



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS

CARRERA DE DERECHO

TEMA:

“Cumplimiento de acuerdos en reclamos financieros y seguridad jurídica en Ecuador”

AUTORES:

Cepa Zurita Josselyn Carolina

Veliz Cerna Jadira Yamilet

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de

ABOGADO

TUTOR:

Ab. Alexandra del Rocío Ruano Sánchez. Dra.

GUAYAQUIL, ECUADOR

2026



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS

CARRERA DE DERECHO

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por CEPA ZURITA JOSSELYN CAROLINA y VELIZ CERNA JADIRA YAMILET., como requerimiento para la obtención del título de Abogado de los Tribunales y Juzgados de la República del Ecuador.

TUTOR

f. _____

DR. ALEXANDRA DEL ROCIO RUANO SÁNCHEZ

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. _____

Dra. NURIA PEREZ PUIG-MIR, PHD

Guayaquil, a los 23 días del mes de agosto del año 2026



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS

CARRERA DE DERECHO

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

**Yo, CEPA ZURITA JOSSELYN CAROLINA;
y VELIZ CERNA JADIRA YAMILET**

DECLARAMOS QUE:

El Trabajo de Titulación, “Cumplimiento de acuerdos en reclamos financieros y seguridad jurídica en Ecuador” previo a la obtención del título de Abogada, 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 23 días del mes de agosto del año 20226OS AUTORES

f.  _____

CEPA ZURITA JOSSELYN CAROLINA

f.  _____

VELIZ CERNA JADIRA YAMILET



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS

CARRERA DE DERECHO

AUTORIZACIÓN

**Nosotros, CEPA ZURITA JOSSELYN CAROLINA;
y VELIZ CERNA JADIRA YAMILET.**

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, “Cumplimiento de acuerdos en reclamos financieros y seguridad jurídica en Ecuador” cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 23 del mes de agosto del año 2026

LOS AUTORES

f. _____

CEPA ZURITA JOSSELYN CAROLINA

f. _____

VELIZ CERNA JADIRA YAMILET



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS

CARRERA DE DERECHO

REPORTE COMPILATIO:



Certificado de análisis

Compilatio Magister+ | UCSG-EC- Universidad Católica de Santiago de Guayaquil

ESQUELETO TRABAJO DE TITULACION Y PROTOCOLARIAS Veliz y Joss

ID : ca1214f37a633a3ba6f576e7e06b97f3b7673aa7



1%

Textos sospechosos

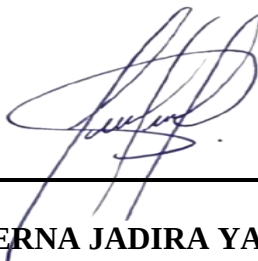
Nombre del fichero : ESQUELETO TRABAJO DE TITULACION Y PROTOCOLARIAS Veliz y Joss.txt
Tamaño del archivo original : 318,78 kB
Número de palabras : 7579

Depositante : Alexandra del Rocío Ruano Sánchez
Fecha de depósito : 23 de agosto de 2026
Tipo de carga : interface
fecha de fin de análisis : 23 de agosto de 2026

LOS AUTORES

f. 

CEPA ZURITA JOSSELYN CAROLINA

f. 

VELIZ CERNA JADIRA YAMILET

TUTOR

AGRADECIMIENTO

Dedicó este trabajo, en primer lugar, a Dios, por acompañarme durante todo este camino y por darme fuerzas cuando sentía que ya no podía más. Hubo momentos en los que solo pude aferrarme a mi fe, pedir que me ayudaran a seguir y confiar en que todo este esfuerzo algún día tendría su recompensa. Hoy, estando tan cerca de cumplir este sueño, solo puedo agradecerles por haberme permitido llegar hasta aquí.

A mis padres, por estar siempre conmigo, por apoyarme en cada decisión y por creer en mí incluso cuando yo misma llegué a dudar. De manera muy especial, a mi papá, porque sé que siempre soñaste con verme convertida en abogada. Muchas veces pensé en lo feliz que te haría verme alcanzar esta meta y hoy quiero que sepas que gran parte de este logro también es tuyo. Gracias por tu apoyo y por haber creído siempre en mí.

A mis hijos, porque ustedes han sido una de mis mayores razones para seguir adelante. Sé que no ha sido fácil para ustedes acompañarme en este proceso. Han tenido que soportar mis ausencias, mis preocupaciones, mis días de cansancio, mis corajes y momentos en los que quizá no tuve la paciencia o el tiempo que hubiera querido dedicarles.

Perdón por las veces que no pude estar como quería, pero quiero que sepan que cada sacrificio tuvo una razón. Muchas veces, mientras estudiaba, pensaba en ustedes y en que quería demostrarles que, aunque las cosas se pongan difíciles, uno nunca debe dejar de luchar por sus sueños.

A mi esposo, gracias por haber estado conmigo en todo este proceso. Has visto mis momentos más difíciles, me has visto llorar, frustrarme, cansarme y hasta querer dejarlo todo. Has escuchado mis preocupaciones y mis dudas, y muchas veces, cuando yo ya no encontraba fuerzas para continuar, simplemente me dijiste: “sigue”.

Gracias por estar ahí, por tu apoyo y por no dejarme sentir que estaba sola en este camino. Tal vez no siempre fue fácil vivir este proceso conmigo, pero estuviste, y eso es algo que siempre voy a valorar.

Y finalmente a mí, que muchas veces dudé de si podía lograrlo. A mí, que tuve días en los que me sentí cansada, frustrada y con ganas de abandonar. A mí, que muchas veces tuve que hacer a un lado mis propios miedos y seguir adelante, aunque no supiera cómo iba a terminar todo esto.

Hoy miro hacia atrás y me doy cuenta de que todo valió la
pena.
No fue fácil llegar hasta aquí. Hubo lágrimas, cansancio,
sacrificios y momentos en los que pensé que este sueño quizá
no era para mí. Pero cada vez que pensaba en rendirme, algo
dentro de mí me decía que tenía que seguir.
Y seguí.
Alcanzar una meta que alguna vez vi muy lejos y que ahora
puedo sentir tan cerca.
Por eso quiero guardar este momento para siempre y
recordar que sí pude, incluso en aquellos momentos en los que
yo misma no creía en mí.
Gracias a Dios, a mis padres, a mis hijos, a mi esposo y a todas
las personas que de alguna manera estuvieron conmigo.
Y gracias a mí, por haber seguido adelante aun cuando
muchas veces pensé que ya no podía más.
Después de todo lo vivido, solo puedo decir: valió la pena no
rendirme.

