

Analysis of the regulatory omission regarding direct suppliers in the amendment to Article 49 of the Ecuadorian Consumer Defense Law and its impact on the effective protection of consumer rights

Análisis de la omisión regulatoria sobre proveedores directos en la reforma al artículo 49 de la Ley de Defensa del Consumidor ecuatoriana y su impacto en la protección efectiva de los derechos del consumidor

Autores:

Saldaña-Tenecota, Nube Fabiola
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA
Cuenca – Ecuador



fabiola.lenical@gmail.com



<https://orcid.org/0009-0003-0900-7743>

Vázquez-Martínez, David Sebastián
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA
Cuenca – Ecuador



david.vazquez@ucacue.edu.ec



<https://orcid.org/0000-0002-7430-0351>

Sacasari-Barbecho, Rocío Nicolle
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA
Cuenca – Ecuador



rocio.sacasari.47@est.ucacue.edu.ec



<https://orcid.org/0009-0000-5452-5070>

Fechas de recepción: 01-OCT-2025 aceptación: 22-OCT-2025 publicación: 30-DIC-2025



<https://orcid.org/0000-0002-8695-5005>

<http://mqrinvestigar.com/>

Resumen

La reforma al Artículo 49 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y la posible omisión regulatoria sobre los proveedores directos, podría crear un vacío normativo que admitiría la gestión de cobranza sin limitaciones ni métodos regulatorios por parte de dichos actores. El objetivo de este estudio es analizar la omisión regulatoria en la reforma al artículo 49 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y determinar su impacto real en la protección de los derechos del consumidor en Ecuador. La investigación sigue enfoque cualitativo con orientación descriptiva y analítica, utilizando métodos dogmáticos, jurídicos y comparativos, además, presentará un enfoque jurídico – documental, utilizando métodos inductivos – deductivo, analítico – sintético, y comparativo con legislaciones internacionales. El desarrollo de esta investigación revela cómo la omisión regulatoria ha permitido que los proveedores directos realicen cobranzas sin restricciones, propiciando prácticas abusivas que han impactado negativamente en la estabilidad emocional y financiera de los consumidores. Como aporte, se propone una reforma al Art. 49 de la LODC, en donde se incluya a los proveedores directos dentro de las restricciones existentes; Con esto se logrará asegurar que los consumidores gocen de una protección equitativa, alineada con estándares internacionales.

Palabras clave: Derechos del consumidor; gestión de cobranzas; vacío normativo; reforma legal; protección al consumidor.

Abstract

The amendment to Article 49 of the Organic Law for the Defense of the Consumer (LODC, by its Spanish acronym) and the potential regulatory omission concerning direct providers could create a regulatory gap allowing debt collection activities without limitations or regulatory mechanisms by these actors. This study aims to analyze the regulatory omission in the amendment to Article 49 of the Organic Law for the Defense of the Consumer and determine its impact on the protection of consumer rights in Ecuador. The research employs a qualitative approach with descriptive and analytical orientation, using dogmatic, legal, and comparative methods. In addition, a legal- documentary approach is applied, using inductive-deductive, analytical-synthetic, and comparative methods with international legislation. The development of this research reveals how regulatory omission has allowed direct providers to conduct debt collections without restrictions, promoting abusive practices that have negatively affected the emotional and financial stability of consumers. As a contribution, a reform to Article 49 of the LODC is proposed, including direct providers within the existing restrictions; this will ensure that consumers enjoy equitable protection aligned with international standards.

Keywords: Consumer rights; collection management; regulatory gap; legal reform; consumer protection.

Introducción

En los últimos años, las prácticas abusivas en la gestión de cobranzas se han convertido en un problema recurrente en Ecuador, afectando no solo la estabilidad financiera de los consumidores, sino también su bienestar emocional (Expreso, 2024). Estas prácticas incluyen la divulgación indebida de información personal, el contacto reiterado e intimidante y la presión psicológica. Como consecuencia, muchos consumidores se sienten indefensos frente a métodos invasivos que, en la práctica, no están debidamente regulados (Zumba, 2024). A pesar de existir normas generales para proteger al consumidor, los mecanismos concretos para frenar estos abusos siguen siendo limitados, especialmente cuando se trata de proveedores directos.

Sobre esta realidad, resulta urgente revisar el alcance de la reforma al artículo 49 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (LODC), que se hizo pública en febrero de 2022. Misma que fue producto de una propuesta establecida el poder ejecutivo gobernante en ese momento. La reforma fue impulsada por las numerosas denuncias ciudadanas relacionadas con llamadas en horarios inapropiados, hostigamiento persistente y amenazas sin respaldo legal (Angulo, 2023). Sin embargo, al centrarse exclusivamente en las empresas contratadas para gestionar cobros, el texto reformado no aborda con la misma rigurosidad el actuar de los proveedores directos.

Es importante mencionar que los proveedores directos son aquellas personas naturales o jurídicas que prestan sus bienes y servicios de manera directa (Oboloo, 2023). Mientras que las empresas tercerizadas, son aquellas que los proveedores directos contratan para que les ayude con sus gestiones de manera externa. En este contexto, surgen varias preguntas necesarias que se irán resolviendo a lo largo del presente artículo como, por ejemplo: ¿cómo puede afectar esta omisión a la protección de los derechos de los consumidores de créditos? ¿Qué consecuencias jurídicas y sociales ha traído la exclusión de estos proveedores dentro del marco regulatorio ecuatoriano?

Aunque dicha reforma introdujo ciertas restricciones para las empresas tercerizadas de cobranza, dejó fuera a actores claves como los bancos, cooperativas y casas comerciales. Esta excepción ha generado un vacío legal evidente que permite a los proveedores directos (entidades de crédito) gestionar cobros sin limitaciones específicas (Extra, 2024). Esta disconformidad normativa no solo contradice los principios constitucionales de equidad, sino que además fomenta un escenario de desigualdad. En este contexto, algunos actores deben someterse a reglas estrictas, mientras que otros continúan operando con total discrecionalidad, al margen de cualquier control efectivo.

Según Vélez y Reyes (2023), el Art 52 de la Constitución de la República del Ecuador (CRE) establece que los consumidores poseen derechos como los de recibir bienes y servicios de calidad, así mismo a contar con mecanismos efectivos de protección ante cualquier vulneración. El Art. 92 por su parte, garantiza el acceso a acciones constitucionales cuando se violan derechos en relaciones de consumo. No obstante, al no incluir a los proveedores

directos en el ámbito de la reforma al artículo 49 de la LODC, el sistema legal ecuatoriano ha dejado abierta una puerta peligrosa. Debido a que esta omisión impide sancionar prácticas abusivas que, en la práctica ocurren con frecuencia y sin consecuencias legales claras.

Una mirada comparada permite observar que Ecuador se encuentra rezagado frente a otras legislaciones de la región. Es así que, países como Chile, Perú y Colombia han adoptado marcos normativos más completos que no distinguen entre empresas de cobranza tercerizadas y proveedores directos. Estas regulaciones imponen límites de contacto, establecen horarios razonables y prohíben expresamente el hostigamiento o la divulgación de información a terceros sin consentimiento previo. Ejemplo de esto, en Chile la Ley 19.496 regula de forma clara la frecuencia de llamadas, mientras que en Perú y Colombia existen mecanismos de conciliación obligatorios antes de proceder con acciones de cobranza indebidas.

En este sentido, el presente artículo analizará la omisión regulatoria existente en la reforma al artículo 49 de la LODC y evaluará su impacto real en la protección efectiva de los consumidores ecuatorianos. Para poder llegar al objetivo de investigación, se estudiará la evolución normativa del artículo, identificando cómo y por qué fueron excluidos los proveedores directos cuando se reformó la Ley. Asimismo, se examinarán las consecuencias jurídicas de esta exclusión y se desarrollará un análisis comparativo con las legislaciones de Chile, Perú y Colombia. A partir de esto, se propondrán alternativas que podrían ser adaptadas en el contexto ecuatoriano para lograr una regulación más justa.

También se realizará el estudio de casos concretos como el CASO-DPE-0901-090101-4-2021-039094, en el cual se evidencian vulneraciones graves a los derechos del consumidor por parte de proveedores directos (Defensoría del Pueblo del Ecuador, 2021). Casos como este, recogidos del Sistema de Atención y Trámite Judicial Electrónico (SATJE), muestran cómo las prácticas de cobranza agresiva continúan generando afectaciones directas sin que exista una normativa eficaz que las regule o sancione. Estas situaciones confirman la urgencia de revisar el marco legal y cerrar los vacíos normativos que hoy permiten abusos normalizados.

Esta investigación se desarrolla bajo un enfoque cualitativo, con orientación descriptiva y analítica, utilizando métodos dogmáticos, jurídicos y comparativos. La recolección de los datos se basa en el análisis documental de leyes, jurisprudencia, doctrina especializada, casos judiciales y reportes periodísticos (Ñaupas et al., 2024). Esta combinación metodológica permite comprender la problemática desde una perspectiva jurídica y social. Finalmente, se plantea una propuesta que busque armonizar la legislación ecuatoriana con estándares internacionales, garantizando que todos los actores del proceso de cobranza actúen bajo los mismos principios de transparencia, respeto y legalidad.

Desarrollo

Análisis del Art. 49 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor: Evolución y omisión regulatoria respecto a proveedores directos.

