



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

TEMA:

**LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR DENTRO DEL SISTEMA
FINANCIERO**

AUTORAS:

**JIMÉNEZ FERREROSA, SHADYA CAROLINA
MÉNDEZ VALAREZO, MELANIE XIMENA**

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

TUTORA:

NUQUES MARTINEZ, MARIA ISABEL.

Guayaquil, Ecuador

26 de agosto del 2016



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 **Jiménez Ferreros, Shadya Carolina**, y **Méndez Valarezo, Melanie Ximena** como requerimiento para la obtención del Título de **Abogada de los Tribunales y Juzgados de la República del Ecuador**.

TUTORA

f. _____
Nuques Martínez, María Isabel

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. _____
Lynch Fernández, María Isabel

Guayaquil, a los veintiseis días del mes de agosto del año 2016



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA DE DERECHO**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Jiménez Ferrerosa, Shadya Carolina**; y **Méndez Valarezo, Melanie Ximena**

DECLARAMOS QUE:

El Trabajo de Titulación, “**LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR DENTRO DEL SISTEMA FINANCIERO**”, previo a la obtención del Título de **Abogada 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 nuestra total autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los veintiseis días del mes de agosto del año 2016

LAS AUTORAS

f. _____
Jiménez Ferrerosa, Shadya Carolina

f. _____
Méndez Valarezo, Melanie Ximena



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA DE DERECHO

AUTORIZACIÓN

Nosotras, **Jiménez Ferrerosa, Shadya Carolina**; y, **Méndez Valarezo,
Melanie Ximena**

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, “**LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR DENTRO DEL SISTEMA FINANCIERO**”, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los veintiseis días del mes de agosto del año 2016

LAS AUTORAS:

f. _____
Jiménez Ferrerosa , Shadya Carolina

f. _____
Méndez Valarezo, Melanie Ximena

INFORME URKUND



Urkund Analysis Result

Analysed Document: JIMENEZ MENDEZ tesis.docx (D21500647)
Submitted: 2016-08-25 18:23:00
Submitted By: maritzawright@yahoo.com
Significance: 1 %

Sources included in the report:

<https://www.cnt.gob.ec/wp-content/uploads/2015/01/LEY-ORGANICA-DE-DEFENSA-DEL-CONSUMIDOR.pdf>
<http://www.wipo.int/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?bib=13715>

Instances where selected sources appear:

2

AGRADECIMIENTO

A Dios, pilar fundamental de cada una de mis decisiones; a mis padres Pedro Jiménez y Victoria Ferrerosa por su infinita paciencia, amor y apoyo durante todos estos años; a mi tutora Dra. Isabel Nuques por compartir sus conocimientos y ser esa persona que te impulsa a demostrar que siempre se puede ser mejor; a mi compañera y amiga; Melanie, quien me ha demostrado que una amistad puede nacer un día común, pero llegar a ser extraordinaria; a Karim, Stefano, Daniela y Alessia, mi pequeño grupo pero de incalculable fuerza en mi vida; y finalmente a cada una de las personas que me han acompañado durante este recorrido para convertirme en profesional, a quienes se quedaron y a quienes se alejaron, pero que formaron parte de esta aventura. A todos ustedes un infinito GRACIAS.

Shadya Jiménez

Agradezco a Dios por guiar mis pasos y ayudarme a iniciar y culminar mi etapa universitaria; a mis padres y hermana por su apoyo incondicional; a mis compañeros y profesores que conocí durante mi carrera universitaria; agradezco a mi familia Deloitte & Touche Ecuador Cía. Ltda. por su confianza depositada; y, a mi compañera de tesis y tutora, quienes fueron mi complemento perfecto para terminar esta etapa.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles por su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía durante mi etapa universitaria.

Melanie Méndez

DEDICATORIA

Este trabajo, es el fruto de todo un largo recorrido, de malas noches y días cansados, de alegrías y tristeza, de triunfos y fracasos, de un sin fin de cosas que quedaran guardadas en mi memoria y en la de las personas que siempre han estado conmigo sin desistir un segundo, de quienes con sus criticas me han fortalecido, que sus consejos han sido mi motor, que aunque los tiempos han cambiado, el tiempo de Dios es el que El decide; este trabajo se lo dedico a dos seres que sin lugar a dudas me han dado las herramientas necesarias para ser la persona que soy ahora, a ellos que se lo merecen todo, por ellos y para ellos, este paso mas en mi vida es de ustedes, mis padres; Pedro y Vicky.

Shadya Jiménez

Dedico ésta tesis a Dios y a mis padres, por ser mi pilar fundamental y guía para no desistir de este camino.

Melanie Méndez



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA DE DERECHO**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

MARÍA ISABEL NUQUES MARTÍNEZ
TUTORA

f. _____

MARÍA ISABEL LYNCH FERNÁNDEZ
DIRECTOR DE CARRERA

f. _____

MARITZA GINETTE REYNOSO GAUTE
COORDINADORA DEL ÁREA



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Facultad: Jurisprudencia
Carrera: Derecho
Periodo: UTE A-2016
Fecha: Agosto, 25 del 2016

ACTA DE INFORME PARCIAL

El abajo firmante, docente tutor del Trabajo de Titulación denominado **“LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR DENTRO DEL SISTEMA FINANCIERO”**, elaborado por las estudiantes **SHADYA CAROLINA JIMÉNEZ FERREROSA; Y MELANIE XIMENA MÉNDEZ VALAREZO**, certifica que durante el proceso de acompañamiento dichas estudiantes ha obtenido la calificación de **NUEVE ENTEROS CINCUENTA DECIMAS (9.50)**, lo cual lo califica como **APTO PARA LA SUSTENTACIÓN**.