Jadira Veliz Cerna

En primer lugar, quiero agradecer a Dios, por darme
fortaleza, sabiduría y perseverancia para no rendirme en los
momentos difíciles y permitirme llegar hasta este momento
tan importante de mi vida.

A mi familia, por ser mi refugio, mi apoyo incondicional y por
acompañarme en cada paso de este proceso. Gracias por creer
en mí, por comprender mis ausencias y por celebrar conmigo
cada pequeño logro que me acercó a esta meta.

A mi mamá, mi agradecimiento más profundo. Gracias por tu
amor infinito, por tus consejos, por tus sacrificios y por estar
siempre a mi lado, incluso cuando las cosas no fueron fáciles.
Este logro también es tuyo, porque detrás de cada paso que he
dado está tu esfuerzo, tu confianza y el deseo de verme
cumplir mis sueños. Gracias por nunca soltarme, este logro es
tuyo por confiar en mí.

A mis abuelitos, gracias por su amor, sus enseñanzas, por sus
consejos y por cada palabra de cariño que me han brindado a
lo largo de mi vida. Tenerlos como parte de este camino ha
sido una bendición. Gracias por acompañarme y por celebrar
conmigo cada paso que me acercó a esta meta.

A mi suegro y a mi suegra, gracias por su cariño, por sus palabras de aliento y por el apoyo que me han brindado durante este camino. Gracias por hacerme sentir parte de su familia y por acompañarme con cariño en esta etapa tan importante.

A mi novio, gracias por caminar conmigo durante este proceso, por tu paciencia, comprensión y apoyo en los momentos de cansancio, estrés y dudas. Gracias por escucharme, motivarme y recordarme que podía lograrlo cuando yo misma llegaba a dudar. Tu compañía hizo que este camino fuera más llevadero y especial. Aún recuerdo esas noches que lloraba porque no podía más y el consejo que me diste me lleno de valor, todo esfuerzo al final tiene su recompensa, de verdad gracias por tu apoyo incondicional.

Y finalmente, quiero dedicar unas palabras muy especiales a mi bisabuelita, quien ya no está físicamente conmigo, pero cuyo recuerdo vive siempre en mi corazón. Mamita lo que platicamos cuando era una preadolescente ahora lo estoy logrando, me hubiera encantado poder compartir contigo este momento y abrazarte al recibir este logro. Estoy segura de que, desde donde estés, me acompañas y celebras conmigo. Este triunfo también lleva un pedacito de tu amor y de todos los recuerdos que dejaste en mi vida. Este triunfo también es para ti, bisabuelita.

Finalmente, quiero agradecerme a mí misma por haber tenido la valentía de continuar. Por todas las veces que lloré y aun así seguí adelante; por las noches de desvelo, los sacrificios, las dudas y los momentos en los que pensé que no podía más. Hoy entiendo que cada esfuerzo tuvo un propósito.

A todos ustedes, gracias por ser parte de este sueño y por ayudarme a convertirlo en realidad. Este título no representa solamente mi esfuerzo, sino también el amor, la paciencia y el apoyo de quienes estuvieron conmigo durante el camino. Hoy cierro esta etapa con el corazón lleno de gratitud y con la certeza de que todo aquello que alguna vez pareció imposible, finalmente se convirtió en realidad. Lo logré.

Josselyn Cepa Zurita

DEDICATORIA

**Dedico este logro a Dios, por haberme dado la fuerza
para continuar aun en aquellos momentos en los
que sentí que ya no podía más, a mis padres, por su amor,
por estar siempre presentes y por ser un apoyo incondicional,
a mi esposo, por acompañarme en este camino,
por su paciencia y por estar a mi lado en cada etapa;
y, especialmente, a mis hijos, que han sido mi mayor inspiración
y el motivo que muchas veces me impulsó a seguir adelante.
Espero que algún día puedan mirar este logro y entender que nunca
debemos dejar de luchar por aquello que soñamos.
Hoy cierro esta etapa con el corazón lleno de gratitud, porque detrás
de este título hay muchos esfuerzos, sacrificios, lágrimas y momentos que solo
yo sé cuánto significaron.
Este logro es mío, pero lleva un pedacito de cada uno de ustedes.**

Jadira Veliz Cerna

**Dedico este logro, en primer lugar, a Dios, por haberme dado la fortaleza,
sabiduría y perseverancia para llegar hasta aquí, por acompañarme
en cada momento y darme fuerzas para no rendirme cuando el
camino parecía difícil. A mi mami, por ser mi mayor apoyo incondicional y
por creer en mí, a mis abuelitos, por su amor, sus consejos por estar
presentes en cada etapa de mi vida, a mi sobrina, por llenar
mis días de alegría y regalarme motivos para seguir adelante
con una sonrisa. A todos ustedes, gracias por ser parte de mi vida
y de este camino. Con el amor de ustedes logré llegar hasta aquí.**

Este logro es mío, pero también es de ustedes.

Josselyn Cepa Zurita



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS

CARRERA DE DERECHO

f. _____

AB. ALEXANDRA DEL ROCIO RUANO SÁNCHEZ
TUTOR

f. _____

AB. Nuria Pérez Puig-Mir. Mgs. PhD
Directora de Carrera de Derecho

f. _____

Dr. XAVIER ZAVALA EGAS
DECANO

f. _____

OPONENTE

Resumen

Esta investigación analiza la insuficiencia de los mecanismos administrativos disponibles para verificar y hacer efectivo el cumplimiento de los acuerdos alcanzados entre entidades financieras y usuarios durante procedimientos de reclamo en Ecuador. La presente investigación se enfoca en a la etapa posterior a la solución del reclamo: no se centra en la presentación de la queja, sino en las consecuencias jurídicas que tiene el acuerdo alcanzado, los efectos que genera en las partes y qué herramientas existen para controlar su cumplimiento.