La protección del consumidor en Ecuador comenzó a ganar relevancia durante los años 90. En este contexto, se volvió indispensable garantizar los derechos de los consumidores, ya

que la nueva realidad comercial exigía normas que enfrentaran posibles contrariedades en las transacciones realizadas. Este mercado, en constante evolución, presenta el desafío de generar leyes que logren equilibrar la relación entre proveedores y consumidores (Vélez & Reyes, 2023). Además, la creciente liberalización de la economía global trajo consigo nuevos retos en la regulación del comercio, siendo uno de los más significativos el aumento de las compras a crédito, modalidad que ha transformado las dinámicas de consumo y financiamiento.

La figura de compras a crédito permite a los consumidores adquirir bienes o servicios sin realizar el pago total al momento de la adquisición. Esto facilita la cancelación del monto adeudado en cuotas y plazos acordados previamente (Sánchez Galán, 2021). Si bien este sistema mejora el acceso a productos que de otra forma estarían fuera del alcance de muchos, el conflicto aparece cuando los consumidores no administran correctamente sus finanzas y no cumplen con los pagos establecidos a sus proveedores de los bienes o servicios y aquí empieza la problemática con relación a la gestión de cobro.

Conformemente, las entidades prestamistas que promueven este tipo de créditos recurren a métodos de cobranza abusivos, muchas veces sin procedimientos claros, con el fin de recuperar los valores financiados. Para regular los conflictos entre proveedores y consumidores, en el año 2000 se promulgó la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Donde en su Artículo 49 se inició el procedimiento correspondiente a la gestión de cobranzas. Esta ley intentaba regular las relaciones comerciales entre ambos actores, con la finalidad de garantizar principios como la equidad, la transparencia informativa y la protección contra prácticas abusivas en la gestión de cartera.

No cabe duda que esto representó un avance significativo al fortalecer los derechos del consumidor dentro de un marco legal estructurado, donde se introdujo mecanismos generales de control sobre las actividades comerciales (Campaña, 2019). Esta normativa trazó las pautas básicas para la recuperación de cartera por parte de proveedores y empresas de cobranza. Sin embargo, pese a su obligatoriedad, esta disposición presentaba una regulación limitada respecto a los métodos y restricciones en la gestión de cobro (Barocelli, 2020). En este contexto, la promulgación de la Constitución de la República del Ecuador en 2008 otorgó la protección al consumidor con un rango constitucional, fortaleciendo el marco jurídico existente y ampliando su alcance frente a las relaciones contractuales.

Esta perspectiva se refuerza si consideramos que la protección al consumidor no solo tiene un sustento legal, sino también constitucional, con base en principios como la dignidad humana y la equidad. Como lo señala Carbonell (2007), la protección al consumidor se rige como una manifestación directa del principio de dignidad humana, pues busca equilibrar las relaciones asimétricas entre proveedores y consumidores, especialmente en contextos de consumo masivo y servicios esenciales. Esta interpretación coincide con lo establecido en el Art. 52 de la CRE, que garantiza a todos los consumidores el debido acceso a bienes y servicios de calidad, información clara y veraz, y mecanismos eficaces de protección.

Además, el Art. 92 del mismo cuerpo normativo reconoce el derecho a interponer acciones constitucionales cuando estos derechos se vean vulnerados en el marco de una relación de consumo (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008). No obstante, hasta el año 2021, el Art. 49 de la LODC seguía limitándose a plantear directrices generales sobre la cobranza de créditos, sin especificar aspectos como la frecuencia, los horarios o los métodos permitidos para realizar dichas gestiones. Esta falta de precisión dejó a los consumidores en una posición de desprotección legal, permitiendo el uso de estrategias de cobranza agresivas sin restricciones claras ni procedimientos regulados.

Según la Defensoría del Pueblo (2021), esta omisión facilitó el uso de tácticas que derivaron en acoso y hostigamiento, con afectaciones graves a la estabilidad emocional y financiera de los consumidores. En consecuencia, la ausencia de un marco detallado que además favorecía a algunos proveedores directos para que recurran a prácticas de cobranza desproporcionadas, sin estar sujetos a mecanismos efectivos de control o sanción creó una sensación de desprotección en el consumidor. Este ambiente puso en evidencia la urgencia de fortalecer la normativa vigente en materia de gestión de cobranzas, con el objetivo de garantizar una protección efectiva, integral y equitativa para todos los consumidores, sin importar si la cobranza es realizada por empresas contratadas o directamente por proveedores.

Al quedar expuestos a un escenario de desprotección, los consumidores se vieron afectados por cobros arbitrarios sin un control oficial efectivo (Templaris, 2022). La falta de regulaciones específicas permitió que muchas entidades priorizaran sus estrategias de recuperación de cartera sin considerar principios de imparcialidad ni transparencia. Como consecuencia, los consumidores se enfrentaron a prácticas invasivas sin contar con vías claras para reclamar o defender sus derechos. Aunque la LODC contemplaba principios generales, la ausencia de disposiciones necesarias sobre la gestión de cobranzas impidió su aplicación efectiva frente a abusos tanto de proveedores directos como de empresas tercerizadas.

Silva (2022) advierte que, en ausencia de normas específicas, las denuncias por acoso en cobranzas rara vez prosperan ante instancias judiciales, ya que las instituciones pueden justificar su accionar amparándose en la ambigüedad normativa. De igual manera, La Hora (2021) señala que esta laguna legal generó una sensación de impunidad en el sector financiero, donde el derecho de cobro se impuso sobre la protección del consumidor. Al igualarnos con otros países de la región que han adoptado normas claras para poder garantizar la transparencia en la gestión de cobranzas, Ecuador evidencia una grave deficiencia al momento de aplicar sanciones efectivas, lo que ha permitido la persistencia de estas prácticas abusivas sin consecuencias jurídicas.

Para terminar de agravar esta problemática, se sumaron los efectos negativos económicos derivados de la pandemia por COVID-19. La crisis financiera provocada desde 2019 evidenció un crecimiento acelerado de los créditos emergentes, lo cual intensificó los conflictos entre proveedores y consumidores (Jara, Valdez, Zurita & Massuh, 2020, p. 65). En ese contexto, bancos, cooperativas y casas comerciales recurrieron a métodos de cobranza sin restricciones, lo que provocó un aumento de prácticas como el acoso telefónico y la divulgación indebida de información personal. La falta de vigilancia segura permitió que

muchas entidades operen sin límites, afectando la estabilidad financiera de los consumidores y generando conflictos en sus relaciones crediticias (Zumba, 2024).

En suma, la combinación de estos factores demostró la necesidad urgente de establecer mecanismos regulatorios estrictos que logren un equilibrio real entre el derecho de cobro de las entidades financieras y la debida protección de los derechos fundamentales del consumidor. Solo a través de una normativa clara, equitativa y con capacidad sancionatoria se podría garantizar un entorno comercial justo y respetuoso con la dignidad de los ciudadanos, donde no prevalezca el poder del acreedor sobre los derechos del deudor. Fue difícil llegar a indicar que existía una vulneración de los derechos al consumidor debido al poder económico que tienen las entidades financieras dentro de un país ecuatoriano de escasa economía, sin embargo, las primeras planas de la prensa local identificaban problemas delicados con respecto a este tema (Hora, 2021).

Es así que, a medida que aumentaban las denuncias por prácticas abusivas en la gestión de cobranzas, los consumidores comenzaron a exigir la intervención del Estado para establecer límites claros y sanciones efectivas. Según un informe de la Defensoría del Pueblo (2021), se recibieron múltiples denuncias de personas que afirmaban ser objetos de hostigamiento con llamadas reiteradas durante la noche, presiones indebidas para el pago de deudas y amenazas de embargos sin sustento legal. Estas acciones no solo generaron un impacto emocional negativo, sino que evidenciaron la insuficiencia del marco normativo vigente para brindar una protección efectiva frente al acoso financiero.

Frente a esta problemática, la ciudadanía ecuatoriana y los organismos de defensa del consumidor impulsaron el debate legislativo sobre la necesidad de transformar la normativa. Como respuesta, el 11 de febrero de 2022 se aprueba una reforma al artículo 49 de la LODC, con el propósito de regular de manera más estricta las prácticas de cobranza y mitigar los riesgos de abuso (Coba, 2022). Este proceso fue precedido por un debate en la Asamblea Nacional, donde se analizaron diversas propuestas orientadas a fortalecer la protección del consumidor, pero la más relevante que atañe esta investigación fue la reforma a los métodos de cobranza y las nuevas directrices de gestión.

Según la Asociación de Bancos Privados del Ecuador (2022), la reforma representó un avance normativo, al incorporar restricciones sobre los métodos de cobro utilizados y establecer horarios específicos para el contacto con el consumidor. Esta medida tuvo como objetivo preservar la dignidad y la intimidad de los usuarios. No obstante, persisten desafíos en la implementación práctica de estas disposiciones, sustancialmente en lo que se refiere a la inspección efectiva y la imposición de sanciones a quienes siguen incurriendo en conductas abusivas, pero sobre todo la falta de un organismo sancionador directo.

Pero lo más delicado que omitió esta reforma fue el de no integrar de forma completa a todos los actores que realizan este proceso de cobranza. Mientras las restricciones se aplican únicamente a las empresas tercerizadas, los proveedores directos como bancos, cooperativas y casas comerciales continúan operando sin límites claros respecto a horarios, frecuencia o mecanismos de contacto (Tapia, 2023). Esta omisión ha creado un entorno desigual, en el que algunos actores son fiscalizados de manera parcial mientras otros actúan con total

libertad. Como consecuencia, las prácticas de hostigamiento, presión indebida y contacto invasivo siguen afectando gravemente a los consumidores.

Este entorno justifica la necesidad de una reforma más amplia que integre a todos los involucrados en la recuperación de deudas, cerrando el vacío legal que hoy permite que ciertos proveedores evadan las restricciones impuestas a otros. La falta de una cobertura jurídica concreta para los proveedores directos no solo compromete la equidad normativa, sino que permite la persistencia de prácticas abusivas que vulneran derechos en todo el país (Expreso, 2024).