MARÍA ISABEL NUQUES MARTÍNEZ

Docente Tutor

ÍNDICE

TEMA	i
CERTIFICACIÓN.....	ii
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD.....	iii
ÍNDICE	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN.....	13
DESARROLLO	15
1.1. Fundamentación conceptual	15
1.1.1. Aspectos constitucionales de los derechos del consumidor	17
1.1.2. Derechos del consumidor y Derechos humanos	18
1.2. Sistema financiero nacional y derechos del consumidor	19
1.2.1. Administración y garantía del Estado	20
1.2.2. Interés legítimo de los consumidores frente al sistema financiero	21
1.3. Sistema bancario y protección del consumidor.....	22
1.3.1. Vinculo entre el sistema financiero y el consumidor	23
1.3.2. Defensa de derechos del consumidor del sistema financiero.....	25
1.3.3. Supervisión administrativa y protección del consumidor	25
1.3.4. Oferta financiera y derechos del consumidor	28
1.4. Síntesis	32
CONCLUSIONES	34
REFERENCIAS	35

RESUMEN

Los derechos del consumidor dentro del sistema financiero nacional y la aplicación de leyes regulatorias de la banca ecuatoriana, pueden contribuir a mejorar la eficiencia, transparencia, competencia y acceso de aplicaciones de políticas públicas más justas para el sistema bancario privado, y su desempeño hacia los usuarios, mediante la reducción de las asimetrías de información y desequilibrios de poder entre proveedores y clientes de los servicios financieros. La protección del consumidor, ha ganado importancia en los debates legales y políticos; pero a pesar de la legislación de protección para los usuarios, se han mantenido cuestiones concretas a los servicios financieros en detrimento de los usuarios. Existe cierta evidencia que los poderes de aplicación para los intereses de la banca y la capacidad de vigilancia constitucional en el ordenamiento jurídico nacional, son limitados obstruyendo la aplicación efectiva de la normativa existente. El presente documento recoge una amplia información sobre leyes y regulaciones pertinentes para la protección del consumidor de la banca ecuatoriana y analiza una serie de desafíos relacionados con los análisis empíricos de protección del consumidor financiero para permitir un correcto ejercicio de funciones, que beneficien y mantengan la satisfacción del servicio recibido dentro del sistema financiero.

Palabras claves: Derechos, consumidores, legislación, protección, sistema, bancario.

ABSTRACT

Consumer rights within the national financial system and the implementation of regulatory laws of Ecuador's banking, can contribute to improve efficiency, transparency, competition and access applications fairer for the private banking system, public policy, and performance towards users, by reducing information asymmetries and imbalances of power between suppliers and customers of financial services. Consumer protection, has gained prominence in the legal and political debates; but despite protection legislation for users, they have kept specific to financial services to the detriment of users issues. There is some evidence that enforcement powers for the interests of banks and the ability of constitutional oversight in national law, are limited obstructing the effective implementation of existing legislation. This document contains extensive information on laws and regulations relevant to consumer protection of the Ecuadorian banking and discusses a number of challenges related to the empirical analysis of financial consumer protection to allow proper exercise of functions that benefit and maintain service satisfaction received within the financial system.

Keywords: rights, consumers, legislation, protection, system, banking.

INTRODUCCIÓN

La protección del consumidor, en el sentido más amplio, se refiere a las leyes y reglamentaciones existentes para garantizar la interacción justa entre proveedores de servicios y consumidores. La intervención del gobierno y su regulación en el ámbito de protección de los consumidores se justifica sobre la base de las asimetrías de información inherentes y los desequilibrios de poder en los mercados, con los productores o proveedores de servicios que tienen más información sobre el producto o servicio que los consumidores.

Un marco de protección en general, incluye la introducción de una mayor transparencia y sensibilización acerca de los bienes y servicios, con la finalidad de promover la competencia, prevención de fraude, educación de clientes, y eliminación de prácticas desleales, por lo que, el esquema de protección de consumidores en la industria de servicios financieros, está evolucionando a medida que los productos se vuelven más complejos y un mayor número de personas dependen de ellos.

Siendo así, la protección de los consumidores incluye tres aspectos complementarios: en primer lugar, incluye leyes y reglamentos que regulan las relaciones entre los proveedores de servicios y usuarios para asegurar la equidad, y transparencia de los derechos del consumidor, en segundo lugar, se requiere un mecanismo de aplicación efectiva incluida la resolución de conflictos que brinde un espacio más activo para el cliente de la banca, en tercer lugar, se incluye la promoción de la educación financiera y la capacidad de ayudar a los usuarios de dichos servicios con la finalidad de adquirir los conocimientos y habilidades necesarias para el manejo de sus finanzas.

Basado en ello, y tomando en cuenta la reciente crisis de la década pasada, se puso de relieve las deficiencias de las leyes de protección de los consumidores existentes y con esto se ha provocado una serie de reformas de amplio alcance, que contribuyó a que la legislación nacional, para que se haga énfasis en la necesidad de regular de manera más rigurosa a la administración del sistema financiero del país,

con el fin de brindar protección a los consumidores ante la banca, garantizando un servicio de calidad y un sistema financiero efectivo y eficaz, acorde a las regulaciones financieras ecuatorianas e internacionales.

DESARROLLO

1.1. Fundamentación conceptual

La legislación del Ecuador, en cuanto a la protección de los derechos del consumidor, ha establecido instrumentos prácticos diseñados para atender una pronta administración de requerimientos que puedan necesitar los usuarios en el cuidado de sus intereses legítimos. Siendo así, se procede a definir ¿qué es un consumidor según el ordenamiento jurídico nacional?, la respuesta está tipificada en el artículo 2, inciso segundo de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, en que establece lo siguiente:

Consumidor. - Toda persona natural o jurídica que como destinatario final adquiera utilice o disfrute bienes o servicios, o bien reciba oferta para ello. Cuando la presente ley mencione al Consumidor, dicha denominación incluirá al Usuario (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2011).

Con dicho precepto normativo, se tiene la fundamentación que ofrece métodos e instrumentos para guiar un análisis inicial del marco legal y normativo vigente, en cuanto a la definición de los derechos del consumidor en el Ecuador. Conforme a ello, se procede a definir cuáles son los derechos que tiene el consumidor, y a partir de esto, su incidencia dentro del sistema financiero; a continuación, el artículo pertinente:

Art. 4.- Derechos del Consumidor. - Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos;

2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad;
3. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad;
4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar;
5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida;
6. Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales;
7. Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos;
8. Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios;
9. Derecho a recibir el auspicio del Estado para la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, cuyo criterio será consultado al momento de elaborar o reformar una norma jurídica o disposición que afecte al consumidor;
- y,
10. Derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a la adecuada prevención sanción y oportuna reparación de su lesión;
11. Derecho a seguir las acciones administrativas y/o judiciales que correspondan; y,
12. Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá notar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2011).

Por lo tanto, los derechos del consumidor son leyes destinadas a proteger a los consumidores cuando compran un bien o adquieren un servicio. Algunos de estos derechos incluyen la seguridad, información adecuada, veraz y disponibilidad de

productos o servicios alternativos. Los derechos de los consumidores, que se definen como fundamentales, dentro del esquema normativo de protección de los intereses ciudadanos, constitucionalmente están protegidos y se sustentan sobre lo siguiente:

- Protección de la seguridad y calidad de productos y servicios.
- Información adecuada y correcta de publicidad.
- Ejercicio de prácticas comerciales de acuerdo con los principios de buena fe, equidad, y lealtad.
- Educación del consumidor.
- Imparcialidad, transparencia y equidad en las relaciones contractuales.
- Promoción y desarrollo libre, voluntario y democrático en consumidores y usuarios.
- Prestación de servicios financieros, de acuerdo con los estándares de calidad y eficiencia.

