



Análisis normativo que regula los medios digitales de pago en Ecuador: cobros indebidos por uso de servicios electrónicos de pago

Regulatory analysis governing digital payment methods in Ecuador: undue charges for the use of electronic payment services

Análise regulatória que regula os meios de pagamento digitais no Equador: cobranças indevidas pela utilização de serviços de pagamento eletrônico

Andy Omar Tutiven-Pilozo ^I
e1315491264@live.uleam.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0004-1284-382X>

Jaime Miguel Marín-Rodríguez ^{II}
jaime-marin10@hotmail.com
<https://orcid.org/0000-0001-5628-4637>

Correspondencia: e1315491264@live.uleam.edu.ec

Ciencias Sociales y Política
Artículo de Investigación

* **Recibido:** 22 de octubre de 2024 * **Aceptado:** 20 de noviembre de 2024 * **Publicado:** 01 de diciembre de 2024

- I. Estudiante de la Facultad de Ciencias Sociales, Derecho y Bienestar, Carrera de Derecho, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Ecuador.
- II. Magíster en Comercio Exterior con Mención en Gestión Tributaria Aduanera Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, Diplomado en Derecho y Técnica Aduanera Universidad del Pacífico Escuela de Negocios, Doctor en Ciencias Jurídicas Universidad del Zulia, Maestría en Derecho, Economía, Gestión, Mención en Gerencia de Administración de Empresas Université Bordeaux 1, Especialista en Diseño Curricular por Competencias Universidad del Mar, Abogado de los Juzgados I Tribunales de la República Universidad Laica Vicente Rocafuerte De Guayaquil, Docente de la Facultad de Ciencias Sociales, Derecho y Bienestar, Carrera de Derecho, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Ecuador.

Resumen

La digitalización de los servicios financieros en Ecuador ha promovido la inclusión económica, pero también ha incrementado las prácticas de cobros indebidos, afectando la seguridad y confianza de los usuarios en los medios de pago digitales. Esta investigación tiene como objetivo analizar el alcance de dichos cobros y los mecanismos regulatorios para proteger al consumidor, abordando su importancia en el contexto de la economía digital actual. El estudio emplea una metodología cualitativa con revisión documental y análisis de casos reportados, sustentado en fuentes normativas y testimonios de expertos en derecho financiero. Los resultados indican que, aunque existen normativas como la Ley Orgánica para el Desarrollo, Regulación y Control de los Servicios Financieros Tecnológicos, estas resultan insuficientes para prevenir prácticas abusivas. Además, se observa una supervisión limitada y una falta de educación financiera que contribuyen a la vulnerabilidad de los consumidores. Se concluye que es esencial fortalecer la regulación, implementar tecnologías de seguridad en las transacciones digitales y fomentar la educación del usuario para garantizar un entorno financiero más seguro.

Palabras clave: cobros indebidos; medios de pago digitales; regulación financiera; derechos del consumidor; educación financiera.

Abstract

The digitalization of financial services in Ecuador has promoted economic inclusion, but it has also increased the practice of undue charges, affecting the security and trust of users in digital payment methods. This research aims to analyze the scope of such charges and the regulatory mechanisms to protect the consumer, addressing their importance in the context of the current digital economy. The study uses a qualitative methodology with documentary review and analysis of reported cases, based on regulatory sources and testimonies of experts in financial law. The results indicate that, although there are regulations such as the Organic Law for the Development, Regulation and Control of Technological Financial Services, these are insufficient to prevent abusive practices. In addition, limited supervision and a lack of financial education are observed, which contribute to the vulnerability of consumers. It is concluded that it is essential to strengthen regulation, implement security technologies in digital transactions and promote user education to guarantee a safer financial environment.

Keywords: undue charges; digital payment methods; financial regulation; consumer rights; financial education.