Según un informe de la Superintendencia de Bancos (2024), solo en diciembre del mismo año se realizaron 622,8 millones de gestiones de cobro. Aunque el informe no especifica si todas estas gestiones fueron arbitrarias o abusivas, el volumen resulta alarmante considerando que corresponde únicamente al sector bancario ecuatoriano. Esta cifra evidencia que, en ausencia de controles específicos para los proveedores directos, continúan ejecutando procesos masivos de cobranza sin restricciones claras. Tal situación puede traducirse fácilmente en hostigamiento, afectando la tranquilidad y estabilidad emocional de los consumidores.

En conclusión, si bien la reforma de 2022 al artículo 49 de la LODC representó un avance en la regulación de las empresas de cobranza tercerizadas, dejó fuera a un actor clave: los proveedores directos. Esta omisión ha permitido que persistan experiencias desmedidas en la gestión de cobros, especialmente por parte de bancos, cooperativas y casas comerciales, que aún operan sin limitaciones específicas. Esta desigualdad normativa mantiene a los consumidores en una situación de vulnerabilidad constante, expuestos a prácticas de cobros agresivos y desproporcionadas.

Para garantizar una gestión de cobranzas más justa y equitativa, es importante que la normativa ecuatoriana se actualice, asegurando que todas las entidades involucradas en la recuperación de deudas operen bajo los mismos principios de transparencia, respeto y protección al consumidor.

Modelos Internacionales de regulación de cobranzas; Comparación normativa y eficacia en la protección del consumidor

De acuerdo con Montenegro, Labajos, Terrones, Minga y Fasanando (2024), la gestión de cobranzas es un eje fundamental en el sistema financiero y comercial a nivel global, ya que permite a las entidades recuperar los montos prestados y mantener su liquidez. Sin embargo, cuando esta actividad carece de regulación adecuada, los métodos aplicados pueden derivar en prácticas abusivas que vulneran los derechos de los consumidores. En respuesta a esta problemática, Ecuador reformó el Art. 49 de la LODC, con el objetivo de fortalecer la protección de los usuarios y alinearse con los estándares internacionales.

No obstante, esta reforma ha sido parcial, ya que no contempla una regulación integral que abarque a todos los actores involucrados en los procesos de cobro. En particular, la falta de regulatoria específica para los proveedores directos ha permitido que estos operen sin restricciones claras, generando prácticas como hostigamiento telefónico, contacto con terceros no autorizados y presión indebida (Coba, 2022). A diferencia de las empresas de

cobranza contratadas por los proveedores, que están sujetas a límites normativos más estrictos, los proveedores directos no enfrentan restricciones sobre la frecuencia de contacto, los horarios permitidos ni los métodos utilizados.

Este problema genera un trato normativo de desigual que deja a los consumidores en estado de indefensión jurídica y favorece la continuidad de prácticas abusivas por parte de quienes deberían estar igualmente regulados. En ausencia de estos controles, las entidades aplican estrategias que incluyen contacto excesivo, lenguaje intimidatorio e incluso la divulgación de información financiera sin consentimiento del deudor (Diario Extra, 2024). Esta situación se agrava aún más por la falta de supervisión efectiva, lo que permite que tales conductas se mantengan sin sanciones claras.

Estas prácticas no solo afectan la estabilidad financiera de los consumidores, sino también su salud emocional y su entorno familiar. Por ello, al analizar el impacto de las regulaciones en otras jurisdicciones, se vuelve posible identificar medidas que Ecuador podría adoptar para equilibrar el derecho de cobro con la protección efectiva del consumidor.

En ese sentido, Villena-López (2021) sostiene que la eficacia en la regulación de cobranzas no radica únicamente en la existencia de una ley, sino en su capacidad de adaptarse a los cambios en los modelos financieros y comerciales.

Esto implica que las normativas deben evolucionar junto con las dinámicas del mercado, garantizando una protección real frente a nuevas formas de cobranza y nuevas tecnologías aplicadas en el proceso. Ecuador necesita avanzar hacia una regulación más amplia, moderna y eficaz que incluya a todos los agentes de cobranza, sin excepción. Autores como Quimi y Campos (2024) señalan que, a nivel internacional, varios países han desarrollado marcos normativos integrales que establecen reglas claras para todas las entidades de cobranza, sin distinguir entre empresas tercerizadas y proveedores directos.

Estas regulaciones buscan proteger a los consumidores frente a cobros excesivos y hostigamiento, mediante restricciones relacionadas con los horarios de contacto, la frecuencia de llamadas, la divulgación de información a terceros y la exigencia de las sanciones necesarias en caso que se incumpla lo ordenado. Estas han permitido establecer sistemas de cobranza más equilibrados, garantizando la protección del consumidor frente a posibles medidas de abuso. Es importante dar relevancia a leyes internacionales debido a que muchas de estas se colocan dentro de un marco normativo más amplio a nivel mundial.

Un ejemplo destacado es el caso chileno, donde se ha implementado un sistema de regulación aplicable tanto a proveedores directos como a terceros. La Ley N.º 19.496 que trata sobre la protección de los derechos de los consumidores. Esta ley establece restricciones específicas respecto a la frecuencia de contacto con los deudores, prohíbe el hostigamiento y limita el número de llamadas semanales. Además, prohíbe el contacto con terceros e impone sanciones significativas a quienes quebranten estas disposiciones (Team Moonflow Chile, 2024). Este modelo legislativo ha sido reconocido como referencia regional, reduciendo las denuncias por cobranzas abusivas y fortaleciendo la confianza en el sistema financiero.

Uno de los aspectos claves de estos modelos externos es, la existencia de mecanismos de control eficaces para garantizar su cumplimiento. La normativa chilena no solo establece restricciones claras, sino que también contempla sanciones proporcionales a la gravedad de la infracción. Estas medidas han reducido significativamente las denuncias por los consumidores financieros y han mejorado la transparencia en la gestión de cobranzas (Revista ContactCenters, 2021). En contraste, en Ecuador, la ausencia de un marco sancionador efectivo ha permitido que los proveedores directos continúen utilizando estrategias agresivas sin consecuencias legales.

La experiencia chilena demuestra también que una regulación integral puede reducir significativamente los abusos en la gestión de deudas, siempre que esté acompañada por entidades competentes para su ejecución. En Chile, el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) es el que supervisa el cumplimiento de estas normas y regula prácticas de cobro junto con otros ámbitos del comercio (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2022). En Ecuador, aunque la Superintendencia de Bancos y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria podrían asumir roles similares, requieren mayor autonomía y potestad sancionadora para proteger eficazmente los derechos del consumidor.

Otro componente destacado del modelo chileno es la implementación de canales de denuncia accesibles para los consumidores. A través del SERNAC, los ciudadanos pueden reportar prácticas irregulares y recibir asesoría clara sobre sus derechos (Momborg, 2021; SERNAC, 2024). Esto incentiva el cumplimiento normativo por parte de las entidades financieras. En cambio, en Ecuador los mecanismos de denuncia son limitados y muchas veces ineficaces, lo que provoca una sensación de abandono en los consumidores. Esta falta de respuesta desincentiva la presentación de reclamos y permite que las prácticas abusivas se perpetúen sin una supervisión adecuada o simplemente es limitada.

Por lo tanto, si comparamos la normativa del país hermano chileno con la legislación nuestra, el cambio que necesita Ecuador no solo consiste en establecer regulaciones más estrictas para los proveedores directos, sino también en fortalecer los sistemas de atención y protección al consumidor. Esto implica garantizar que las denuncias sean procesadas de manera eficiente y que las entidades infractoras enfrenten consecuencias proporcionales. Solo así se logrará una protección real del consumidor y una regulación equitativa del mercado de cobranzas, y se evitará que los clientes financieros sigan enfrentando métodos groseros de cobro (La Hora, 2021).

Considerando otro caso relevante de la región, se destaca el ejemplo de Perú, país que ha desarrollado una normativa más avanzada para proteger a los clientes financieros frente a prácticas abusivas en la gestión de cobros (Debitia, 2024). En dicho país, el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N.º 29571) insta reglas precisas sobre cómo y cuándo pueden ejecutarse los métodos de cobranza, y estos se aplican tanto a empresas tercerizadas como a bancos, Cooperativas y casas comerciales (proveedores directos). Dentro de las disposiciones más relevantes de la normativa se encuentran las restricciones de horarios de contacto, la prohibición llamada antes de las 08:00 am y después de las 06:00 pm.

Así también la prohibición absoluta de realizar cobranzas en días feriados, festivos y domingos (Congreso de la República del Perú, 2010). Cabe aludir que, estas restricciones impuestas han sido fundamentales para poder evitar el hostigamiento y proteger la privacidad de los consumidores. De este modo, la regulación peruana muestra la exigencia de transparencia en la comunicación con los deudores (Angulo, 2024). Así mismo, en este país todos los actores que realizan cobros están obligados a proporcionar información clara y veraz sobre las condiciones del crédito y el estado de la deuda, para con esto evitar cualquier tipo de engaño o manipulación por parte de los cobradores.