El problema jurídico se presenta cuando una entidad financiera no cumple con lo acordado, se cumple parcialmente o demora en cumplir la obligación asumida en el acuerdo. Ante estas situaciones, es muy importante distinguir entre la omisión de la obligación asumida por la entidad y las facultades que asume la Superintendencia de Bancos para supervisar el cumplimiento, o, cuando exista base legal sancionar. Esta investigación distingue el seguimiento administrativo para que no se confunda con la ejecución forzosa ni con la potestad sancionadora.

El análisis abarca la Constitución de la República del Ecuador, el Código Orgánico Monetario y Financiero, el Código Orgánico Administrativo, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos. En este contexto se presta especial atención al régimen de protección del consumidor financiero, a los procedimientos para la atención de reclamos y al papel que desempeña el Defensor del Cliente, en especial a la conciliación y formalización de los compromisos alcanzados.

Como resultado de la investigación, se propone precisar tres situaciones: el o los acuerdos alcanzados entre la entidad financiera y el usuario, el o los acuerdos alcanzados con intervención del Defensor del Cliente y las actuaciones o decisiones tomadas por el organismo de control. Teniendo en cuenta estas diferencias la solución jurídica se puede dar de manera gradual, que empezaría por el seguimiento y verificación administrativa dentro de las competencias existentes, medidas correctivos cuando sea

necesario, y, finalmente si existe disposición legal expresa que lo autorice, se puede dar mecanismos a la ejecución coercitiva o a la aplicación de las sanciones correspondientes. Se plantea, por tanto, una reforma normativa articulada que no atribuya a una norma secundaria potestades que la ley no haya conferido.

Palabras clave: usuario financiero; acuerdos; reclamos; Defensor del Cliente; Superintendencia de Bancos; seguridad jurídica; seguimiento administrativo; cumplimiento.

Abstract

This research analyzes the insufficiency of the administrative mechanisms available to verify and ensure compliance with agreements reached between financial institutions and users during complaint procedures in Ecuador. This study focuses on the stage following the resolution of the complaint: it does not center on the filing of the complaint, but rather on the legal consequences of the agreement reached, the effects it has on the parties, and the tools available to monitor compliance. The legal problem arises when a financial institution fails to comply with the agreement, complies only partially, or delays fulfilling the obligation assumed in the agreement. In these situations, it is very important to distinguish between the institution's failure to fulfill its obligation and the powers held by the Superintendency of Banks to oversee compliance or, where there is a legal basis, to impose sanctions. This study distinguishes administrative oversight so that it is not confused with enforcement proceedings or the authority to impose sanctions. Administrative monitoring is therefore not treated as equivalent to coercive enforcement or sanctioning authority.

The analysis covers the Constitution of the Republic of Ecuador, the Organic Monetary and Financial Code, the Organic Administrative Code, the Organic Law on Consumer Protection, and the Codification of the Regulations of the Superintendency of Banks. In this context, special attention is given to the financial consumer protection regime, the procedures for handling complaints, and the role played by the Customer Ombudsman, particularly with regard to conciliation and the formalization of agreements reached.

As a result of the research, this study proposes to distinguish three situations: the agreement(s) reached between the financial institution and the customer; the agreement(s) reached with the intervention of the Customer Ombudsman; and the actions or decisions taken by the regulatory agency. Taking these differences into account, the legal solution can be implemented gradually, beginning with administrative monitoring and verification within existing authorities, corrective measures when necessary, and, finally, if there is an express legal provision authorizing it, mechanisms for enforcement or the imposition of

corresponding sanctions. A coordinated regulatory reform is therefore proposed that does not attribute to a secondary regulation power that the law has not conferred.

Keywords: financial user; agreements; complaints; Client Ombudsman; Superintendency of Banks; legal certainty; administrative monitoring; compliance.

1. Marco teórico

Todo el sistema financiero cumple una función esencial en la economía porque canaliza el ahorro hacia el crédito, los pagos, las transferencias y otros servicios necesarios para personas y empresas. En Ecuador, su evolución ha estado marcada por etapas como el período previo a la dolarización, la adopción del dólar estadounidense y las transformaciones posteriores del sistema, lo que también ha modificado la relación entre las entidades financieras y sus usuarios (Tobar-Pesántez, 2020)

La actividad financiera no produce únicamente efectos económicos, sino también consecuencias jurídicas. Una cuenta bancaria, un crédito, una transferencia, una tarjeta o un servicio de pago generan derechos y obligaciones para ambas partes. Por ello, la supervisión financiera debe proteger no solo la estabilidad del sistema, sino también la confianza de los usuarios, especialmente cuando existen errores operativos, cobros indebidos o incumplimientos vinculados con la prestación del servicio.

La relación entre una institución financiera y su cliente se desarrolla mediante contratos, operaciones y servicios que generan obligaciones recíprocas. Esta relación presenta una marcada asimetría técnica, pues las entidades cuentan con información especializada, infraestructura y personal capacitado, mientras que el usuario depende en gran medida de la información que recibe. Esta diferencia justifica la existencia de mecanismos especiales de protección del consumidor financiero (Arregui Solano, Guerrero Murgueytio, & Jiménez Galarza, 2021)

Para esta investigación, usuario financiero es la persona natural o jurídica que utiliza productos o servicios ofrecidos por una entidad del sistema financiero. Su protección debe extenderse no solo al momento de contratar, sino también durante la ejecución del servicio y cuando se presentan controversias. La Superintendencia de Bancos reconoce canales de consulta, queja y reclamo, así como la intervención del Defensor del Cliente como instancia de mediación, conciliación y facilitación de soluciones.

La protección del consumidor financiero constituye un ámbito especializado de la protección al consumidor, porque los servicios financieros involucran recursos económicos, información personal,

obligaciones crediticias y consecuencias patrimoniales. (Álvarez Meza, 2017) sostiene que esta protección debe considerar como un carácter técnico de la actividad financiera, por lo que las controversias no pueden resolverse únicamente con las normas generales de consumo, sino también con regulación sectorial especializada.

1.1 Protección del usuario financiero

La protección del usuario financiero constituye una dimensión especializada de la regulación del sistema financiero. La relación entre la entidad y el usuario se caracteriza por una asimetría técnica e informativa que justifica mecanismos específicos de información, atención y reparación. En Ecuador, esta protección se articula mediante normas constitucionales, legales y de control sectorial.