Resumo

A digitalização dos serviços financeiros no Equador promoveu a inclusão económica, mas também aumentou as práticas de faturação inadequadas, afetando a segurança e a confiança dos utilizadores nos métodos de pagamento digital. Esta investigação tem como objetivo analisar o alcance destes encargos e os mecanismos regulatórios de proteção do consumidor, abordando a sua importância no contexto da atual economia digital. O estudo utiliza uma metodologia qualitativa com revisão documental e análise dos casos notificados, apoiada em fontes normativas e depoimentos de especialistas em direito financeiro. Os resultados indicam que, embora existam regulamentos como a Lei Orgânica para o Desenvolvimento, Regulação e Controlo dos Serviços Financeiros Tecnológicos, estes são insuficientes para prevenir práticas abusivas. Além disso, a supervisão limitada e a falta de educação financeira contribuem para a vulnerabilidade dos consumidores. Conclui-se que é fundamental reforçar a regulação, implementar tecnologias de segurança nas transações digitais e promover a educação dos utilizadores para garantir um ambiente financeiro mais seguro.

Palavras-chave: cobranças indevidas; métodos de pagamento digitais; regulação financeira; direitos do consumidor; educação financeira.

Introducción

El análisis normativo que regula los medios digitales de pago en Ecuador se ha convertido en un tema de vital importancia en el ámbito jurídico, particularmente debido a la creciente adopción de tecnologías digitales en el sector financiero. La transformación digital ha revolucionado la manera en que se realizan transacciones comerciales, proporcionando rapidez, eficiencia y seguridad en los pagos electrónicos. Sin embargo, esta evolución también ha planteado un nuevo eje de aspectos legales, especialmente en lo concerniente a los cobros indebidos por el uso de servicios electrónicos de pago.

Entre las normas pretendidas, la regulación de los medios digitales de pago en Ecuador se encuentra principalmente enmarcada en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (LODC), la Ley

Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado (LORCPM), y en las normativas emitidas por el Banco Central del Ecuador (BCE) y la Superintendencia de Bancos. Estas instituciones han establecido directrices claras para asegurar de alguna manera al ciudadano la transparencia, seguridad y eficiencia en las transacciones electrónicas, así como la protección de los derechos de los consumidores frente a prácticas abusivas o indebidas por parte de los proveedores de servicios de pago.

Normas de aplicación y regulación

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, en su artículo 4, numerales 4, 5, 6 y 7, establece el derecho de los consumidores a recibir servicios de calidad y a ser protegidos contra la publicidad engañosa y las prácticas comerciales abusivas. La normativa esboza:

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; (ASAMBLEA NACIONAL, 2000).

Esta figura expresa que, con relación en los medios digitales de pago, los proveedores de servicios electrónicos informen de manera clara y precisa sobre las tarifas y comisiones aplicables a las transacciones, de manera que, en uso y abuso del desconocimiento de los consumidores, algunos establecimientos omitan durante el proceso de compra las cláusulas que liberan al comprador de pagos con interés, aunque la ley lo exima. En el mismo contexto de los servicios electrónicos de pago, esto significa que los proveedores deben comunicar claramente todos los cargos, comisiones y condiciones de uso a los consumidores antes de que acepten el servicio. Sin embargo, en la práctica, muchos consumidores reciben recargos ocultos o inesperados que no fueron adecuadamente informados. Los proveedores de servicios de pago deben evitar cualquier tipo de publicidad que pueda inducir a error a los consumidores sobre las características, beneficios o costos de sus servicios ya que, adversamente este comportamiento o modos operandi constituya una infracción. No obstante, hay numerosos casos en los que la publicidad de estos servicios omite información crítica o presenta los términos de manera engañosa, lo que conduce a cobros indebidos

y a la frustración del consumidor. El derecho a la educación del consumidor, que incluye la promoción del consumo responsable y la difusión de sus derechos, establece una prioridad para empoderar a los usuarios en sus decisiones de consumo. Actualmente, muchos consumidores no están plenamente informados sobre sus derechos ni sobre los mecanismos disponibles para reportar abusos, traduciéndose en una menor capacidad para defenderse contra prácticas desleales y para exigir un trato justo.