A su vez la normativa peruana prohíbe la modificación unilateral de condiciones de pago sin el consentimiento del consumidor, una práctica que en Ecuador ha sido centro de varias denuncias. Es claro ver que la implementación de estas disposiciones dentro de la legislación peruana ha permitido generar un entorno de mayor confianza en las relaciones entre proveedores y deudores, disminuyendo así los conflictos derivados de la falta de información o el uso de estrategias conflictivas en la recuperación de deudas (Debitia, 2024). Como dato adicional se puede explorar que otro aspecto que robustece esta ley es su entidad de Control. Desde un énfasis legal Delgado (2025) expone que, en Perú la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS, 2023) es el órgano encargado de supervisar y sancionar a las instituciones que no cumplan las disposiciones legales en materia de la gestión de cobranza. Y gracias a esta supervisión se ha logrado reducir las prácticas abusivas de cobro, asegurando que todas las entidades privadas y públicas sigan los mismos estándares de protección al consumidor. Ahora bien, contrario a Ecuador, este modelo es más efectivo, ya que no diferencia entre proveedores directos y empresas tercerizadas, estableciendo una regulación justa y equilibrada para todas las entidades que realizan cobranzas.

Igualmente, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos del Perú (2024) da a conocer que, este país ha establecido mecanismos de conciliaciones obligatorias antes de iniciar prácticas de cobro, ello permite a los deudores negociar condiciones de pago favorables sin recurrir a instancias legales que podrían empeorar su situación financiera y traer consigo gestiones de cobro innecesarias. Con esta dirección preventiva se ha reducido elocuentemente los conflictos entre entidades prestamistas financieras y los consumidores, fomentando acuerdos extrajudiciales que beneficien a ambas partes y con esto se eviten litigios prolongados (Angulo, 2024).

Si consideramos este marco de conciliación, en Ecuador, aunque existen instancias cuya obligación es la de generar acuerdos previos a las acciones legales, en la práctica, suelen favorecer a los proveedores, dejando a los consumidores en una posición de mayor vulnerabilidad ante entidades con amplio poder económico y jurídico. De esto, según informes de la Defensoría del Pueblo (2023), los consumidores suelen enfrentarse a procesos de negociación desiguales, donde los acreedores imponen condiciones sin ofrecer alternativas viables de pago. Esta situación evidencia la necesidad de una reforma integral que garantice un equilibrio entre los derechos del consumidor y la recuperación justa de deudas.

Finalmente, para robustecer este tema se acude a la legislación colombiana, quien ha avanzado significativamente en la regulación de cobranzas, adoptando un marco normativo moderno con un enfoque en la privacidad del consumidor (Kobra, 2024). A partir de ello, la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) introdujo restricciones iniciales en los métodos de cobranza, las cuales fueron fortalecidas con la Ley 2300 de 2023, debido a que la población colombiana indicaba que aún se sentía desprotegida por esta la primera normativa. Con la normativa reforzada se logró regular de manera definida la frecuencia del contacto, la protección de datos personales y las debidas sanciones por acoso.

Entre las disposiciones más notables de la actual normativa colombiana se encuentra el límite en la cantidad de llamadas permitidas, estableciendo que no se pueden realizar más de una llamada al día y tres por semana, evadiendo el hostigamiento constante a los consumidores (Congreso de Colombia, 2023). Por su parte, Colombia ha logrado avances significativos mediante un marco normativo moderno con enfoque en la protección de la privacidad del consumidor (Kobra, 2024). El marco regulatorio colombiano regula con claridad la frecuencia del contacto, el manejo de datos personales y establecen sanciones por acoso, impidiendo la persecución constante hacia los consumidores (Congreso de Colombia, 2023). Así también, la regulación colombiana cuenta con mecanismos de control eficientes a carga de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), entidad con competencias para sancionar económicamente a quienes incumplen la normativa. Este sistema ha promovido una mayor responsabilidad por parte del sector financiero y ha fortalecido la protección de los derechos del consumidor (Superintendencia de Industria y Comercio, 2024). En contraste, en Ecuador no existe un organismo con facultades similares, si bien existen entidades de control como la Super de Bancos, este órgano no puede sancionar de manera directa lo que ha facilitado la persistencia de prácticas abusivas sin consecuencias legales significativas.

Es claro ver como la legislación colombiana prohíbe expresamente el uso de lenguaje intimidatorio y las amenazas de embargo sin sustento legal (De Souza, 2024). También protege los datos personales, impidiendo que se divulgue información financiera sin autorización del titular. Estas medidas ayudan a salvaguardar la privacidad y la reputación de los deudores. A diferencia de Colombia, Ecuador, a pesar de tener una Ley de Protección de Datos, no aplica controles fuertes sobre los actores de cobranza por esto es frecuente que los proveedores directos se comuniquen hasta con los vecinos para dejar mensajes de cobro y muchas entidades no dan información de donde sacaron los contactos para llamar a dichas personas. Por lo que es urgente aplicar la medida colombiana para proteger los datos y la privacidad.

Otra medida distinguida que tiene Colombia y es similar a Perú es la mediación y conciliación obligatoria antes de comenzar cualquier práctica desleal en contra de los deudores, esto permite que estos individuos tengan la oportunidad de negociar condiciones de pago favorables sin verse sometidos a coacciones excesivas (Superintendencia de Industria y Comercio, 2023). El país colombiano ha contribuido a reducir la judicialización de conflictos y fomentar acuerdos equitativos entre consumidores y entidades financieras. Si realizamos

una breve comparación con Ecuador, no existe un sistema estructurado de conciliación previo a las acciones de cobranza, lo que deja a los consumidores en una postura de perjuicio.

En suma, si cotejamos la realidad de estos países frente a nuestro contexto, es urgente una reforma integral donde se extienda la regulación impuesta a las empresas tercerizadas a los proveedores directos, asegurando que todas las entidades financieras y comerciales operen bajo principios de claridad y obediencia a los derechos del consumidor. Por esta razón, implementar regulaciones más estrictas, alineadas con estándares internacionales, permitiría garantizar una estabilidad adecuada entre el derecho del acreedor a recuperar su dinero y la defensa de la dignidad del deudor (Ley MNS, 2023). Solo a través de un marco normativo sólido y equitativo será posible erradicar prácticas abusivas y fortalecer el resguardo de los derechos consumidor ecuatoriano sin dejar a fuera a los prestamistas.

Impacto de la omisión regulatoria en la protección del consumidor en el Ecuador: Evidencias a través de denuncias y casos reales

La omisión regulatoria en la gestión de cobranzas por parte de proveedores directos en Ecuador ha permitido la continuación de prácticas abusivas que afectan negativamente a los consumidores, según lo publicado por Expreso (2024). Casos reales que han presentado denuncias judiciales evidencian el impacto de esta omisión de regulación en los derechos de los consumidores y la urgente necesidad de una reforma integral a la LODC. Hay que enfatizar que la ausencia de una regulación clara permite que los proveedores directos (bancos, cooperativas y casas comerciales) operen sin restricciones regulatorias, lo que ha resultado en un incremento de denuncias por acoso y hostigamiento financiero en los últimos años (Diario Extra, 2024).

Tapia (2024) muestra que los consumidores han reportado un aumento en la frecuencia de llamadas de cobranza, muchas de ellas realizadas en horarios inadecuados y desde múltiples números telefónicos para evadir bloqueos. En estos casos, países como Perú, Chile y Colombia sancionan estos métodos arbitrarios, tal como se expuso previamente, donde las legislaciones prohíben expresamente el contacto excesivo y la divulgación de información de la deuda a terceros sin autorización del consumidor (Congreso Nacional de Chile, 1997; Congreso de la República del Perú, 2010).

Para enriquecer esta investigación y que no quede en mera teoría, se realizará a continuación el análisis de casos reales que demuestran el vacío normativo mencionado durante toda la exposición.

Casos de entidades bancarias

Caso N.º 1: David Ricardo Zurita Díaz vs. Banco del Pacífico S.A.: Este primer caso expuesto, da a conocer como los bancos realizan prácticas de cobro sin una regulación efectiva lo que les facilita que puedan seguir aplicando estrategias abusivas de recuperación de cartera, sin enfrentar consecuencias legales. En este contexto, se expone el proceso de David Ricardo Zurita Díaz contra el Banco del Pacífico S.A., el cual refleja cómo la ausencia de una normativa clara y concreta ha permitido que las entidades financieras de gran alcance sigan implementando métodos coercitivos y de hostigamiento sin límites claros.

En este proceso, el Sr. Zurita presentó una denuncia ante la Unidad Judicial Norte 2 Penal de Guayaquil, en la que aseveró haber sido víctima de hostigamiento sistemático, mediante llamadas reiteradas en horarios inadecuados y mensajes intimidatorios. Según su testimonio, esta institución bancaria no solo lo contactó de forma insistente, sino que además divulgó información sobre su deuda a terceros sin relación con el crédito, afectando su estabilidad emocional, su entorno familiar y su reputación profesional (Unidad Judicial Norte 2 Penal de Guayaquil, 2024).

Como parte de los medios probatorios presentados, el demandante presentó mails y mensajes de WhatsApp, en los cuales el Banco del Pacífico lo amenazaba con iniciar procesos judiciales en su contra, incluyendo posibles represalias como el embargo de bienes, la retención de sus cuentas bancarias y la prohibición de la salida del país. Además, demuestra que estas advertencias fueron enviadas no solo a él, sino también a familiares y personas cercanas, una práctica que en países como Colombia y Perú está expresamente prohibida debido a su carácter invasivo y su impacto negativo en la vida privada del deudor y su entorno (SBS, 2023).

A pesar de la contundencia de las mencionadas pruebas, la denuncia no avanzó y fue archivada sin mayores consecuencias. Este resultado evidencia cómo la burocracia judicial y los obstáculos procesales desmotivan a los consumidores a continuar con sus reclamaciones, llevándolos en muchos casos a aceptar las prácticas de cobranza abusiva ante la complejidad y lentitud del trámite legal. Este caso representa una de las principales deficiencias del marco normativo ecuatoriano, que permite a los bancos y otras instituciones financieras continuar con prácticas agresivas de cobro sin temor a sanción alguna.