1.1.1. Aspectos constitucionales de los derechos del consumidor

La constitución del Ecuador asume los derechos de personas usuarias y consumidoras, desde la óptica de protección del derecho a obtener bienes y servicios de calidad, lo que es visto en términos de derecho constitucional, como las bases legales sustantivas de relevancia para el consumidor, reconocidos como derechos fundamentales para la interacción positiva de oferta y demanda regulada en el país. Con la disposición expresa por la ley de la lista de los derechos de los consumidores, se reconoce la protección judicial, no sólo para los derechos relativos a la persona como un individuo, sino también a aquellos que se refieren a la persona como miembro de las formaciones sociales, que tiene lugar en el ejercicio de su personalidad jurídica.

La enumeración de los derechos específicos, se identifican en los elementos básicos de una protección completa del consumidor, que al mismo tiempo, parece superar el concepto de intereses colectivos o de propagación, elevando específicamente las posiciones de los consumidores, en las áreas detalladas, a la categoría de los derechos individuales reales, lo que garantiza la protección individual y colectiva.

1.1.2. Derechos del consumidor y Derechos humanos

Las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección de los Derechos de los Consumidores fueron adoptadas por la Asamblea General de la ONU el 9 de abril de 1985, destacando con ello, la importancia que este tema tiene a nivel internacional, en protección de los intereses del consumidor en la actualidad, con un mundo globalizado y con un entorno financiero interconectado y dependiente el uno del otro, siendo así, los Estados del mundo, incluyendo el Ecuador, ha legislado para salvaguardar los derechos del consumidor, como parte de los derechos humanos, al crecimiento y desarrollo completo de la personalidad y ejercicio de sus actividades como medio para su desempeño satisfactorio.

Las Directrices identifican siete áreas en las que los gobiernos tienen que mejorar su política en cuanto a los consumidores en función de sus circunstancias económicas y sociales. Estas áreas tienen su fundamento en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, y son las siguientes:

- Seguridad física.
- Promoción y protección de intereses económicos de los consumidores.
- Normas para la seguridad y la calidad de los bienes y servicios de consumo.
- Sistemas de distribución de bienes de consumo esenciales y servicios.
- Mejora de la compensación del consumidor.
- Educación de los consumidores e información.
- Medidas relativas a áreas específicas, tales como alimentos, agua y productos farmacéuticos.

Más recientemente, las Directrices de la ONU se ampliaron en 1999 para insertar el consumo sostenible como principio de la política de los consumidores, especialmente en el mundo de las finanzas, que ha alcanzado un espacio central en la vida económica de las sociedades, y el desarrollo de los países.

Al ser relativamente nueva, la sostenibilidad puede ser considerada como un derecho de tercera generación con el objetivo de mejorar el sistema de derechos

humanos en el mundo. La inclusión de este aspecto revela una nueva concepción de la capacitación de los consumidores, en que el consumidor no sólo tiene el derecho a ser protegido, sino que también existe la necesidad de promover responsabilidad por parte de las entidades privadas, al momento de la interacción entre ambos sujetos de derecho, especialmente en los sistemas financieros, en que la gente ha depositado su confianza.

El consenso internacional sobre las Directrices para la protección de los consumidores puede ser visto como una aceptación general de protección universal, que además, proporciona un apoyo adicional para la consideración de los derechos del consumidor como los derechos humanos, y se pueden desarrollar en el derecho consuetudinario, con la finalidad de promover aún más las leyes vinculantes entre la garantía que brinda el Estado en la regulación de las relaciones entre la banca y la sociedad.

1.2. Sistema financiero nacional y derechos del consumidor

El sistema financiero nacional, y los derechos del consumidor, constituyen la pieza fundamental en la implementación estructurada de las leyes y reglamentos de protección al consumidor financiero, que se basa en las entidades de regulación y supervisión que el gobierno central utiliza como herramienta para garantizar los derechos del consumidor.

La eficacia de esta estructura institucional determina en gran medida el éxito de la aplicación del marco legal existente, por lo que se adoptan diferentes enfoques para supervisar y hacer cumplir la protección del consumidor. La Superintendencia de Bancos y Seguros, y la Junta Bancaria, desempeñan funciones reguladoras en la supervisión de la protección del consumidor en relación a los servicios financieros, con lo que, mediante el nuevo Código de Derechos del Usuario Financiero, busca utilizar mecanismos jurídicos que promuevan un mayor cuidado en los intereses de los clientes, y con ello, estén acordes al derecho financiero internacional, y nacional, para mejorar el sistema bancario y crediticio del Ecuador y generar confianza en sus clientes (Ortega, 2013).

Los reguladores financieros, a menudo también tienen la responsabilidad de velar por la protección de los consumidores en los servicios financieros como parte de la regulación de la conducta comercial de los proveedores de servicios bancarios. El enfoque institucional a las regulaciones, en donde se implementan las disposiciones de protección de los consumidores en relación con las instituciones financieras reguladas, excluye a los proveedores de servicios financieros no regulados (Zambrano, 2014). Este enfoque también plantea problemas de aplicación, ya que probablemente implicará múltiples reguladores con diferentes niveles de capacidad.

Un enfoque funcional, fundamentado en el servicio recibido por el consumidor debe tener en cuenta el tipo de proveedor, con el que se puede abordar el problema inherente en el enfoque institucional. Sin embargo, los organismos responsables de la aplicación más amplia de protección de los consumidores como las autoridades de protección al consumidor, autoridades de competencia, o el ministerio de comercio y relaciones exteriores, a menudo se enfrentan al reto de asumir la responsabilidad de la protección del consumidor financiero ya que carecen de la capacidad y el conocimiento del sector, pues sus funciones van hacia otra dirección, pero que en la práctica están ligadas dentro del sistema financiero, y con efectos directos sobre los usuarios del sistema bancario, ya sea público o privado (Chiriboga, 2014).

1.2.1. Administración y garantía del Estado

El Estado ecuatoriano, ejerce la administración pública en garantía y protección de todos los derechos de las personas, partiendo desde los aspectos constitucionales, y normativos, acorde a los compromisos internacionales, en materia de derechos de los consumidores de sistemas financieros o bancarios, con lo que se ofrecen a los consumidores un amplio conjunto de derechos para los bienes y servicios que adquieren, y que debido a la desproporción de igualdad y equidad entre dicho sujeto jurídico y las personas naturales, se ha manifestado jurídicamente la necesidad de la existencia regulatoria y administrativa del Estado, como ente supervisor de un buen servicio hacia los clientes del sistema financiero, garantizando de esta manera, los derechos del consumidor (Scalari, 2015).