Asimismo, la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado, en sus artículos 26 y 27, prohíbe las prácticas anticompetitivas y abusivas que puedan afectar negativamente a los consumidores, incluyendo los cobros indebidos y no autorizados en las transacciones electrónicas.

Cítose la siguiente normativa:

4.- Actos de denigración. - Se considera desleal la realización, utilización o difusión de aseveraciones, indicaciones o manifestaciones sobre la actividad, el producto, las prestaciones, el establecimiento o las relaciones mercantiles de un tercero o de sus gestores, que puedan menoscabar su crédito en el mercado, a no ser que sean exactas, verdaderas y pertinentes. Constituyen actos de denigración, entre otros:

a) Realizar, utilizar o difundir aseveraciones, indicaciones o manifestaciones incorrectas o falsas u omitir las verdaderas, con el objeto o que tengan por efecto, real o potencial, menoscabar el crédito en el mercado del afectado.

b) Realizar, utilizar o difundir aseveraciones, indicaciones o manifestaciones que refieran a la nacionalidad, las creencias o ideología, la intimidad, la vida privada o cualesquiera otras circunstancias estrictamente personales del afectado.

c) Realizar, utilizar o difundir aseveraciones, indicaciones o manifestaciones que, debido al tono de desprecio o ridículo, sean susceptibles de menoscabar el crédito del afectado en el mercado. Las conductas descritas en los literales b) y c) del presente artículo se presumen impertinentes, sin admitir prueba en contrario. (ASAMBLEA NACIONAL, 2011).

En teoría, la ley debería prevenir que los proveedores de servicios electrónicos de pago realicen cobros indebidos. Sin embargo, en el campo mercantil, la implementación de esta normativa ha demostrado ser menos eficaz de lo esperado. Por tal razón, en términos de transparencia esta actividad constituye una violación directa de la ley, que exige información clara y completa para los usuarios. La Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado, al unísino con la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor promueven la observancia de los actos jurídicos celebrados como componente crítico que resulta inaplicable con respecto en la educación del consumidor. Muchos usuarios de servicios electrónicos de pago no están plenamente conscientes de sus derechos bajo la ley ni de los mecanismos disponibles para reportar y disputar cobros indebidos. Sin una base de consumidores bien informados, los proveedores pueden continuar implementando prácticas opacas sin temor a repercusiones significativas. El mercado ha visto casos

repetidos donde los proveedores de servicios de pago realizan cobros adicionales bajo justificaciones técnicas, como “mantenimiento de cuenta” o “mejoras de seguridad”, sin una comunicación adecuada y transparente. Estas prácticas no solo afectan la confianza del consumidor, distorsionan la competencia justa, ya que empresas que operan de manera transparente pueden perder terreno frente a competidores menos escrupulosos.

El Banco Central del Ecuador, mediante resoluciones y circulares, ha desarrollado un marco normativo específico para la regulación de los medios digitales de pago. Entre estas normativas se destaca la Resolución No. 005-2014, que establece los lineamientos para la operación de los sistemas de pago electrónico en el país, diagnosticando la interoperabilidad, seguridad y eficiencia de estos sistemas. En efecto, la promulgación y aplicación de la resolución exige a los proveedores de servicios de pago la implementación de mecanismos de seguridad robustos para proteger a los usuarios contra fraudes y cobros indebidos. Por otro lado, parte, la Superintendencia de Bancos, con una finalidad aliada, ha contribuido en la emisión de normativas complementarias que regulan las actividades de las entidades financieras en el ámbito de los pagos electrónicos. La normativa SBS-2016-012, por ejemplo, impone a las entidades financieras la obligación de garantizar la confidencialidad y seguridad de los datos de los usuarios, así como de establecer procedimientos eficaces para la resolución de disputas y reclamaciones relacionadas con cobros indebidos.