El usuario financiero es, para efectos de esta investigación, la persona natural o jurídica que utiliza productos o servicios ofrecidos por una entidad sometida a un control de la Superintendencia de Bancos. La protección no se agota en la contratación: comprende cada prestación del servicio, la atención de quejas y la obtención de una solución material cuando se reconoce una afectación.

La Constitución reconoce el derecho de las personas a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a recibir información precisa y no engañosa (Constitución de la República del Ecuador, 2008, art. 52). En el ámbito financiero, este mandato se relaciona con la obligación de las entidades de actuar con transparencia y con mecanismos adecuados de atención al usuario.

1.2 Naturaleza jurídica de los acuerdos alcanzados en procedimientos de reclamo financiero

La expresión “acuerdo” no se puede utilizar como sinónimo de toda actuación producida durante un reclamo. Para esta investigación se entenderá por acuerdo sujeto al análisis aquel compromiso bilateral, total o parcial, mediante el cual la entidad financiera y el usuario determinan una prestación concreta destinada a solucionar la controversia surgida dentro de un procedimiento de reclamo. Su contenido puede comprender, por ejemplo, la restitución de valores, la corrección de información o la eliminación de un cobro.

Debe distinguirse, en primer lugar, el acuerdo directo entre la entidad y el usuario. Esta conserva naturaleza contractual o negocial y no se convierte, por el solo hecho de celebrarse, en acto administrativo. En consecuencia, su eventual ejecución coercitiva no puede presumirse administrativa si una norma legal no le atribuye.

En segundo lugar, se encuentra el acuerdo alcanzado con intervención del Defensor del Cliente. La normativa vigente contempla la conciliación y establece que, si las partes alcanzan un acuerdo, deben consignarse de manera clara y precisa los puntos de compromiso y, cuando exista restitución de valores, su cuantía (Superintendencia de Bancos, s.f.-a). La intervención del Defensor aporta una dimensión procedimental e institucional, pero no permite equipar automáticamente los acuerdos a una resolución administrativa.

En tercer lugar, debe diferenciarse el acuerdo de la decisión o actuación de la Superintendencia de Bancos. La autoridad de control ejerce competencias públicas de supervisión, control y, cuando corresponda, sanción; esas potestades tienen como fuente la Constitución, la ley y las normas que válidamente desarrollen dichas competencias. Por ello, el acuerdo y la decisión administrativa no deben recibir el mismo tratamiento jurídico.

La distinción anterior es necesaria para evitar una conclusión excesiva: no todo documento denominado acuerdo, compromiso, acta de conciliación o solución aceptada produce por sí mismo idénticos efectos jurídicos. La propuesta de esta investigación se limita a los acuerdos alcanzados dentro de procedimientos regulados de reclamo y únicamente respecto de las facultades administrativas que tengan fundamento normativo suficiente.

1.3 Buena fe, confianza legítima y cumplimiento

La buena fe es un criterio relevante para poder valorar el comportamiento de las partes en toda la relación financiera. La entidad reconoce la obligación concreta dentro de cada procedimiento de reclamo, todo usuario puede esperar razonablemente que la prestación sea ejecutada en cada término acordado. Toda confianza legítima adquiere relevancia como un criterio para valorar la coherencia entre el compromiso

asumido y la conducta posterior de toda entidad.

Toda la investigación es distinguida en tres momentos jurídicos: primero, el hecho que origina el reclamo; segundo, el acuerdo que se busca solucionar o reparar ese hecho; y tercero, todo cumplimiento o incumplimiento del acuerdo. La secuencia permite evitar que el incumplimiento posterior sea tratado de forma automática como una nueva infracción administrativa sin ser identificada su fuente normativa.

Si el hecho inicial consiste en un cobro indebido y la entidad acepta devolver una suma determinada, el posterior incumplimiento genera una controversia sobre la ejecución de la obligación asumida. Que ese incumplimiento constituya una infracción administrativa autónoma dependerá de la existencia de una norma que rectifique la conducta y atribuya competencia sancionadora a la autoridad.

1.4 Seguridad jurídica y eficacia de los mecanismos de protección

La seguridad jurídica exige la existencia de normas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes (Constitución de la República del Ecuador, 2008, art. 82). En materia de reclamos financieros, este principio no solo interesa a la regulación de la presentación y resolución del reclamo, sino también a la previsibilidad de los efectos del acuerdo alcanzado.

El objeto central de esta investigación no es la presentación inicial de un reclamo, sino la etapa posterior: el cumplimiento material del acuerdo. La protección administrativa pierde eficacia si el procedimiento produce una solución formal que no puede ser verificada o si el usuario carece de una vía clara para poner en conocimiento de la autoridad el incumplimiento.

El artículo 75 de la Constitución reconoce la tutela efectiva. En este trabajo se utiliza únicamente como parámetro constitucional complementario para poder evaluar la eficacia material de los mecanismos administrativos, sin afirmar que todo incumplimiento de un acuerdo constituya por sí mismo una vulneración directa de dicha disposición (Constitución de la República del Ecuador, 2008, art. 75).

2. Marco jurídico

La Constitución de la República del Ecuador (2008) establece las bases del ordenamiento jurídico y reconoce los derechos de las personas usuarias y consumidoras dentro del sistema económico y social. En relación con la calidad de los bienes y servicios, el artículo 52 dispone, en lo pertinente, que “las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y poder elegirlos con toda libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características” (Constitución de la República del Ecuador, 2008, art. 52). (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

Este mandato constitucional impone a los proveedores de servicios, incluidas las instituciones del sistema financiero público y privado, el deber de prestar servicios eficientes, oportunos y transparentes. Cuando una entidad bancaria incurre en deficiencias operativas o incumplimientos contractuales, se produce una afectación directa a este mandato de calidad y transparencia.

Asimismo, el artículo 53 de la Norma Suprema reconoce la responsabilidad de quienes prestan servicios públicos o comercializan bienes de consumo. En lo pertinente, establece que:

Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación. El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados (Constitución de la República del Ecuador, 2008, art. 53)

En el marco del derecho bancario, los acuerdos alcanzados tras un reclamo constituyen una manifestación contractual y procedimental orientada a reparar la falta de conformidad en el servicio. Por tanto, el incumplimiento de tales acuerdos reactiva la responsabilidad de la entidad financiera frente al usuario y al sistema de control administrativo.