Las garantías de los consumidores son basadas en los mismos principios básicos de protección de los derechos de las personas, como las garantías y condiciones implícitas que anteriormente existían en las leyes comerciales del Estado, con ello, se han establecido derechos y obligaciones de manera más clara y proporcionadas conforme la legislación del país para la regulación del sistema financiero nacional, evitando que existan irregularidades o malos tratos al momento del ejercicio y uso de acciones y funciones entre las personas naturales y jurídicas, y la banca ecuatoriana, que está sujeta a la supervisión del Estado (Ravasssa, 2014).

1.2.2. Interés legítimo de los consumidores frente al sistema financiero

Los últimos desarrollos legislativos y la jurisprudencia han considerado a la protección del Estado sobre los derechos de los consumidores, como un interés legítimo que mueve a la estructura social, comercial y financiera del país, con lo que se salvaguarda el sistema de protección jurídica efectiva. siendo así, cualquier cosa que trae beneficio para el sujeto, se amplía el ámbito jurídico, de acuerdo con el orden positivo del derecho, por lo que, es digno y factible, que exista una legislación de protección en la mayor medida hacia los consumidores del sistema bancario y financiero nacional, debido al poder económico que estos ejercen sobre la sociedad y el Estado (Grau, El Sistema financiero y los derechos del consumidor, en el desarrollo social y económico, 2013). Como es sabido, el derecho subjetivo, en hipótesis de su lesión, pone la protección jurídica típica (reclamación de daños y perjuicios), ante los tribunales ordinarios, con la finalidad de hacer prevalecer un trato justo y un servicio efectivo de lo convenido.

Más allá de la clásica estructura de los sistemas de protección, se tiene que, el panorama de la regulación general ofrece una gama de posibilidades de defensa en favor del ciudadano, en relación con el estatuto específico que desempeña en diferentes situaciones: como consumidor, como titular del derecho, todo manifestado en un ordenamiento legal, tomando al consumidor como beneficiario de las medidas normadas, en el campo constitucional, estatutaria y pública (Constitución de la República, 2008).

La participación efectiva en el procedimiento administrativo, junto con la transparencia de los actos públicos en la vigilancia de las entidades financieras, están direccionadas a crear un clima de confianza para los consumidores, por lo que, debe tenerse en cuenta, la disposición de la Administración pública, para agilizar y transparentar las acciones del sistema financiero, frente al interés legítimo de los consumidores (Romano, 2012).

Considerando aquello, se requiere también del ciudadano, la obligación de informarse sobre cómo comportarse de manera correcta y lícita al momento de ejercer o ejecutar sus actividades frente a los entes financieros o bancarios; y conforme a ello, el Estado, sin embargo, debe cumplir y hacer cumplir, los deberes escritos en la Constitución, que debe ser ante todo para eliminar todos los obstáculos económicos y sociales que, mediante la limitación de la libertad y la igualdad de los ciudadanos, se ejercen acciones para minimizar este tipo de impacto social existente en cada una de los países y sus razones y efectos jurídicos para garantizar el pleno desarrollo de la persona y la participación efectiva de sus actos, en desarrollo económico y social del país. Las instituciones del Estado deben garantizar la igualdad sustantiva en virtud que todos tengan las mismas posibilidades de éxito (Sabino, 2015).

1.3. Sistema bancario y protección del consumidor

En la base del proceso innovador del sistema bancario ecuatoriano, surgido de la otrora crisis financiera de la década de los 90, ha buscado reinventarse con una gama de ofrecimientos que generen la confianza para los clientes; lo que ha puesto al sistema bancario en una posición privilegiada dentro de las fuerzas del poder del Estado, y que reiteradamente ha sido catalogado, como un poder análogo, debido a la capacidad económica que éste ejerce, y que de ello se desprende la necesidad gubernamental de crear entidades reguladoras para la protección del consumidor (Romeira, 2013).

Basado en ello, el legislador ha avanzado hacia una mayor protección de los consumidores por varios medios, incluyendo la transparencia y regulación del sistema bancario, lo que merece una consideración cuidadosa de la relación entre bancos y

clientes. Por medio de ello, se afecta a la toma de conciencia y consenso sobre autoempoderamiento de la banca, que ha tenido una gran difusión en los últimos años. El mercado financiero se ha extendido con la posibilidad de conocer las características del producto que se ofrece y el grado fiabilidad en el mercado bancario por parte del consumidor, de acuerdo a las condiciones de la operación, que las condiciones contractuales han establecido para ambas partes (Ortega R. , 2013).

1.3.1. Vinculo entre el sistema financiero y el consumidor

El vinculo entre los bancos comerciales y el consumidor son cruciales para el desarrollo del sistema financiero – bancario, en que se fundamentan las relaciones necesarias de confianza mutua; por ello, en la medida en que la transparencia financiera está ausente, la concienciación y la protección del consumidor es inadecuada, o mecanismos de resolución de conflictos son costosos o ineficaces, por lo tanto, los sistemas bancarios desembocan en menos eficientes y accesibles de lo que serían con un correcto vinculo contractual, normativo y legal. Con ello, una evaluación completa del sector bancario y el medio ambiente en el que opera, es fundamental para determinar si algunas de las prácticas que figuran a continuación son relevantes en el escenario nacional e internacional.

Estas prácticas han sido determinadas en los procesos y practicas de una eficiente protección de los consumidores en el sector bancario. Las Buenas Prácticas, como definición de un correcto vinculo entre el sistema financiero y el consumidor, han sido catalogadas como necesarias, por el sistema financiero a nivel mundial (Asociación de Financiera de banca y seguros de España, 2013). Es importante tener en cuenta que las prácticas han sido diseñadas para permitir su uso en sistemas bancarios bien desarrollados y acorde a la protección del consumidor y las entidades financieras.

Para asegurar la utilidad de estas buenas prácticas en el vinculo entre el sistema financiero y los consumidores, se tiene cierto grado de generalización y un enfoque mínimo como requisito para establecer la relación de fiabilidad mutua. Los derechos fundamentales del consumidor común en el sistema bancario se conservan

de este modo, a la vez que se garantiza relevancia en el contexto de la importancia financiera nacional (Acosta, 2014). La legislación nacional debe establecer normas claras de protección del consumidor con respecto a los productos y servicios bancarios, y todos los arreglos institucionales deben estar en su lugar para asegurar el exhaustiva, objetiva, oportuna y justa aplicación y el cumplimiento de todas esas reglas, por lo que se considera esencial para la existencia de un sistema financiero competente, y la satisfacción de lo previsto por parte de los consumidores (Alpa, 2013).