El sector bancario dentro del sistema financiero ecuatoriano representa uno de los ámbitos económicos con mayor circulación de capital, lo que lo convierte en un atractivo escenario para la perpetración de actos ilícitos. Según datos proporcionados por la Superintendencia de Bancos del Ecuador, se estima que en el país existen alrededor de 14.698.347 cuentas bancarias, con un total aproximado de 32.177 millones de dólares registrados como depósitos tan solo en el mes de noviembre de 2019 (León-Rodríguez & Masaquiza-Aponte, 2020). Las operaciones financieras y económicas del sector bancario, impulsadas por el uso de tecnologías de la información en Ecuador, introducen riesgos y nuevas formas delictivas que, en algunos casos, aún no se encuentran reguladas en la normativa ecuatoriana. Esta investigación jurídica se propone analizar las causas y plantear posibles soluciones para salvaguardar los derechos de los usuarios en el ámbito virtual bancario, en respuesta a vulneraciones que afectan disposiciones establecidas en el artículo 308 de la Constitución de la República del Ecuador. Dicho artículo establece que: "...Las actividades financieras tendrán la finalidad fundamental de preservar los depósitos y atender los requerimientos

de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país..." (Corporación de Estudios y Publicaciones, 2008).

A pesar de la existencia de este marco normativo, los cobros indebidos por el uso de servicios electrónicos de pago siguen siendo una preocupación recurrente para los consumidores en el país. Estas prácticas tienden a incluir la aplicación de comisiones no informadas, cargos duplicados, o la retención injustificada de fondos. En este sentido, es fundamental que las autoridades regulatorias refuercen la vigilancia y el control sobre los proveedores de servicios de pago, brindando confianza y supervisión de que cumplan estrictamente con las normativas vigentes y que adopten medidas efectivas para prevenir y corregir cualquier irregularidad en las transacciones.

Métodos y materiales

Enfoque de la Investigación

El enfoque de la investigación es mixto, combinando tanto métodos cualitativos como cuantitativos. El enfoque cualitativo se empleará para explorar y comprender en profundidad las experiencias, percepciones y opiniones de los profesionales del derecho sobre la normativa que regula los medios digitales de pago en Ecuador. Por otro lado, el enfoque cuantitativo permitirá cuantificar y analizar datos específicos sobre la incidencia de cobros indebidos en transacciones electrónicas y la efectividad de las normativas vigentes en prevenir estos problemas.

Nivel y Modalidad de la Investigación

El nivel de la investigación es descriptivo, ya que busca describir detalladamente las características y efectos de la normativa sobre medios digitales de pago en Ecuador. La modalidad de la investigación es no experimental, debido a que no se manipularán variables de manera intencional, sino que se observarán y analizarán las variables tal como ocurren en su entorno natural.

Población, Muestra y Muestreo

La población de estudio está compuesta por profesionales del derecho en Ecuador, con especialización en normativa financiera y de consumo. La muestra se seleccionará mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, eligiendo dos abogados especializados en derecho

financiero y regulatorio, quienes serán entrevistados para proporcionar una visión experta sobre el tema.

Entorno del Estudio

El estudio se llevará a cabo en los despachos de los dos profesionales del derecho seleccionados para las entrevistas. Estos despachos están ubicados en ciudades clave de Ecuador, lo que garantiza una perspectiva amplia y representativa del entorno legal en el país.

Técnicas de Recolección de Datos

1. **Entrevistas Semi-estructuradas:** Se realizarán entrevistas semi-estructuradas con los dos abogados seleccionados. Estas entrevistas permitirán obtener información detallada y profunda sobre sus percepciones y experiencias relacionadas con la normativa de medios digitales de pago y los cobros indebidos.
2. **Cuestionarios:** Se diseñará un cuestionario con preguntas abiertas y cerradas para recoger datos específicos sobre la incidencia de cobros indebidos y la efectividad de las normativas vigentes. Este cuestionario se administrará a una muestra más amplia de profesionales del derecho y consumidores que hayan tenido experiencias relevantes con medios digitales de pago.