2.1 Constitución

La Constitución de la República del Ecuador establece el marco superior de protección de los usuarios y de la seguridad jurídica. El artículo 52 reconoce el derecho a bienes y servicios de óptima calidad y a información precisa y no engañosa. El artículo 82 establece la seguridad jurídica y el artículo 75 reconoce la tutela efectiva. Estos preceptos sirven como parámetros para valorar la suficiencia del sistema de protección financiera.

El artículo 53 dispone que las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deben incorporar sistemas de atención y reparación. Su utilización en esta investigación se realiza de manera delimitada, atendiendo a la naturaleza de los servicios financieros y al régimen sectorial aplicable, sin extender automáticamente sus efectos a toda relación bancaria.

2.2 Código Orgánico Monetario y Financiero

El Código Orgánico Monetario y Financiero constituye uno de los principales cuerpos normativos del sistema financiero ecuatoriano. Para esta investigación son especialmente relevantes las normas que reconocen derechos de los usuarios, regulan toda la calidad de los servicios y atribuyen competencias a la Superintendencia de Bancos. El artículo 152 reconoce derechos relacionados con la calidad e información de los servicios financieros, mientras que el artículo 153 dispone la regulación de los estándares de calidad, los sistemas de medición de satisfacción y los sistemas de atención y reparación (Asamblea Nacional del Ecuador, 2014, arts. 152–153).

Las competencias específicas de la Superintendencia de Bancos deben fundamentarse en las disposiciones que regulan sus funciones y no en el artículo 152, que se refiere principalmente a derechos de las personas y usuarios financieros. En particular, el artículo 62 del Código Orgánico Monetario y Financiero reconoce funciones de vigilancia, auditoría, control y supervisión, así como de protección de los derechos de los clientes y usuarios financieros y resolución de controversias en el ámbito administrativo, dentro de las competencias legalmente atribuidas (Asamblea Nacional del Ecuador, 2014, art. 62).

En el análisis realizado no identifica una regla que convierta de manera general todo acuerdo celebrado

entre una entidad y un usuario en un título de ejecución administrativa inmediata. Por ello, la propuesta distingue entre seguimiento administrativo, requerimiento correctivo, ejecución coercitiva y sanción, y condiciona los dos últimos a la existencia de habilitación legal suficiente.

2.3 Normativa de la Superintendencia de Bancos

La Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos ubica la protección del consumidor financiero en el Título XIII, “De los usuarios financieros”. Actualmente, el Título XIII contiene, entre otros, el Capítulo III sobre protección y defensa de los derechos del consumidor financiero, el Capítulo V sobre servicios de información y atención de reclamos y el Capítulo VII sobre el Defensor del Cliente (Superintendencia de Bancos, s.f.-a).

El Capítulo III establece como finalidad facilitar el ejercicio de los derechos de los consumidores financieros y propiciar condiciones de seguridad jurídica en sus relaciones con las entidades controladas. Esta finalidad es compatible con el problema investigado, pero no permite por sí sola atribuir a la autoridad una potestad de ejecución coercitiva no prevista expresamente.

La regulación del Defensor del Cliente contempla la conciliación. Cuando las partes alcanzan un acuerdo, se consignan de manera clara y precisa los puntos de compromiso y, si se trata de restitución de valores, su cuantía. La misma normativa prevé que, cuando no se logra acuerdo, el expediente sea remitido a la Superintendencia de Bancos para la actuación que corresponda (Superintendencia de Bancos, s.f.-a).

2.4 Defensor del Cliente

El Defensor del Cliente cumple una función de protección de los derechos e intereses de los usuarios financieros y de facilitación de soluciones. La normativa identifica la conciliación como una vía para procurar un arreglo amistoso. En consecuencia, la función debe diferenciarse de la potestad pública de la Superintendencia de Bancos.

La consecuencia jurídica relevante para esta investigación es que la existencia de un acuerdo conciliatorio no permite equipararlo, sin una habilitación normativa expresa, a una resolución administrativa ejecutable

por vía coercitiva. La normativa vigente define al Defensor del Cliente como una figura orientada a la protección de los derechos e intereses de los clientes o usuarios y a la facilitación de las soluciones, mientras que las competencias de control y resolución administrativa de controversias corresponden a la Superintendencia de Bancos dentro del marco legal aplicable (Superintendencia de Bancos, s.f.-a; Superintendencia de Bancos, s.f.-b).

2.5 Código Orgánico Administrativo

El Código Orgánico Administrativo establece los principios que orientan la actuación de las entidades públicas. El artículo 18 recoge el principio de eficacia, según el cual las actuaciones administrativas se realizan en función del cumplimiento de los fines previstos para cada entidad, dentro del ámbito de sus competencias (Asamblea Nacional del Ecuador, 2017, art. 18).

La ejecutoriedad prevista en el régimen administrativo no debe trasladarse automáticamente a cualquier acuerdo privado o conciliatorio. El efecto ejecutivo depende de la naturaleza del instrumento y de la disposición que le atribuya dicha consecuencia. Por ello, el artículo 89 del Código Orgánico Administrativo se utiliza como referencia para analizar la eficacia de la actuación administrativa, no como fundamento automático de ejecución de todo el acuerdo financiero.

2.6 Normativa de protección al consumidor aplicable

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor aporta criterios generales sobre protección, equidad y reparación frente a deficiencias en la prestación de servicios. Su aplicación en materia financiera debe ser compatible con la regulación sectorial especializada. El artículo 4 reconoce, entre otros, el derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios derivados de deficiencias o mala calidad de bienes y servicios (Congreso Nacional del Ecuador, 2000, art. 4).

3. Problema jurídico

El problema jurídico central consiste en determinar si el marco normativo y procedimental vigente ofrece una respuesta suficiente frente al incumplimiento de los acuerdos celebrados entre entidades financieras y usuarios durante procedimientos de reclamo. La dificultad no radica únicamente en la existencia de un incumplimiento, sino en determinar si existe una vía administrativa clara, rápida y jurídicamente habilitada para verificar y hacer efectivo lo pactado.

3.1 Efectos jurídicos de los acuerdos

El acuerdo debe producir efectos obligatorios entre quienes lo suscriben en los términos de su propia naturaleza jurídica. Sin embargo, la obligatoriedad Inter partes no equivale necesariamente a ejecutoriedad administrativa. Para que una autoridad pueda imponer directamente una prestación, debe existir una competencia legal que autorice esa actuación.