El fundamento legal para el reconocimiento, ejecución, supervisión y aplicación de la protección de los derechos del consumidor es el principal requisito previo para cualquier derecho legal, incluidos los derechos de los consumidores en la banca. Del mismo modo, la supervisión y la ejecución de la protección de los consumidores en el sistema financiero es fundamental para garantizar la protección de los consumidores. En este sentido, las evaluaciones llevadas a cabo hasta la fecha y la experiencia bancaria apoyan claramente la opinión de que es necesario contar con una correcta supervisión estatal para hacer cumplir la protección del consumidor (González, 2014).

El derecho a formar organizaciones de voluntarios que velan por los derechos del consumidor en el sistema financiero se da por sentado, y son los que promueven las asociaciones de consumidores y organizaciones voluntarias de autorregulación, que son pilares importantes en el régimen de protección de los consumidores. Su papel debe ser reconocido en la ley con el fin de proporcionarles legitimidad y permitirles obtener financiación o reunir recursos para velar por el cumplimiento y normal desenvolvimiento del desempeño financiero y el cliente (Boza, 2013).

El papel del sector privado también se enfatiza para dar legitimidad a los bancos y con ello, puedan participar en actividades que de otra forma serían considerados como materia no bancaria, y mediante ello, les permita asignar fondos suficientes para la educación financiera y actividades relacionadas a la de protección del consumidor.

1.3.2. Defensa de derechos del consumidor del sistema financiero

La defensa de los derechos del consumidor del sistema financiero, debe estar basada en un código de conducta bancaria, que se encuentra implícito para la regulación de sus actividades de sector, a nivel internacional, lo que genera confianza en los consumidores, y promueve las actividades del área financiera, de acuerdo a las leyes nacionales y sus regulaciones. Muchas asociaciones bancarias de todo el mundo adoptan códigos de conducta para informar al público de los servicios y la calidad que se espera en el sistema financiero. En la mayoría de los casos, las asociaciones adoptan las listas de grandes declaraciones que no son relevantes para el cliente promedio, mientras que los códigos voluntarios basados en principios específicos de conducta en general, tienen un impacto positivo en la protección del consumidor (Durand, 2013).

Estos códigos utilizan un lenguaje sencillo y proporcionan compromisos que son claros para el cliente medio; los códigos deben ser ampliamente difundidos y publicados en los sitios web de los bancos, lo que indica claramente los compromisos de los bancos para cumplir con ellos.

La mayoría de las asociaciones bancarias que operan en el Ecuador no han adoptado códigos de prácticas bancarias basadas en principios de vinculo y protección de defensa al consumidor; la razón se enfoca en que la legislación nacional sobre el crédito y la prestación de otros servicios financieros son suficientemente detalladas para garantizar las buenas prácticas (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2011). Sin embargo, los códigos de prácticas bancarias han sido adoptadas y aplicadas por muchos países desarrollados, con los que el sistema financiero ecuatoriano interactúa (Pérez, 2014).

1.3.3. Supervisión administrativa y protección del consumidor

Si la supervisión prudencial de los bancos y la protección del consumidor en relación con los productos y servicios bancarios son responsabilidad estatal, la asignación de recursos a estas funciones deben ser adecuadas para que su aplicación

sea efectiva. La supervisión de un código de conducta o la protección del consumidor en general no se ve como parte de las responsabilidades de los supervisores bancarios estatales. Las leyes de bancos centrales u organismos de supervisión bancaria normalmente no contienen ninguna referencia a la protección del consumidor como una función del supervisor bancario o con los conceptos de equidad y transparencia, que sí están tipificados en la Constitución del Ecuador (Constitución de la República, 2008).

Sin embargo, los temas de protección de los consumidores no deben ser ignorados por los reguladores. Si un banco ofrece un servicio inadecuado o injusto, puede dañar su reputación, así como la lealtad del cliente y la confianza. Esto también puede indicar deficiencias en los controles internos y de gestión y exponer al banco a pérdidas financieras. Por lo tanto, un regulador de la banca tiene un interés en el fomento de las normas de buena práctica bancaria, por lo que los bancos actúan de manera justa y razonable en relación con sus clientes (Noguera, 2014).

El regulador, sin embargo, tiene que determinar dónde trazar la línea y, en particular, debe tener cuidado en cuanto a intervenir en los asuntos que son mejor tratados a través de las fuerzas del mercado o resolverse a través de los tribunales (Espinoza, 2013). Los reguladores bancarios están muy a menudo en mejores condiciones que un tercero para lograr el equilibrio y evitar la carga regulatoria excesiva en el sistema financiero.

a. Otras Disposiciones institucionales:

- El sistema judicial debe garantizar que la resolución final en caso de controversia acerca de una materia de protección al consumidor en relación con un producto o servicio bancario sea accesible, oportuna y entregada profesionalmente.
- Los medios de comunicación y las asociaciones de consumidores, deben desempeñar un papel activo en la promoción de la protección de la banca de consumo.

Como el último bastión de la justicia, el poder judicial debe ser un árbitro final efectivo. Para cualquier reclamación del consumidor sobre un producto o servicio bancario, la justicia nacional debe ser ampliamente reconocida como capaz de representar una decisión final y vinculante de una manera profesional y eficaz, oportuna y económica.

Los medios de comunicación y las asociaciones de consumidores desempeñan un papel activo en la promoción de la protección del consumidor financiero a nivel nacional e internacional. La cobertura de los medios de comunicación adecuada de los malos tratos de los consumidores por las instituciones financieras es una herramienta eficaz para promover la protección de los consumidores.

b. Divulgación y prácticas de información sobre los clientes del sistema financiero.

- Al hacer una recomendación a un consumidor, un banco debe reunir, archivar y registrar suficiente información del consumidor para que la entidad bancaria pueda prestar un producto o servicio correspondiente a ese consumidor.
- Ser proporcionales a la naturaleza y complejidad del producto o servicio, ya sea que haya sido propuesto o buscado por el consumidor.
- Debe permitir al banco proporcionar un servicio profesional para el consumidor, de acuerdo con la capacidad de dicho consumidor.

c. asequibilidad

- Cuando un banco hace una recomendación en relación con un producto o servicio a un consumidor, el producto o servicio que ofrecen deben estar en consonancia con la necesidad del consumidor.