En contraste, países como Perú y Chile han evolucionado normativamente para limitar la frecuencia y horario de contacto, y sancionar severamente a las entidades que utilizan métodos coercitivos o divulgan información crediticia sin consentimiento (Congreso de la República del Perú, 2010). Mientras no existan regulaciones firmes y específicas en Ecuador, los consumidores seguirán en una posición de indefensión frente a estrategias de cobro invasivas que, en muchos casos, vulneran derechos fundamentales sin posibilidad de reparación efectiva.

Caso N.º 2: Mario Martín Oña Chiliquinga vs. Diners Club del Ecuador: Este segundo caso revela como la omisión regulatoria en la gestión de cobranzas no solo afecta a clientes de bancos y cooperativas, sino también a usuarios de otras entidades que otorgan financiamiento, como emisoras de tarjetas de crédito. En este contexto, se presenta la demanda de Mario Martín Oña Chiliquinga contra Diners Club del Ecuador, una de las entidades financieras más grandes del país. Esta acción fue interpuesta ante la Unidad Judicial Penal de Iñaquito, Quito, donde el demandante alegó haber sido víctima de prácticas de cobro excesivos y comunicación indebida con terceros, afectando así su derecho a la privacidad como consumidor (Unidad Judicial Penal de Iñaquito, 2025).

Como parte de las pruebas, el denunciante solicitó la recopilación de registros de llamadas, mensajes y correos electrónicos, con el fin de demostrar una frecuencia excesiva de contacto por parte de la entidad. Esta insistencia, según la defensa del afectado, configuraba una forma

de hostigamiento y acoso bancario. Empero, la denuncia enfrentó un obstáculo procesal importante. El banco alegó no haber sido notificado correctamente en su casillero judicial, lo que impidió ejercer su defensa de forma adecuada. Este escenario llevó al magistrado a declarar la nulidad de todo lo accionado, lo que retrasó la resolución del caso y evidenció deficiencias en la tramitación de este tipo de procesos.

A pesar de la nulidad, este caso como el anterior refuerza la urgente necesidad de establecer regulaciones claras y estrictas sobre las prácticas de cobranza en Ecuador. En países como Chile y Perú, ya existen normas que sancionan a los que divulguen de manera indebida toda la información financiera y el hostigamiento durante la gestión de cobro (Congreso Nacional de Chile, 1997). La falta de disposiciones específicas dentro del marco legal ecuatoriano ha permitido que estas conductas continúen sin consecuencias, dejando a los consumidores en un estado de vulnerabilidad frente a entidades financieras que priorizan la recuperación de cartera por encima de los derechos fundamentales del deudor (Tapia, 2024).

Casos de cooperativas financieras

Caso N.º 1: Pedro Fulgencio Changoluiza vs. Cooperativa Chibuleo: Este caso corresponde a una denuncia presentada por Pedro Fulgencio Changoluiza en contra de la Cooperativa Chibuleo, donde el denunciante alegó haber sido víctima de gestiones de cobranza abusiva. Según su testimonio, la cooperativa incurrió en hostigamiento financiero, realizando visitas domiciliarias nocturnas y ejerciendo presión indebida que afectó su entorno familiar y social. Además, afirmó que la entidad no proporcionó información clara sobre su deuda, lo que, en su defensa, constituyó una vulneración a los artículos 41, 47 y 49 de la LODC.

Durante la audiencia, la cooperativa argumentó que sus acciones eran legítimas y marcadas en la normativa vigente, indicando que el deudor tenía pleno conocimiento de sus obligaciones. En su criterio, las gestiones de cobro respondían al derecho que tienen los proveedores de exigir el cumplimiento de una obligación vencida. El tribunal, tras analizar la prueba documental y testimonial, concluyó que, si bien se evidenciaron prácticas reiteradas de cobro, no se configuró una infracción directa a la normativa actual, por lo que el conflicto debía tratarse en la vía civil.

La jueza ratificó la inocencia de la Cooperativa Chibuleo, lo que evidencia los vacíos normativos existentes en la legislación ecuatoriana en cuanto a la regulación de las gestiones de cobranza. Este caso demuestra cómo, en ausencia de disposiciones más estrictas, las entidades pueden operar con amplio margen de discrecionalidad. En comparación, si este mismo caso se hubiera tramitado en Chile, las sanciones habrían sido más severas, conforme a una normativa que protege de manera más efectiva los derechos del consumidor (Barocelli, 2020).

Caso N.º 2: Nidia Jeaneth Vega Castillo vs. Cooperativa Pilahuín Tío Ltda.: Otro proceso significativo que refuerza esta exposición y con ello la necesidad de una regulación más clara es el de Nidia Jeaneth Vega Castillo en contra de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín Tío Ltda. En este caso, la denunciante demostró que la entidad financiera aplicó cobros sobre intereses ya cancelados y realizó retiros no autorizados de su cuenta,

generando la apariencia de una deuda inexistente. Estas acciones derivaron en prácticas de cobranza injustas y abusivas, según el planteamiento de la demandante ante la autoridad judicial competente.

A pesar de las pruebas documentales y periciales exhibidas, la jueza del caso procesados que no existían elementos suficientes para probar la existencia de prácticas coercitivas, difamación o amenazas en la gestión de cobro. Por esta razón, no fue posible sancionar a la cooperativa con base en el artículo 49 de la LODC (Unidad Judicial Penal de Quito, 2024). La decisión dejó en evidencia las limitaciones normativas actuales, que no permiten actuar con contundencia ante situaciones que, aunque perjudiciales, no están tipificadas claramente como infracciones.

Asimismo, la jueza señaló que las notificaciones dejadas en el domicilio de la afectada no constituían una exposición indebida ni una vulneración de su derecho a la privacidad. Según la magistrada, este procedimiento está permitido dentro de los procesos de cobro cuando no se logra notificación personal, y se encuentra respaldado por la jurisprudencia pronunciada por la Corte Nacional de Justicia del Ecuador (2018). El caso refleja la urgencia de actualizar el marco legal para evitar que este tipo de prácticas queden impunes por falta de una ordenación precisa.

Caso N.º 3: Marcelo Eduardo García Maya vs. Cooperativa Alianza del Valle Ltda.: Un caso que refuerza aún más el conflicto normativo en torno a la gestión de cobranzas es el de Marcelo Eduardo García Maya contra la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda., en el cual se denuncia la aplicación de prácticas de cobranza abusivas. Según la denuncia presentada ante la Unidad Judicial Penal de Iñaquito, Quito, García alegó haber sido víctima de llamadas reiteradas en horarios inapropiados y de mensajes intimidantes que afectaron su estabilidad emocional y vida cotidiana. Además, aseveró que la cooperativa utilizó distintos números telefónicos para evadir bloqueos, intensificando la presión ejercida. El denunciante manifestó que estas prácticas vulneraban sus derechos como consumidor y solicitó que se sancione a dicha Cooperativa conforme al Art. 49 de la LODC (Unidad Judicial Penal de Iñaquito, 2023). Durante el proceso judicial, aparecieron registros de llamadas y mensajes que comprobaban el hostigamiento financiero sufrido. Sin embargo, a pesar de haber aportado pruebas suficientes, el caso no avanzó de forma efectiva en el sistema judicial ecuatoriano. La falta de resoluciones concretas, sumada a la carga burocrática, impidió que se emitiera un fallo claro que expone la legalidad de las acciones realizadas por la cooperativa.

Aunque el expediente permanece registrado en la Unidad Judicial Penal de Iñaquito, hasta la última actualización del proceso no se ha emitido una sentencia definitiva, lo que sugiere un evidente estancamiento procesal. Este caso refleja nuevamente las dificultades que enfrentan los consumidores para hacer valer sus derechos frente a proveedores directos, que continúan aplicando estrategias de cobranza agresivos, amparados en la inexactitud de un control específico. Así se confirma la urgente necesidad de reformar el marco legal ecuatoriano en favor de una protección más efectiva al consumidor.

Caso N.º 4: César David Almachi Zurita vs. Cooperativa 29 de Octubre Ltda.: Este caso continúa reforzando el análisis sobre las deficiencias normativas que regulan la gestión de cobranzas. Aquí el cliente César David Almachi Zurita presentó una denuncia contra la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda. ante la Unidad Judicial Penal de Quitumbe, Quito. En su demanda, fundamentó que la cooperativa incurrió en anomalías al gestionar su deuda, vulnerando varios artículos de la LODC, entre ellos el Art. 49, que regula y limita las prácticas de cobranza para evitar el hostigamiento por parte de proveedores directos.

El denunciante atestiguó que fue presionado con amenazas de embargo, sin haber existido un proceso judicial previo ni la debida oportunidad de desempeñar su derecho a la defensa. Al mismo tiempo, relató que le llamaban constantemente exigiéndole el pago inmediato de su deuda, acompañadas de informaciones sobre posibles embargos, sin que interviniera orden judicial alguna. Estas acciones, según su testimonio, generaron un estado de incertidumbre y vulnerabilidad emocional y económica que lo llevo a la desesperación y estrés.

Pero de igual forma que los anteriores este caso se vio afectado por un problema procesal que impidió su trámite formal ante la justicia. El error procesal radicó en que el denunciante no indicó la parroquia donde ocurrieron los hechos, un requisito fundamental para determinar la competencia territorial del juez. Según la Resolución No. 51-2017 del Consejo de la Judicatura, la Unidad Judicial Penal de Quitumbe solo tiene jurisdicción sobre ciertas parroquias de Quito, como Chillogallo, Quitumbe y Solanda. La omisión de este dato impidió al juez asumir competencia, lo que llevó a la inadmisión de la demanda y su archivo formal, aunque se dejó a salvo el derecho del denunciante a presentar nuevamente la denuncia con los requisitos exigidos.