La regulación vigente sobre conciliación del Defensor del Cliente reconoce la existencia de acuerdos y exige que sus compromisos queden claramente determinados. Esta previsión permite sostener que existe una base normativa para documentar la solución, pero no basta por sí sola para afirmar que cualquier incumplimiento genera una potestad administrativa de ejecución coercitiva.

3.2 Insuficiencia del seguimiento posterior

La insuficiencia identificada se ubica en la etapa posterior a la formalización del acuerdo. El sistema cuenta con mecanismos de reclamo y conciliación, pero la investigación advierte la necesidad de precisar un mecanismo uniforme de seguimiento que permita verificar si la obligación fue ejecutada en los términos acordados y dejar constancia de su cumplimiento o incumplimiento.

Esta insuficiencia debe formularse con cautela: no se afirma que el usuario necesariamente deba reiniciar un procedimiento en todos los casos, sino que el régimen analizado no presenta, con la misma claridad con la que regula la recepción y solución del reclamo, un procedimiento general y específico de seguimiento posterior aplicable a todos los acuerdos objeto de esta investigación.

3.3 Límites de las competencias de la Superintendencia de Bancos

Las competencias de la Superintendencia de Bancos están sometidas al principio de legalidad. La autoridad puede desarrollarse mecanismos de gestiones, registros, seguimientos, requerimientos de informaciones y verificaciones cuando las actuaciones se encuentran dentro de sus atribuciones; pero no se puede crear mediante una norma secundaria una potestad coercitiva o sancionadora que la ley no le haya concedido.

Deben distinguirse cuatro niveles: (1) seguimiento, consistente en verificar el estado de todo el cumplimiento; (2) requerimiento correctivo, destinado a que la entidad informe cuando exista competencia para ello; (3) ejecución coercitiva, ser dirigida a imponer directamente la prestación debida; y (4) sanción, una consecuencia administrativa por una conducta tipificada. Los niveles tercero y cuarto requieren especial atención al principio de legalidad y a la habilitación competencial.

3.4 Incidencia en la seguridad jurídica

La falta de claridad sobre los efectos del acuerdo, la forma de verificar su cumplimiento y las consecuencias del incumplimiento puede afectar la previsibilidad del mecanismo de protección. El problema, por tanto, no consiste en afirmar automáticamente una vulneración constitucional, sino en demostrar que una regulación insuficientemente determinada reduce la certeza del usuario respecto del resultado que puede esperar de un procedimiento de reclamo.

4. Solución jurídica

Para resolver la problemática planteada respecto a la inexecución e inobservancia de los acuerdos alcanzados entre las entidades financieras y sus clientes, se propone la expedición de una **Reforma a la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos**, específicamente dentro del **Título XIII (De los usuarios financieros), Capítulo III (De la protección y defensa de los derechos del consumidor financiero)**.

Esta propuesta depende de determinar que las competencias regulatorias existentes permiten desarrollar

un procedimiento correcto de seguimiento y ejecución de acuerdos, porque ciertas medidas requieren una habilitación legal expresa. La reforma podría incorporarse en la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, dentro del Título XIII, Capítulo III, siempre que no cree potestades sancionadoras o ejecutivas que excedan al marco previsto en el Código Orgánico Monetario y Financiero.

4.1 Nivel normativo requerido para la reforma

Cada solución debe dividirse en dos planos. En el primero, tener una reforma de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos se puede desarrollar un sistema de registros, seguimientos, verificaciones y comunicaciones del cumplimiento de acuerdos, siempre que se mantenga dentro de las competencias existentes. En el segundo, si se pretende atribuir a la Superintendencia la facultad de ordenar coercitivamente colocar una sanción específica por el incumplimiento del acuerdo, se requiere verificar y establecer una habilitación legal expresa.

Esta delimitación elimina la contradicción de la propuesta original: la reforma reglamentaria no se presenta como fuente autónoma de potestades coercitivas. Su función principal será hacer verificable el cumplimiento y activar las actuaciones que ya estén legalmente disponibles; cualquier nueva potestad de ejecución forzosa o sanción específica quedará condicionada a la correspondiente reforma legal.

4.2 Texto vigente

La normativa vigente reconoce la conciliación dentro del régimen del Defensor del Cliente. La regulación aplicable dispone que, de alcanzarse un acuerdo, se consignen de manera clara los puntos de compromiso y, cuando corresponda, la cuantía de la restitución (Superintendencia de Bancos, s.f.-a). Asimismo, la página institucional vigente de la Superintendencia identifica el Título XIII y sus capítulos sobre protección del consumidor financiero, reclamos y Defensor del Cliente (Superintendencia de Bancos, s.f.-a).

Para efectos de esta investigación, el texto vigente demuestra que el ordenamiento ya reconoce la existencia y documentación de compromisos, pero no se presenta aquí como una habilitación automática

para la ejecución administrativa coercitiva de todo el acuerdo.

4.3 Texto reformado propuesto

La siguiente disposición es una propuesta académica elaborada para esta investigación; no corresponde a una norma actualmente vigente.

Artículo .- Seguimiento al cumplimiento de acuerdos alcanzados en procedimientos de reclamo financiero. La entidad controlada que haya suscrito un acuerdo total o parcial con un consumidor financiero dentro de un procedimiento de reclamo regulado por la Superintendencia de Bancos deberá registrar el acuerdo y acreditar su cumplimiento en los términos y dentro del plazo establecido en el propio instrumento.

Artículo X.1.- Ámbito de aplicación. El mecanismo de seguimiento será aplicable a los acuerdos formalizados dentro de procedimientos de reclamo sometidos a una regulación de la Superintendencia de Bancos, incluidos los alcanzados con intervención del Defensor del Cliente. Los acuerdos privados celebrados al margen de un procedimiento regulado no adquirirán, por esta disposición, naturaleza de acto administrativo ni fuerza ejecutiva administrativa.

Artículo X.2.- Comprobante de Ejecución Material. Para efectos de esta propuesta normativa, se denominará Comprobante de Ejecución Material al documento o registro electrónico mediante el cual la entidad acreditará la ejecución íntegra de la obligación asumida, identificando la prestación cumplida, la fecha y los documentos que permitan verificarla. El término constituye una creación de esta investigación y no designa un mecanismo actualmente existente.