- El consumidor debe tener una gama de opciones para elegir y satisfacer sus necesidades.
- El sistema bancario debe contar con la información suficiente sobre el producto o servicio que debe proporcionar al consumidor con la finalidad de permitirle seleccionar el producto o servicio más adecuado y asequible.
- Cuando se ofrece un nuevo producto o servicio de crédito, se debe aumentar significativamente la cantidad de la deuda asumida por el consumidor, la solvencia del consumidor debe ser evaluada correctamente.

Esta buena práctica tiene como objetivo evitar el consumo y el sobreendeudamiento innecesario, y con ello, ayudar a los consumidores a tomar decisiones apropiadas sobre sus necesidades financieras. No es raro que los organismos de protección del consumidor deban llamar a los proveedores de servicios financieros para tratar a los clientes de manera justa, y asegurar que los consumidores pueden pagar el crédito y de esta manera se evite la insolvencia de ambas partes.

1.3.4. Oferta financiera y derechos del consumidor

En la medida de lo posible, los bancos deben evitar la agrupación de servicios y productos y el uso de vincular mediante cláusulas en los contratos el registro de ofertas financieras que vayan atadas a otros servicios utilizados por los consumidores, con la finalidad que el usuario pueda acceder específica y necesariamente a un solo servicio por el que ha pagado o haya solicitado, y así evitar la inconformidad o mal utilización de la oferta del sistema financiero (Figueroa, 2013).

En particular, cuando un prestatario está obligado por un banco para la compra de cualquier producto, incluyendo una póliza de seguro, como condición previa para recibir un préstamo del banco, el prestatario debe tener la libertad de elegir el proveedor del producto y esta información debe darse a conocer al prestatario y es fundamental como derecho del consumidor a tener esta elección.

La manera de unificar productos o servicios ocurre cuando dos o más productos se venden juntos en un paquete y al menos uno de estos productos no se venden por separado. Los estudios de mercado indican que en la mayoría de los bancos, la apertura de una cuenta corriente de hipotecas, préstamos personales y cuentas en general, realizan esta acción comercial hacia los usuarios, perjudicándolos al desconocer o con falta de claridad al momento de acceder al producto de la entidad financiera (Ovalle, 2013).

En primer lugar, la vinculación eleva los costos y por lo tanto es probable que reduzca la movilidad del cliente. En segundo lugar, la unión para los clientes en la compra de varios productos del mismo banco, puede desalentar la entrada de nuevos usuarios, y en largo plazo debilitar el sistema financiero. En tercer lugar, mediante la introducción de productos adicionales y quizás innecesarios en la transacción, se reduzca la transparencia de precios y la comparabilidad entre los proveedores.

a. Mantenimiento de los derechos del consumidor

En cualquier comunicación o acuerdo con un consumidor, un banco no debe excluir o limitar, o tratar de excluir o limitar los derechos del consumidor, pues es la figura principal de acción del sistema financiero. Esta buena práctica se refiere a la obligación de tratar de manera justa y honesta a los clientes, y el derecho de privacidad y protección de datos de los consumidores. Esta norma requiere que los consumidores no puedan ser obligados a aceptar las cláusulas contractuales que reducirían sus derechos (Chiriboga, 2014).

Esto se refleja en el principio de la responsabilidad de las directrices del sistema financiero ecuatoriano sobre la protección de la privacidad y los flujos de datos personales, y la responsabilidad del marco legal, que establece que el responsable del tratamiento debe ser responsable del cumplimiento de las medidas se indica en las leyes y reglamentos que rigen el sistema bancario del Ecuador (Figueroa, 2013).

En toda su publicidad, ya sea por prensa, televisión, radio o de otro modo, un banco debe revelar el hecho que es una entidad regulada y el nombre y los datos de

contacto del regulador (Asociación de Bancos Privados, 2014). Esto está en línea con las prácticas de Publicidad responsables y justas. El consumidor debe ser capaz de verificar las afirmaciones hechas por el anunciante. Con ello se tienen los siguientes términos y condiciones.

Antes de que un consumidor abra una cuenta bancaria, el banco debe poner a disposición del consumidor una copia escrita de sus términos y condiciones generales, así como todos los términos y condiciones que se aplican a la cuenta que se ha aperturado. En conjunto, estos Términos y Condiciones deben incluir:

- Divulgación de los detalles de los cargos generales del banco.
- Resumen de los procedimientos de reclamación del banco.
- Declaración acerca de la existencia la institución bancaria o equivalente y la información básica relacionada con su proceso y procedimientos.
- Información sobre los sistemas de indemnización.
- Esquema de la acción y recursos que el banco puede tomar en el caso de un incumplimiento por parte del consumidor.
- Información sobre los métodos de cálculo de las tasas de interés pagadas por o cargados al consumidor, los gastos no pertinentes o tasas de interés relacionados con el producto que se ofrece al consumidor.
- Cargos de servicio a pagar por el consumidor, restricciones, en su caso, en las transferencias de cuentas por parte del consumidor, y los procedimientos para cerrar una cuenta.
- Normas claras sobre los procedimientos de información que el consumidor debe seguir en el caso de operaciones no autorizadas en general, y, en particular, tarjetas robadas, así como la responsabilidad del banco en estos casos.

b. Datos clave en la declaración contractual

Un banco debe tener un estado sintético, tal como una declaración de los hechos clave, para cada una de sus cuentas, tipos de préstamos u otros productos o servicios y proporcionarlas a sus clientes y clientes potenciales. La declaración, debe

ser escrito en un lenguaje sencillo y resumir en una página o dos de los términos y condiciones clave del producto bancario o servicio determinado; antes de que un consumidor de abrir cualquier cuenta o cualquier contrato de préstamo con el banco, el consumidor debería haber emitido una declaración firmada al banco en el sentido de que él o ella debidamente ha recibido, leído y entendido la declaración contractual.

Las declaraciones sumarias en todo el sector bancario deben ser escritas de manera tal que permita a los consumidores la posibilidad de comparar productos fácilmente y revisar la oferta por todo el sistema financiero nacional, tal como es expresado por la legislación nacional (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2011).

Una declaración de los hechos clave, proporciona a los consumidores la divulgación simple y estándar de la información contractual clave de un producto o servicio bancario, lo que contribuye a una mejor comprensión de los consumidores del producto o servicio (Noguera, 2014). Estos datos clave también permiten a los consumidores comparar fácilmente las ofertas proporcionadas por diferentes bancos antes de comprar un producto o servicio bancario.

Estas declaraciones también proporcionan un resumen útil para su posterior consulta durante la vida útil del producto o servicio financiero. Para los productos de crédito, factores clave en las declaraciones, constituyen una forma eficaz de informar a los consumidores sobre sus derechos básicos, sistemas de información de crédito y posibilidades existentes para reclamar un correcto servicio.

c. Notificación de cambios en las tasas de interés y cargos administrativos y tributarios.

