidad, la honra y la protección de datos personales. Aunque el ordenamiento ecuatoriano reconoce la tutela reforzada del consumidor y la necesidad de límites al ejercicio del derecho de cobro, la regulación vigente restringe su aplicación a empresas de cobranza tercerizadas y no incorpora parámetros expresos sobre medios electrónicos, lo que debilita el control administrativo y judicial y genera inseguridad jurídica. En consecuencia, se propone una reforma normativa que amplíe el ámbito subjetivo y material del artículo 49, incorporando reglas claras sobre canales, frecuencia y contenido de las comunicaciones, así como mecanismos eficaces de control y sanción, a fin de armonizar el derecho de crédito con la protección efectiva de los derechos del consumidor en el Ecuador.			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI		<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: V.N. +593-980415417 J.Z. +593-978733827	Email: viviana.navas@cu.ucsg.edu.ec jeremy.zapata@cu.ucsg.edu.ec	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: Angela Paredes Cavero		
	Teléfono: +593-4-2222024		
	E-mail: angela.paredes01@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis e la web):			