Artículo X.3.- Alerta de Incumplimiento. Para efectos de esta propuesta, se denominará Alerta de Incumplimiento a la comunicación simplificada mediante la cual el usuario podrá informar a la Superintendencia de Bancos que el acuerdo no ha sido cumplido, ha sido cumplido parcialmente o se ha ejecutado fuera del plazo pactado. La presentación de la alerta no implicará por sí misma una declaración de responsabilidad ni una sanción.

Artículo X.4.- Verificación y requerimiento. Recibida la Alerta de Incumplimiento, la autoridad competente verificará la existencia del acuerdo y podrá requerir a la entidad controlada la información y documentación necesaria para determinar su estado de cumplimiento, dentro del término que establezca la norma y respetando el derecho de la defensa.

Artículo X.5.- Consecuencias. Si la verificación demuestra incumplimiento, la Superintendencia adoptará las medidas que se encuentren expresamente previstas en el ordenamiento jurídico. La imposición de sanciones o la ejecución coercitiva de una obligación solo procederán cuando exista habilitación legal suficiente, con observancia del debido proceso y del principio de legalidad.

La numeración definitiva dependerá de su incorporación formal en la codificación.

4.4 Procedimiento de seguimiento

El procedimiento propuesto comprende cinco etapas: registro del acuerdo; vencimiento del plazo de cumplimiento; emisión o incorporación del Comprobante de Ejecución Material; posibilidad de activar la Alerta de Incumplimiento; y verificación administrativa por la autoridad competente. El diseño busca que la carga de demostrar el cumplimiento recaiga principalmente en la entidad que asumió la obligación, sin eliminar la posibilidad de contradicción.

El plazo de cumplimiento debe ser el pactado por las partes. Si la regulación considera necesario establecer un plazo supletorio, este deberá fijarse expresamente mediante la norma competente y admitir excepciones justificadas según la naturaleza de la prestación. La investigación no recomienda imponer de manera general un plazo de diez días hábiles sin una justificación normativa específica.

La verificación debe producir un resultado identificable: cumplimiento íntegro, cumplimiento parcial, incumplimiento o imposibilidad justificada. Esta clasificación permite separar el control administrativo de la eventual determinación de responsabilidad y evita que la mera presentación de una alerta genere automáticamente una sanción.

4.5 Consecuencias del incumplimiento

La responsabilidad de la entidad financiera y la potestad sancionadora de la Superintendencia son unas instituciones diferentes. El incumplimiento del acuerdo puede generar consecuencias jurídicas para la entidad conforme a la naturaleza de la obligación y a la normativa aplicable; la autoridad, por su parte, solo podrá sancionar si la conducta se encuentra tipificada y existe competencia de ello.

Por esta razón, se elimina de la propuesta original la referencia automática a una “medida cautelar administrativa de restitución”. Una medida de esa naturaleza requiere una base legal expresa que determine su procedencia, alcance, autoridad competente y garantías. La reforma reglamentaria propuesta no debe inventar esa potestad.

4.6 Justificación constitucional y legal

Toda propuesta se justifica en la seguridad jurídica del artículo 82 de la Constitución, porque busca que el usuario conozca qué ocurre después de lograr alcanzar un acuerdo y qué información debe producirse para verificar su cumplimiento. También se relaciona con el derecho reconocido en el artículo 52 respecto de la calidad y transparencia de los servicios y con la eficacia administrativa prevista en el artículo 18 del Código Orgánico Administrativo.

La tutela efectiva del artículo 75 se utiliza únicamente como parámetro complementario para evaluar la eficacia material del mecanismo. La propuesta no sostiene que la Superintendencia pueda sustituir a los órganos jurisdiccionales ni que un acuerdo privado sea automáticamente ejecutable en sede administrativa.

En conjunto, toda solución busca pasar de una protección centrada exclusivamente en la recepción y resolución del reclamo a un sistema que también permita verificar el cumplimiento de la solución acordada, respetando la distribución constitucional y legal de competencias.

5. CONCLUSIONES

Primera. El problema jurídico no se encuentra en la inexistencia de mecanismos de reclamo, sino en la necesidad de determinar con mayor precisión los efectos y el seguimiento posterior de cada acuerdo alcanzado dentro del procedimiento.

Segunda. El término “acuerdo” comprende instrumentos jurídicamente diferenciables. Debe distinguirse entre el acuerdo directo entre entidad y usuario, el acuerdo alcanzado con intervención del Defensor del Cliente y la actuación o decisión de la Superintendencia de Bancos. No todos producen los mismos efectos ni pueden ser sometidos automáticamente a una ejecución administrativa.

Tercera. El incumplimiento del acuerdo acordado debe diferenciarse de la potestad sancionadora de la autoridad. Para que pueda ser considerado ese incumplimiento como infracción administrativa autónoma se requiere una norma clara que defina la conducta y atribuya una competencia sancionadora, en observancia del principio de legalidad.

Cuarta. Toda seguridad jurídica exige que todo usuario pueda conocer no solo cómo presentar un reclamo, sino también qué efectos produce la solución alcanzada y cómo se verifica su cumplimiento. La ausencia de un procedimiento específico de seguimiento puede reducir la eficacia práctica de la protección administrativa.

Quinta. La solución jurídicamente más prudente consiste en desarrollar, mediante reforma normativa dentro de las competencias existentes, un sistema de registro, seguimiento, verificación y requerimiento de los acuerdos alcanzados en procedimientos regulados de reclamo. La ejecución coercitiva y las sanciones específicas requieren habilitación legal expresa cuando excedan las potestades actualmente reconocidas.

Sexta. El Comprobante de Ejecución Material y la Alerta de Incumplimiento son mecanismos propuestos por esta investigación. Deben presentarse como instrumentos de la reforma propuesta y no como instituciones actualmente vigentes.