Un cliente del sistema financiero, en protección de sus derechos como consumidor, debe ser notificado por escrito de cualquier cambio en:

- Tasa de interés que se paga o se carga en cualquier cuenta del cliente tan pronto como sea posible.

- Cargo de interés en cualquier cuenta del cliente en un plazo razonable antes de la fecha efectiva del cambio.

Si los términos revisados no son aceptables para el cliente, él o ella debe tener el derecho a salir del contrato sin penalización alguna, siempre que tal derecho se ejerza dentro de un plazo razonable, por lo que el sistema bancario en general, debe informar al cliente cada vez que un aviso de cambio se efectúe. En el sistema financiero internacional, se proporcionan por lo menos entre 1 a 3 meses de aviso, previo dependiendo del acuerdo (Asociación de Financiera de banca y seguros de España, 2013).

En estos casos, la antelación mínima que debe darse en el caso de un cambio en la tasa de interés debe ser acordado por adelantado, en conjunto con los aumentos de las tasas de interés que no cumplan con el aviso estipulado contractualmente son, por lo tanto, no válidos y no serán vinculantes para el consumidor, lo que en la practica, se puede denominar como la protección de los derechos del sistema financiero y el consumidor en conjunto, para asegurar un crecimiento económico y productivo mutuo.

1.4. Síntesis

En la protección de los derechos del consumidor, y el sistema financiero nacional, es fundamental que los informes del sistema regulador, cuenten con un componente de supervisión para los sistemas financieros modernos y un factor crítico para determinar la eficiencia en el servicio ofrecido y otorgado a los consumidores. Con ello se promueve que los sistemas de información crediticia sean eficaces y precisos a la hora de proporcionar valiosos beneficios para los consumidores, que les permita obtener un mayor acceso a sus servicios en términos y condiciones favorables y de acuerdo a la capacidad de controlar sus niveles de deuda para garantizar que se evitan los altos niveles de endeudamiento y perjuicio a sus derechos como clientes.

La transparencia de los sistemas de información financiera es importante para el buen gobierno de estos sistemas y, al mismo tiempo, deben existir controles para proteger los datos personales, que se están convirtiendo en una actividad cada vez

más generalizada que afecta a la vida económica de un consumidor mediante la determinación de acceso y condiciones de los servicios financieros. La política pública debe encontrar el equilibrio adecuado entre la protección de los consumidores y la justificación económica de procesar información personal para la protección de los consumidores en los servicios bancarios.

Los derechos del consumidor dentro del sistema financiero se basan en enfoques internacionales en relación con las políticas de protección de sus derechos. Estos incluyen los principios básicos para la interacción contractual en los servicios prestados por dicho sistema, y el servicio esperado por el cliente, conforme a ello, las regulaciones nacionales e internacionales han sido desarrolladas sobre la base de una amplia gama de políticas, que se centran en las cuestiones de privacidad, protección de datos, y un servicio de acuerdo a lo pactado, en lo que se encuentra en el núcleo de la protección del consumidor en relación con el sistema financiero.

Se reconoce, sin embargo, que otras cuestiones que también son importantes y deben ser considerados a la hora de revisar la protección de los derechos del consumidor, en particular, los sistemas de información del sistema financiero deben ser objeto de un control adecuado con suficiente autoridad de aplicación, que incluyan la viabilidad de las instituciones de protección de los consumidores, las cuestiones de la divulgación adecuada a los consumidores y la accesibilidad a las agencias bancarias, de conformidad a la presentación de informes y manejo de la información del cliente, de acuerdo a los mecanismos de resolución de conflictos, sensibilización de los consumidores, autonomía, y competencia entre las entidades financieras, las regulaciones y supervisiones estatales, y la salvaguarda de los derechos del consumidor, como la base fundamental del sistema financiero ecuatoriano e internacional.

CONCLUSIONES

Los derechos del consumidor como eje fundamental del sistema financiero en el Ecuador y en el mundo intentan capturar lo que en general se ha aceptado al momento de determinar la eficacia en el tratamiento de los enfoques de protección del consumidor financiero. Por ello se tratan medidas estatales que evocan un acuerdo general entre los reguladores; como resultado del abordamiento investigativo del tema, se debe hacer frente a un problema relacionado con la protección del consumidor financiero, y la entidad bancaria en una enorme diferencia de poder a la hora de entregar y ejecutar los productos o servicios ofrecidos a los clientes, y de ello, la satisfacción en el recibimiento de dicho bien jurídico.

Las Buenas Prácticas tampoco incluyen cuestiones de aprobación de producto antes o después de que se otorgue la oferta financiera al consumidor, por lo que la legislación nacional prohíbe los productos y servicios que ellos consideran negativos para los consumidores del sistema financiero, pero no existe un consenso internacional sobre los parámetros para dicha aprobación de un producto financiero o prohibición. De tal manera, que se refieren únicamente a las relaciones directas entre clientes minoristas e instituciones financieras, lo que de todas maneras genera un impacto en el sistema bancario del Ecuador, ya que esta interconectado con el resto de las entidades financieras a nivel mundial, y sujetas al derecho internacional privado, pero no precisamente de manera uniforme.

Por lo tanto, no incluyen registros de garantías, a pesar de que son parte importante de la infraestructura del sistema financiero, y registros de garantías no están directamente involucrados en las relaciones entre los consumidores y sus instituciones financieras. Las pequeñas empresas, tampoco se contemplan específicamente en una legislación uniforme en defensa de los derechos del usuario, pero las recomendaciones para la protección de los consumidores en general, también ayudarán a proteger a las pequeñas empresas y personas naturales, por lo que concluye que aunque aún falta mucho por hacer dentro de la legislación nacional en temas de protección de derechos del consumidor, se tiene que existe un adecuado y viable manejo en cuanto al sistema financiero y la relación con el consumidor.