Este caso demuestra cómo incluso denuncias con fundamentos válidos pueden quedar sin tratamiento por barreras procesales formales, situación que se agrava ante la ausencia de una regulación más precisa. La falta de claridad normativa en la reforma del Art. 49 de la LODC genera vacíos legales que dificultan la protección positiva de los derechos de los consumidores. Como señala Campaña (2019), muchas prácticas abusivas pueden quedar impunes no por ser legales, sino por las dificultades que enfrentan los usuarios al intentar activar la justicia ordinaria. Además, se debería dar potestad para que otro órgano agilite las sanciones.

Caso N.º 5: Iván Fabricio Decimavilla Ollague vs. Cooperativa JEP: Este caso reciente cierra el análisis de procesos judiciales vinculados a gestiones de cobranzas abusivas, y demuestra la ausencia de una regulación clara y efectiva en Ecuador. Se trata de la denuncia impuesta por Iván Fabricio Decimavilla Ollague contra la Cooperativa de Ahorro y Crédito JEP, actualmente este curso. En la demanda se alegan diversas prácticas de cobranza cuestionables, como llamadas insistentes en horarios no permitidos y la divulgación de información financiera a terceros sin previa aprobación. Estos hechos han generado preocupación respecto a la falta de un marco normativo que protege adecuadamente al deudor frente a prácticas excesivas.

La Unidad Judicial Penal de Guayaquil ha tomado conocimiento del caso (2025), lo que refleja el interés judicial en abordar esta problemática, aunque el avance ha sido lento. El demandante presentó como pruebas de registros de llamadas, correos electrónicos y testimonios, en los que se demuestra la insistencia de la cooperativa por recuperar el préstamo que realizó. Sin embargo, este proceso también muestra cómo las demoras procesales afectan la garantía de los derechos del consumidor, entorpeciendo la resolución oportuna de casos que podrían sentar precedentes importantes en el país.

El análisis de los casos presentados permite identificar la principal falencia de la reforma al artículo 49 de la LODC misma que no resolvió la falta de regulación específica sobre los proveedores directos en la gestión de cobranzas. Estas lagunas legales han permitido la proliferación de prácticas como la presión psicológica, las amenazas sin respaldo legal y la divulgación indebida de información personal (Defensoría del Pueblo, 2023). Ante la ausencia de sanciones claras, tantos bancos, cooperativas y más entidades financieras que dan créditos siguen utilizando métodos de cobro desmedidos, lo que afecta gravemente la estabilidad emocional, financiera y social de los deudores (SBS, 2023).

A ello se suma el factor administrativo, que desalienta a los consumidores a ejercer sus derechos, ya que enfrentan procedimientos extensos, embarazosos e ineficaces. Incluso quienes se atreven a denunciar prácticas abusivas se enfrentan a estructuras procesales rígidas que obstaculizan su acceso efectivo a la justicia. En contraste, legislaciones como las de Chile, Perú y Colombia han implementado normas que regulan la frecuencia y horario del contacto, prohíben la difusión de datos a terceros y establecen sanciones económicas efectivas (Congreso Nacional de Chile, 1997; Congreso de la República del Perú, 2010; Congreso de Colombia, 2023).

En el contexto ecuatoriano, la falta de regulación dirigida a los proveedores directos ha permitido que las prácticas abusivas continúen sin consecuencias legales, perjudicando no solo la economía de los deudores, sino también su salud emocional, su entorno familiar y su integridad social. Aunque la LODC establece ciertas reglas para la cobranza, estas se aplican únicamente a las empresas contratadas por los proveedores, dejando sin control ni vigilancia a quienes gestionan el cobro de forma directa. No es raro escuchar como familias hablan de las groserías que reciben cuando las entidades financieras llaman a realizar el cobro de sus deudas.

Como lo evidencian los casos analizados, los proveedores directos actúan con total discrecionalidad, sin temor a consecuencias legales. Por tanto, la reforma a la LODC ha resultado insuficiente, al no implementar mecanismos claros y eficaces para regular aspectos críticos como la frecuencia de contacto, el acceso a la información crediticia y la prohibición del hostigamiento financiero. De esta manera, mientras no se promulguen regulaciones específicas que incluyan a todos los actores de cobranza nuestro país ecuatoriano continuará rezagado en la protección de sus consumidores.

Por eso es urgente prosperar hacia una legislación que garantice un equilibrio justo entre el derecho del acreedor a recuperar su crédito y la dignidad del deudor, sin desbalancear los intereses en común. Para ello, se debe ampliar el alcance normativo del artículo 49 de la

LODC, tomando como referencia modelos internacionales eficaces que promuevan un sistema de cobranza justo, transparente y respetuoso de los derechos humanos.

Material y métodos

La investigación se realizó mediante un enfoque cualitativo, con un alcance descriptivo y analítico, orientado a la comprensión profunda de la omisión regulatoria en la reforma al artículo 49 de la LODC y su impacto jurídico. Este enfoque se tomó en cuenta ya que permite analizar fenómenos normativos sin necesidad de cuantificación, priorizando la interpretación y el estudio del contexto legal y doctrinal (Ñaupas Paitán, 2018). A través de dicha metodología se examina cómo la falta de medidas coercitivas para los proveedores directos incide en el quebrantamiento de los derechos del consumidor.

En cuanto a los métodos específicos, se utilizó el dogmático-jurídico, mismos que tienen como objetivo principal el estudio del derecho positivo vigente, permitiendo interpretar normas y evaluarlas frente a principios superiores como la equidad, la legalidad y la protección al consumidor (Ríos, 2007). Este método ayuda a facilitar la revisión del Art. 49 antes y después de su reforma, con esto se identificó los efectos y limitaciones en el contexto legal ecuatoriano. Asimismo, se contrastó la norma con principios constitucionales, especialmente el artículo 52 de la CRE.

Se aplicó también el método jurídico-documental, a través del cual se analizaron leyes, reformas, jurisprudencia, denuncias, informes institucionales y doctrina especializada (Barrios De la Cruz et al., 2021). Se consideraron tanto fuentes primarias como sentencias y legislación nacional. Y secundarias como reportes periodísticos y estudios académicos, lo que permitió fundar un juicio minucioso de la problemática. Las denuncias seleccionadas fueron obtenidas de casos judiciales reales del SATJE, con base en su relevancia temática y ordenada.

El método comparativo, propuesto por Nohlen (2020), fue esencial ya que con esto se identificó diferencias y similitudes entre el marco normativo ecuatoriano y las legislaciones de Chile, Perú y Colombia, mismas que fueron elegidas por su cercanía regional y por haber adoptado regulaciones específicas sobre la gestión de cobranzas. Este método permitió destacar buenas prácticas que podrían ser aplicables en Ecuador, y evidenció la necesidad de una reforma más inclusiva que abarque también a los proveedores directos. Final diferencias y similitudes entre el marco normativo ecuatoriano y las legislaciones de Chile, Perú y Colombia, elegidas por su proximidad regional y por haber adoptado regulaciones específicas sobre la gestión de cobranzas. Este método permitió destacar buenas prácticas que podrían ser aplicables en Ecuador, y evidenció la necesidad de una reforma más inclusiva que alcance también a los proveedores directos. mente, se empleó el método analítico-sintético, con el cual se descompusieron las disposiciones normativas reformadas en categorías clave, como los horarios de contacto, la identificación de las llamadas, la prohibición de hostigamiento y la existencia de mecanismos de control y sanción. Luego, se integraron estas observaciones

en una propuesta normativa coherente, que permita armonizar el marco ecuatoriano con estándares internacionales de protección al consumidor (Barrios De la Cruz et al., 2021).

Resultados

Los hallazgos de esta investigación confirman que la reforma al artículo 49 de la LODC ha generado una omisión regulatoria significativa, afectando el equilibrio en la gestión de cobros en Ecuador. Si bien la reforma introdujo restricciones para las empresas tercerizadas encargadas de la recuperación de cartera, excluyó a los proveedores directos como; bancos, cooperativas y casas comerciales, permitiéndoles continuar con sus prácticas de cobranza sin límites normativos específicos. Este vacío legal ha provocado un aumento de denuncias relacionadas con acoso financiero, contacto excesivo y divulgación indebida de información crediticia, afectando el bienestar emocional y económico de los consumidores (Zumba, 2024).

La Defensoría del Pueblo (2023) ha señalado que, aunque no está facultada para gestionar directamente este tipo de quejas, recibe a diario consultas sobre dónde presentar denuncias relacionadas con prácticas abusivas de cobranza, especialmente en casos de llamadas reiteradas fuera del horario permitido, mensajes intimidatorios y visitas domiciliarias o laborales sin consentimiento. Por su parte, la Superintendencia de Bancos (2024) reportó que solo en diciembre de 2024 se realizaron 622,8 millones de gestiones de cobro, una cifra impresionante que, aunque no especifica cuántas constituyen hostigamiento, evidencia la necesidad de establecer límites regulatorios claros para los proveedores directos.

Adicionalmente, países como Chile, Perú y Colombia han adoptado marcos normativos más rigurosos que regulan de manera uniforme a todos los actores involucrados en la gestión de cobranza. Por ejemplo, en Chile, la Ley 19.496 establece horarios razonables para contactar al deudor, prohíbe la comunicación con terceros no autorizados e impone sanciones a las entidades infractoras. En Perú, la Ley 29571 restringe las llamadas insistentes y las visitas domiciliarias sin consentimiento, mientras que, en Colombia, la Ley 2300 de 2023 limita el contacto a una llamada diaria y tres semanales, aplicando estas reglas tanto a proveedores como a empresas tercerizadas.