Referencias

- Álvarez Meza, W. (2017). Protección del consumidor financiero: preservando el carácter técnico del sistema. *Revista Actualidad Mercantil*, 45–62.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/actualidadmercantil/article/view/19523>
- Arregui Solano, et al., (2021). Protección al consumidor financiero: De la teoría a la praxis. Superintendencia de Bancos del Ecuador.
<https://www.findevgateway.org/es/publicacion/2021/09/proteccion-al-consumidor-financiero-de-la-teoria-la-praxis>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2014). Código Orgánico Monetario y Financiero. Registro Oficial No. 332, Segundo Suplemento.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2017). Código Orgánico Administrativo. Registro Oficial No. 31, Suplemento.
- Cevallos Hidalgo, E. I. (2015). La vulneración de los derechos del usuario financiero en el proceso de reclamos que se presenta en contra de las instituciones financieras ante la Superintendencia de Bancos. Universidad de Las Américas. <https://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/4788>
- Congreso Nacional del Ecuador. (2000). Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Registro Oficial No. 116, Suplemento.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Registro Oficial No. 449.
- Izaguirre Olmedo, J., Perez, M., & Rodriguez, C. (2025). Percepción sobre la protección normativa en el sistema financiero. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 6(5), 112–128. <https://doi.org/10.56712/latam.v6i5.4649>
- Superintendencia de Bancos. (s.f.-a). Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos.
<https://www.superbancos.gob.ec/bancos/descargas/21630/>
- Superintendencia de Bancos. (s.f.-b). Defensores del Cliente.
<https://www.superbancos.gob.ec/bancos/defensor-del-cliente/>
- Superintendencia de Bancos. (s.f.-c). Reclamos. <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/reclamos/>
- Superintendencia de Bancos. (2010). Código de Derechos del Usuario del Sistema Financiero. Resolución No. JB-2010-1782. <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/codigo-de-derechos-del-usuario->

financiero/

Tobar-Pesántez, L. B. (2020). Evolución del sistema financiero en el Ecuador. Notas de Economía, 1–16.

[https://www.researchgate.net/profile/Luis-Tobar-](https://www.researchgate.net/profile/Luis-Tobar-Pesantez/publication/342992402_EVOLUCION_DEL_SISTEMA_FINANCIERO_EN_EL_ECUADOR)

[Pesantez/publication/342992402_EVOLUCION_DEL_SISTEMA_FINANCIERO_EN_EL_ECU](https://www.researchgate.net/profile/Luis-Tobar-Pesantez/publication/342992402_EVOLUCION_DEL_SISTEMA_FINANCIERO_EN_EL_ECUADOR)

ADOR

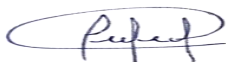
DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Nosotros, CEPA ZURITA JOSSELYN CAROLINA con **C.I 1729059780** y VELIZ CERNA JADIRA YAMILET, con **C.I 0927114314** respectivamente, autores del trabajo de titulación: **“Cumplimiento de acuerdos en reclamos financieros y seguridad jurídica en Ecuador”**., previo a la obtención del título de Abogado en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil:

1.- Declaramos 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.- Autorizamos 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, a los 23 días del mes de agosto de 2026.



f. _____

CEPA ZURITA JOSSELYN CAROLINA

C.I: 1729059780



f. _____

VELIZ CERNA JADIRA YAMILET

C.I: 0927114314



**Presidencia
de la República
del Ecuador**



**Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes**



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA			
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN			
TÍTULO Y SUBTÍTULO:	“Cumplimiento de acuerdos en reclamos financieros y seguridad jurídica en Ecuador”.		
AUTOR (ES)	Cepa Zurita Josselyn Carolina; y Veliz Cerna Jadira Yamilet		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	AB. ALEXANDRA DEL ROCIO RUANO SÁNCHEZ. DRA.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Sociales y Políticas		
CARRERA:	Carrera de Derecho		
TÍTULO OBTENIDO:	Abogado		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	23 de agosto del 2026	No.DE PÁGINAS:	18
ÁREAS TEMÁTICAS:	Derecho financiero, Entidades financieras		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	usuario financiero; acuerdos; reclamos; Defensor del Cliente; Superintendencia de Bancos; seguridad jurídica; seguimiento administrativo; cumplimiento		
RESUMEN/ABSTRACT: Esta investigación analiza la insuficiencia de los mecanismos administrativos disponibles para verificar y hacer efectivo el cumplimiento de los acuerdos alcanzados entre entidades financieras y usuarios durante procedimientos de reclamo en Ecuador. La presente investigación se enfoca en a la etapa posterior a la solución del reclamo: no se centra en la presentación de la queja, sino en las consecuencias jurídicas que tiene el acuerdo alcanzado, los efectos que genera en las partes y qué herramientas existen para controlar su cumplimiento. El problema jurídico se presenta cuando una entidad financiera no cumple con lo acordado, se cumple parcialmente o demora en cumplir la obligación asumida en el acuerdo. Ante estas situaciones, es muy importante distinguir entre la omisión de la obligación asumida por la entidad y las facultades que asume la Superintendencia de Bancos para supervisar el cumplimiento, o, cuando exista base legal sancionar. Esta investigación distingue el seguimiento administrativo para que no se confunda con la ejecución forzosa ni con la potestad sancionadora. El análisis abarca la Constitución de la República del Ecuador, el Código Orgánico Monetario y Financiero, el Código Orgánico Administrativo, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos. En este contexto se presta especial atención al régimen de protección del consumidor financiero, a los procedimientos para la atención de reclamos y al papel que desempeña el Defensor del Cliente, en especial a la conciliación y formalización de los compromisos alcanzados. Como resultado de la investigación, se propone precisar tres situaciones: el o los acuerdos alcanzados entre la entidad financiera y el usuario, el o los acuerdos alcanzados con intervención del Defensor del Cliente y las actuaciones o decisiones tomadas por el organismo de control. Teniendo en cuenta estas diferencias la solución jurídica se puede dar de manera gradual, que empezaría por el seguimiento y verificación administrativa dentro de las competencias existentes, medidas correctivos cuando sea necesario, y, finalmente si existe disposición legal expresa que lo autorice, se puede dar mecanismos a la ejecución coercitiva o a la aplicación de las sanciones correspondientes. Se plantea, por tanto, una reforma normativa articulada que no atribuya a una norma secundaria potestades que la ley no haya conferido.			
ADJUNTO PDF:	SI	NO	
	X		
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593979172023 +593984210867		E-mail: Carolinacepa2003@gmail.com jadiravelizc01@gmail.com

CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN	Nombre: Ab. Ángela Paredes Cavero, Mgtr.
	Teléfono: +593-99 760 4781
(COORDINADOR DEL PROCESO UTE):	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 en la web):	