REFERENCIAS

- Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. (2011). *Principios Generales*. Quito, Pichincha, Ecuador: Ediciones Legales.
- Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. (2011). *Derechos del Consumidor*. Quito, Pichincha, Ecuador: Edicione Legales.
- Ortega, L. (2013). *Derecho Bancario*. Quito, Pichincha, Ecuador: EDINO.
- Ravassa, G. (2014). *Derecho Bancario y Administración Pública: Los derechos del consumidor*. Lima, Perú: De los Reyes S.A.
- Grau, A. (2013). *El Sistema financiero y los derechos del consumidor, en el desarrollo social y económico*. Bogotá, Cundinamarca, Colombia: Zipaquirá.
- Constitución de la República. (2008). *De lo consumidores*. Montecristi, Manabí, Ecuador: Ediciones Legales.
- Romano, J. (2012). *Derecho Tributario: La Responsabilidad financiera y los derechos del consumidor*. Buenos Aires, Argentina: MOLACHINO.
- Asociación de Financiera de banca y seguros de España. (2013). *Buenas prácticas en el sistema financiero y bancario*. Madrid, España: Argos S.A.
- Acosta, J. (2014). *Tutela procesal de los consumidores frente al sistema financiero*. Lima, Perú: De los Reyes S.A.
- Alpa, G. (2013). *Derechos del Consumidor* (Vol. IV). Lima, Perú: De los Reyes S.A.
- González, A. (2014). *Derecho y economía: El análisis económico de las instituciones legales* (Vol. IV). Bogotá, Cundimarca, Colombia: Zipaquirá.
- Boza, B. (2013). *The role of the state in competition and intellectual property policy in Latin America: Towards an Academy audit of indecopi*. Nueva York, Estados Unidos: Mc Grew Hill.
- Durand, J. (2013). *Tutela jurídica del consumidor y la competencia*. Lima, Perú: De los Reyes S.A.
- Espinoza, J. (2013). *El derecho del consumidor como disciplina jurídica autónoma*. Buenos Aires, Argentina: EPE.
- Figueroa, H. (2013). *Introducción al derecho financiero, bancario y bursátil* (1era. Edición ed.). Lima, Perú: San Marcos.
- Grau, A. (2013). *El Sistema financiero y los derechos del consumidor, en el desarrollo social y económico*. Bogotá, Cundinamarca, Colombia: Zipaquirá.

- Pérez, J. (2014). *Derechos del consumidor en la banca nacional: El sistema financiero actual*. Medellín, Antioquía , Colombia: Rionegro S.A.
- Ovalle, O. (2013). *Sistema financiero y derechos del consumidor: Sucesos de la actualidad bancaria nacional*. México D.F., México: Guerrero S.A.
- Payet, A. (2012). *La responsabilidad por servicios bancarios* (Vol. IV). México D.F., México: Chiapas S.A.
- Carbajal, J. (2014). *La protección al consumidor en la jurisprudencia* (Vol. VII). Buenos Aires, Argentina: McGraw Hill.
- Sabino, R. (2015). *Análisis del sistema financiero nacional* (Vol. III). Quito, Pichincha, Ecuador: Mitad del Mundo S.A.
- Ortega, R. (2013). *Efectos de la importancia del sistema bancario ecuatoriano*. Quito, Pichincha, Ecuador: Mitad del Mundo S.A.
- Zambrano, C. (2014). *Los reguladores financieros y el Estado social de derecho en el Ecuador*. (PUCE, Ed.) Quito, Pichincha, Ecuador: Argos S.A.
- Chiriboga, A. (2014). *El sistema financiero ecuatoriano y la satisfacción del usuario*. Quito , Pichincha, Ecuador: Mitad del Mundo S.A.
- Scalari, L. (2015). *El sistema financiero internacional: El usuario como sujeto de derecho*. Lima, Perú: De los Reyes S.A.
- Romeira, E. (2013). *El sistema financiero internacional y el índice de crecimiento social* (Vol. IX). Buenos Aires, Argentina: McGraw Hill.
- Asociación de Bancos Privados. (2014). *La banca y su aporte a la economía ecuatoriana* (Vol. II). Quito, Pichincha, Ecuador: ABP S.A.
- Noguera, R. (2014). *La banca y el ciudadano común*. Cuenca, Azuay, Ecuador: Andes S.A.



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Nosotras, **Jiménez Ferrerosa Shadya Carolina**, con C.C. No. **0916768591**, y **Méndez Valarezo Melanie Ximena**, con C.C. No. **0922460977**, autoras del trabajo de titulación: **Los Derechos Del Consumidor Dentro Del Sistema Financiero** previo a la obtención del título de **Abogada De Los Tribunales Y Juzgados De La República Del Ecuador** 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, 26 de agosto de 2016

f. _____

Nombre: **Jiménez Ferrerosa Shadya Carolina**
C.C: **0916768591**

f. _____

Nombre: **Méndez Valarezo Melanie Ximena**
C.C: **0922460977**



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:	LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR DENTRO DEL SISTEMA FINANCIERO		
AUTOR(ES)	SHADYA CAROLINA JIMÉNEZ FERREROSA; MELANIE XIMENA MÉNDEZ VALAREZO		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	MARIA ISABEL NUQUES MARTINEZ		
INSTITUCIÓN:	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL		
FACULTAD:	JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS		
CARRERA:	DERECHO		
TITULO OBTENIDO:	ABOGADA DE LOS TRIBUNALES Y JUZGADOS DE LA REPUBLICA		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	26 DE AGOSTO DEL 2016	No. DE PÁGINAS:	36
ÁREAS TEMÁTICAS:	Financiero, Bancario, Constitucional		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Derechos, Consumidores, Legislacion, Proteccion, Sistema, Bancario		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):			
<p>Los derechos del consumidor dentro del sistema financiero nacional y la aplicación de leyes regulatorias de la banca ecuatoriana, pueden contribuir a mejorar la eficiencia, transparencia, competencia y acceso de aplicaciones de políticas públicas más justas para el sistema bancario privado, y su desempeño hacia los usuarios, mediante la reducción de las asimetrías de información y desequilibrios de poder entre proveedores y clientes de los servicios financieros. La protección del consumidor, ha ganado importancia en los debates legales y políticos; pero a pesar de la legislación de protección para los usuarios, se han mantenido cuestiones concretas a los servicios financieros en detrimento de los usuarios. Existe cierta evidencia que los poderes de aplicación para los intereses de la banca y la capacidad de vigilancia constitucional en el ordenamiento jurídico nacional, son limitados obstruyendo la aplicación efectiva de la normativa existente. El presente documento recoge una amplia información sobre leyes y regulaciones pertinentes para la protección del consumidor de la banca ecuatoriana y analiza una serie de desafíos relacionados con los análisis empíricos de protección del consumidor financiero para permitir un correcto ejercicio de funciones, que beneficien y mantengan la satisfacción del servicio recibido dentro del sistema financiero.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-4-6023693; +593-4-6007201	E-mail: shadyajimenezf@gmail.com ; melaniemendezv93@gmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: AB. MARITZA REYNOSO GUATE		
	Teléfono: +593-9-94602774		
	E-mail: maritzareynosodewright@gmail.com		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			