El análisis de denuncias y casos judiciales en Ecuador ratifica que la exclusión normativa de los proveedores directos ha permitido la continuidad de prácticas agresivas sin consecuencias legales. Procesos como los de Pedro Fulgencio Changoluiza vs. Cooperativa Chibuleo y Marcelo Eduardo García Maya vs. Cooperativa Alianza del Valle demuestran la existencia de gestiones de cobro mediante visitas nocturnas, presiones indebidas y amenazas de embargo sin respaldo jurídico. Pese a los medios probatorios presentados, los juzgados fallaron a favor de las entidades demandadas, argumentando la inexistencia de normas específicas que sancionen dichas prácticas, lo que demuestra la ineficacia del marco legal vigente.

Desde una perspectiva teórica, esta omisión regulatoria constituye una vulneración al principio de equidad en las relaciones de consumo. Mientras las empresas tercerizadas deben

cumplir con regulaciones claras, los proveedores directos operan sin una supervisión efectiva, creando una clara asimetría que compromete los derechos del consumidor. Este medio contradice directamente el Art. 52 de la CRE, que garantiza el derecho a recibir bienes y servicios de calidad, así como a contar con mecanismos efectivos de protección.

Discusión

La reforma al artículo 49 de la LODC constituyó un avance parcial en la regulación de la gestión de cobranzas en Ecuador. Si bien aquí se estableció restricciones importantes para las empresas tercerizadas, omitió de forma expresa a los proveedores directos como bancos, cooperativas y casas comerciales, dejando un vacío legal que les permite operar sin restricciones y normativas específicas (Tapia, 2024). Esta omisión ha expuesto a los consumidores a riesgos significativos de hostigamiento financiero, presiones indebidas y vulneraciones a su privacidad (Defensoría del Pueblo, 2023).

Al comparar este panorama con el contexto normativo internacional en países como Chile, Perú y Colombia, se deja ver una clara desventaja en la legislación ecuatoriana. Los marcos legales de los países antes citados no hacen distinción entre el tipo de actor que ejecuta la cobranza y todos están sujetos a límites de frecuencia y horario de contacto, también se prohíbe expresamente la divulgación de información a terceros, y se han implementado sanciones proporcionales a la gravedad de la infracción (Congreso Nacional de Chile, 1997; Congreso de la República del Perú, 2010; Congreso de Colombia, 2023).

Por otro lado, los casos judiciales analizados en esta investigación patentizan los efectos concretos de esta omisión regulatoria. Denuncias como las presentadas en la Unidad Judicial Penal de Iñaquito y la Unidad Judicial Penal de Guayaquil exhiben prácticas reiteradas de llamadas insistentes en horarios inadecuados, amenazas sin respaldo legal y transmisión de información personal a terceros. Sin una normativa que regule y sancione estas conductas cuando son consumadas por proveedores directos, muchos de estos casos han sido archivados, lo que refuerza el estado de indefensión de los consumidores (Barocelli, 2020). Desde una mirada constitucional, este vacío normativo transgrede al Art. 52 de la CRE, que reconoce el derecho de los consumidores a recibir bienes y servicios de calidad y que puedan contar con mecanismos efectivos de amparo (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008). El desequilibrio en el tratamiento normativo entre empresas tercerizadas y proveedores directos atenta contra los principios de equidad y un trato digno hacia los ciudadanos (Villena-López, 2021). Como señala Campaña (2019), una norma eficaz debe propiciar concordancia en las relaciones de consumo y brindar herramientas reales para prevenir y sancionar abusos no limitados. Sobre esto también se expone que, las estadísticas de la Superintendencia de Bancos (2024), que registran más de 622,8 millones de gestiones de cobro realizadas en un solo mes, lo que enseña la magnitud del problema. Aunque no todas estas acciones podrían representar acoso, la falta de límites normativos propicia que muchas de ellas transgredan principios fundamentales como el respeto, la proporcionalidad y la dignidad humana (Templaris, 2022). Así pues, las experiencias normativas de países colindantes como Chile,

Perú y Colombia demuestran que es viable implementar regulaciones integrales que incluyan a todos los actores del proceso de gestión de cobranza (Kobra, 2024).

Es claro observar cómo estos marcos han logrado equilibrar el derecho de cobro de las entidades financieras con la protección efectiva del consumidor, y han contribuido a estrechar la judicialización innecesaria de conflictos mediante mecanismos preventivos y sancionatorios (Momberg, 2021; SBS, 2023). En conclusión, la reforma de 2022 al artículo 49 de la LODC, represento un paso adelante, pero, resulta insuficiente. Mientras los proveedores directos no sean incluidos en el marco regulatorio, los consumidores permanecerán desprotegidos frente a prácticas de cobranza abusivas y sin restricciones (Tapia, 2024; Expreso, 2024). Se requiere una reforma que no solo atienda aspectos jurídicos, sino también éticos y constitucionales, para garantizar un trato justo, digno y equilibrado en las relaciones de consumo (Ñaupas Paitán, 2018).

Propuesta

Ante esta omisión normativa se propone reformar el artículo 49 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, con el fin de incluir tanto a los proveedores directos como a las empresas contratadas por estos dentro del marco regulatorio que establece límites en la gestión de cobranzas. Esta reforma debería materializarse mediante un Proyecto de Ley Orgánica Reformatoria a la LODC, que se deber presentar ante la Asamblea Nacional del Ecuador, cumpliendo con el procedimiento legislativo ecuatoriano, el cual incluye debates en comisión, aprobación en el Pleno y publicación en el Registro Oficial.

Tabla 1

Propuesta de Reforma al Art. 49 LODC.

Texto vigente del Art. 49	Reforma propuesta al Art. 49
En la cobranza de créditos, el consumidor no deberá ser expuesto al ridículo o a la difamación, ni a cualquier tipo de coacción ilícita ni amenaza de cualquier naturaleza, dirigida a su persona, por el proveedor o quien actúe en su nombre. La obligación impuesta al proveedor será exigible, sin perjuicio de las acciones penales a las que hubiere lugar. Las empresas de cobranza contratadas por los proveedores, que realizan gestión de cobro vía telefónica, mediante mensajes, llamadas o correo electrónico, no podrán hacerlo más de una vez al día mediante el mismo mecanismo, ni en un horario anterior a las 07h00 o posterior	En la cobranza de créditos, el consumidor no deberá ser expuesto al ridículo o a la difamación, ni a cualquier tipo de coacción ilícita ni amenaza de cualquier naturaleza, dirigida a su persona, por el proveedor o quien actúe en su nombre. La obligación impuesta al proveedor será exigible, sin perjuicio de las acciones penales a las que hubiere lugar. Los proveedores directos y las empresas de cobranza contratadas por los mismos, que realizan gestión de cobro vía telefónica, mediante mensajes, llamadas o correo electrónico, no podrán hacerlo más de una vez al día mediante el mismo mecanismo, ni en un
Texto vigente del Art. 49	Reforma propuesta al Art. 49
a las 20h00, ni en fines de semana o feriados, ni desde un número de teléfono no identificable. Se prohíbe hostigar, intimidar o molestar de manera insistente y repetitiva en contra de un consumidor, con ocasión de la gestión de cobro de una deuda. Para el efecto, se consideran acciones de hostigamiento las siguientes: a) La realización de comunicaciones para cobro o requerimiento de pago por medio de llamadas telefónicas, mensajes de texto o correos electrónicos inobservando lo dispuesto en este artículo, y; b) La comunicación con objeto de cobro a personas distintas al deudor, codeudor o garantías (<i>Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (Reforma de 2022). Suplemento del Registro Oficial No. 1, 11 de febrero de 2022.</i>)	horario anterior a las 07h00 o posterior a las 20h00, ni en fines de semana o feriados, ni desde un número de teléfono no identificable. Se prohíbe hostigar, intimidar o molestar de manera insistente y repetitiva en contra de un consumidor, con ocasión de la gestión de cobro de una deuda. Para el efecto, se consideran acciones de hostigamiento las siguientes: a) La realización de comunicaciones para cobro o requerimiento de pago por medio de llamadas telefónicas, mensajes de texto o correos electrónicos inobservando lo dispuesto en este artículo, y; b) La comunicación con objeto de cobro a personas distintas al deudor, codeudor o garantías (<i>Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (Reforma de 2022). Suplemento del Registro Oficial No. 1, 11 de febrero de 2022.</i>)

Fuente: Elaboración propia.

La propuesta indicada busca corregir la omisión normativa existente al incluir expresamente a los proveedores directos dentro de las condiciones que regulan la gestión de cobranzas, ya que en la actualidad estas restricciones están solo obligadas para las empresas de cobro contradas por los proveedores directos. Dicha omisión genera una situación de desigualdad normativa que permite que actores como los bancos, cooperativas y casas comerciales operen sin tener límites claros ni mecanismos eficaces de control, lo que ha derivado en prácticas inmoderadas hacia los consumidores.

Al incorporar a estos proveedores en la normativa legal vigente, se establecerá condiciones objetivas para todos los intervinientes del sistema crediticio, con esto se garantizará una protección efectiva y análoga de los derechos del consumidor. Asimismo, con esta mejora se desea prevenir el hostigamiento, la coacción, la divulgación indebida de información y otras conductas que afectan la dignidad, privacidad y estabilidad emocional de los deudores. Conjuntamente, esta reforma favorecerá para fortalecer la seguridad jurídica y la confianza de los ciudadanos en las instituciones de crédito, al asegurar que toda actividad de gestión de

cobranza se desenvuelva bajo principios de legalidad, proporcionalidad y respeto a los derechos fundamentales de los ecuatorianos.

Conclusiones

La investigación confirma que la reforma al Artículo 49 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (LODC) de Ecuador presenta una omisión regulatoria crítica al no incluir de manera explícita a los proveedores directos entre los sujetos obligados a restringir y regular sus procedimientos de gestión de cobro de deudas. Este vacío normativo tiene un impacto directo y negativo en la protección efectiva de los derechos fundamentales del consumidor, particularmente el derecho a la intimidad, al trato digno y a la información veraz. En un sentido estricto, la ley, al mencionar únicamente a las entidades del sistema financiero y a las empresas de cobranza especializadas, crea una puerta de escape legal que permite a los proveedores directos continuar empleando métodos de cobranza sin someterse a las limitaciones de horario, frecuencia o método, ni a la obligatoriedad de tarifas reguladas para el cobro de la gestión.

La consecuencia directa de esta omisión es la generación de una desigualdad jurídica injustificada en las relaciones de consumo, lo que expone a los deudores frente a proveedores directos a un mayor riesgo de acoso o prácticas abusivas, así como al cálculo discrecional de recargos por gestión de cobranza no supervisada. En este contexto, para garantizar la plena operatividad de los principios constitucionales y los derechos que emanan de la LODC, se establece el imperativo de una actuación correctiva. El ordenamiento jurídico debe ser armonizado, ya sea a través de una interpretación extensiva del Artículo 49 por parte de las autoridades competentes, integrando a todo acreedor que realice gestión de cobro, o idealmente, mediante la formulación e impulso de una reforma legislativa específica. Esta reforma debe subsanar el vacío identificado al incluir expresamente a los "proveedores directos de bienes y servicios a crédito" en el ámbito de aplicación de las restricciones, asegurando así que la finalidad protectora de la ley alcance a la totalidad de las relaciones de consumo en Ecuador.

Referencias bibliográficas

- Angulo, S. (2023, 27 de febrero). Una norma vigente limita las llamadas para cobranzas. *Diario Expreso*. <https://www.expreso.ec/actualidad/economia/norma-vigente-limita-llamadas-cobranzas-152052.html>
- Asamblea Constituyente del Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Registro Oficial No. 449, 20 de octubre. <https://www.defensoria.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/08/constitucion.pdf>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2022). Ley Orgánica de Defensa del Consumidor: Reforma 2022. Suplemento del Registro Oficial No. 1.

- https://gobiernoabierto.quito.gob.ec/Archivos/Transparencia/2022/03marzo/A2/ANEXO_S/PROQU_LEY_ORGANICA_DE_DEFENSA_DEL_CONSUMIDOR.pdf
- Asociación de Bancos Privados del Ecuador. (2022). Cuadro comparativo: Ley Orgánica para Defender los Derechos de los Clientes del Sistema Financiero Nacional y Evitar Cobros Indevidos y Servicios No Solicitados. <https://asobanca.org.ec/wp-content/uploads/2022/02/Cuadro-comparativo-RO-Ley-Organica-Defender-Derechos-Clientes-Sistema-Financiero-Nacional-y-Evitar-Cobros-Indevidos-y-Servicios-No-Solicitados.pdf>
- Barocelli, S. (2020). Prácticas abusivas en el cobro extrajudicial de deudas a presuntos deudores en las relaciones de consumo. *Revista Jurídica del Colegio de Abogados Zárate Campana*, (2).
https://ar.lejister.com/articulos.php?Hash=1016006edc592df475e37d84fac913e7&hash_t=68f0c81a715a03adc3e1ae490a1a6ff1
- Barrios De la Cruz, C. D., Criado de Diego, M., Estupiñán, A. L., Leiva, R. E., Novoa, M. M., Pabón, M. A., & Parra, S. D. (2021). Manual de metodología de investigación jurídica para la práctica judicial en la Escuela Judicial "Rodrigo Lara Bonilla". Consejo Superior de la Judicatura.
<https://escuelajudicial.ramajudicial.gov.co/sites/default/files/Manua%20Enero%202022.pdf>
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2018). Cobranza extrajudicial: Marco regulatorio nacional y legislación comparada.
https://www.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio%2F10221%2F29496%2F1%2FBCN_Cobranza_extrajudicial.pdf
- Campaña, T. P. (2019, 6 de noviembre). La defensa del consumidor en el Ecuador. De espaldas a los principios internacionales de protección. *Revista Iuris Dictio*, (24), 17–33.
<http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/iudi/n24/2528-7834-iudi-24-00017.pdf>
- Carbonell, M. (2007). Los derechos fundamentales en México. Editorial Porrúa.
- Cobá, G. (2022, 3 de febrero). Los consumidores y clientes de la banca tienen nuevos derechos. *Primicias*. <https://www.primicias.ec/noticias/economia/ley-defender-derechos-clientes-banca-consumidores/>
- Congreso de Colombia. (2023, 10 de julio). Ley 2300 de 2023: Por medio de la cual se establecen medidas que protejan el derecho a la intimidad de los consumidores.
https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=213990
- Congreso de la República del Perú. (2010). Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley No. 29571), artículos 61 y 62. *Gaceta Jurídica*.
https://www.gacetajuridica.com.pe/boletin-nvnet/img_bol08/Codigo%20de%20proteccion%20y%20defensa%20del%20consumidor.pdf
- Corte Nacional de Justicia del Ecuador. (2018). Citación por boletas: Absolución de consultas – Criterio no vinculante. Presidencia de la Corte Nacional de Justicia.

https://www.cortenacional.gob.ec/cnj/images/pdf/consultas_absueltas/No_Penales/Procesal/046.pdf

Defensoría del Pueblo del Ecuador. (2021). Casos ingresados 2021. https://www.dpe.gob.ec/rc2021/1_Atencion/Casos%20ingresados%202021.pdf

Delgado, T. A. (2025, 13 de febrero). En total, son cuatro entidades financieras que operan sin autorización de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP y 18 aplicaciones que otorgan préstamos ilícitos. Infobae. <https://www.infobae.com/peru/2025/02/13/estas-entidades-captan-dinero-sin-contar-con-autorizacion-y-dan-prestamos-informales-advier-te-la-sbs/>

Diario Extra. (2024, 24 de noviembre). Empresas de cobranza de Ecuador violan la privacidad con métodos abusivos. Diario Extra. <https://www.extra.ec/noticia/actualidad/empresas-cobranza-ecuador-violan-privacidad-metodos-abusivos-116187.html>

Hernández Sampieri, R. F. (2014). Metodología de la investigación (6.ª ed.). McGraw-Hill Interamericana. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Momberg, U. R. (2021). Régimen de multas y ámbito de aplicación de la Ley N.º 19.496 sobre protección de los consumidores. Revista de Derecho de la Universidad Católica del Norte, 28, e4067. <https://www.scielo.cl/pdf/rducn/v28/0718-9753-rducn-28-21.pdf>

Montenegro, C. B., Labajos, P. H., Terrones, S. O., Minga, S. R., & Fasanando, G. S. (2024). Gestión de cobranzas y su influencia en la liquidez de una empresa inmobiliaria. Revista Amazónica de Ciencias Económicas, 3(2), e741. <https://revistas.unsm.edu.pe/index.php/race/article/view/741/1266>

Ñaupas Paitán, H. M. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis (4.ª ed.). Ediciones de la U. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/archivos/materiales_de_consulta/drogas_de_abuso/articulos/metodologiainvestigacionnaupas.pdf

Nohlen, D. (2020). El método comparativo. Instituto de Investigaciones Jurídicas, Universidad Nacional Autónoma de México. <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/13/6180/5.pdf>

Oboloo. (2023, 12 de enero). ¿Qué es un proveedor directo? - Definición. Oboloo. <https://oboloo.com/what-is-a-direct-supplier-definition/>

Quimi, C. J., & Campos, V. J. (2024, 1 de enero). La gestión de cobranza y su incidencia en la rotación de cartera en empresas comerciales de Ecuador, periodo 2015–2021. Cofin Habana, 18(1). <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v18n1/2073-6061-cofin-18-01-e12.pdf>

Sánchez Galán, J. (2021). Compra a crédito. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/compra-a-credito.html>

Tapia, E. (2024, 15 de septiembre). ¿Cuánto paga un cliente con deudas atrasadas por la gestión de cobranza que hacen bancos y cooperativas? Primicias.

<https://www.primicias.ec/economia/tarifas-deudas-atrasadas-cobranza-bancos-cooperativas-78791/>

Vélez, C. S., & Reyes, I. M. (2023, 15 de diciembre). La protección de los derechos de los consumidores en el Derecho Civil Ecuatoriano: Un análisis de su evolución y desafíos actuales. *Revista Investigador Científico*, 7(4), 849–862.

<https://www.investigarmqr.com/ojs/index.php/mqr/article/view/738/2922>

Zumba, L. (2024, 24 de noviembre). El hostigamiento de los cobros llega a los lugares de trabajo. ¿Hay malas prácticas? *Diario Extra*.
<https://www.extra.ec/noticia/actualidad/empresas-cobranza-ecuador-violan-privacidad-metodos-abusivos-116187.html>

Conflicto de intereses:

Los autores declaran que no existe conflicto de interés posible.

Financiamiento:

No existió asistencia financiera de partes externas al presente artículo.

Agradecimiento:

N/A

Nota:

El artículo no es producto de una publicación anterior.