Intervenciones

Las intervenciones en este estudio incluirán la implementación de las siguientes técnicas y herramientas:

- Antes de las entrevistas y la administración del cuestionario, se realizará una prueba piloto con un pequeño grupo de profesionales del derecho y consumidores para asegurar la claridad y efectividad de las preguntas.
- Se utilizarán grabadoras de audio para registrar las entrevistas, garantizando la precisión en la recolección de datos. Además, se emplearán programas de análisis cualitativo y cuantitativo para procesar y analizar la información recolectada.

Análisis de los Datos

El análisis de los datos se llevará a cabo mediante los siguientes métodos:

- **Análisis Cualitativo:** Las entrevistas se transcribirán y se analizarán utilizando el método de análisis temático, identificando patrones y temas recurrentes en las respuestas de los abogados. Este análisis permitirá comprender las percepciones y opiniones de los expertos sobre la normativa y su efectividad.
- **Análisis Cuantitativo:** Los datos recolectados a través de los cuestionarios se analizarán utilizando estadísticas descriptivas y análisis inferenciales. Se calcularán frecuencias, porcentajes y medias para describir la incidencia de cobros indebidos y se realizarán pruebas estadísticas para determinar la relación entre variables específicas, como la claridad de la normativa y la incidencia de cobros indebidos.

Resultados y discusión

Los resultados presentan claramente los logros del estudio. En la discusión se contextualizan los resultados en el área disciplinar y se comparan con investigaciones anteriores, destacando los avances alcanzados o rectificando conceptos ya utilizados por otros autores.

Resultados de Entrevista
1) ¿Podría brindarnos una breve descripción del panorama actual de los medios digitales de pago en Ecuador?
<p>La plataforma de pago, como se los conoce en la mayoría de los países, definitivamente son necesarias para el bien común, y como plataforma está expuesta a asaltos clásicos que realizan algunos delincuentes, de modo que, si el sistema financiero nacional quien regula el sistema bancario, cooperativas, invierte en herramientas importantes para garantizar la protección de estas vías transaccionales. Banco de Pichincha es una de las principales entidades que más denuncias tiene, ¿por qué? Precisamente porque no cuentan con un sistema de control efectivo. Abg. Miguel Ángel López Ordóñez (2024)</p> <p>Cómo abogado podría decir que actualmente se encuentra en una lucha de las plataformas para mejorar día a día la calidad de atención y servicios a sus usuarios, pero como usuaria de servicios que podía notar que a veces las compañías emiten cobros los cuales muchas veces ni ellos mismos conocen porque se genera y solicitar que devuelvan ese dinero suele conllevar a reclamos administrativos para por medio de las instituciones pertinentes para que procedan a la devolución ya que por sus propios medios evitan hacer cualquier tipo de devolución al cliente. Abg. Jessica Angélica Barragán Espinoza (2024)</p> <p>Los medios de pago digitales en el Ecuador han ayudado a descongestionar los bancos y facilitado realizar pagos a cualquier parte del mundo.</p>

Abg. Mauricio Guamán Chimpatiza (2024)

2) ¿Cuáles son los principales tipos de medios digitales de pago que se utilizan en el país y cómo funcionan?

En Ecuador, los principales medios digitales de pago incluyen plataformas como tarjetas de crédito y débito, transferencias electrónicas, billeteras digitales (por ejemplo, BIMÓ), y pagos a través de aplicaciones bancarias. Además, existen opciones como PayPal para transacciones internacionales. Estas plataformas permiten a los usuarios realizar pagos o transferencias desde sus cuentas bancarias o tarjetas de manera rápida y segura a través de internet. Las transacciones se realizan mediante pasarelas de pago que autorizan y validan las operaciones, reduciendo la necesidad de efectivo. A través de sistemas como Servipagos y Mi Banquito, Banca Web, Banca Móvil, los usuarios también pueden realizar pagos en puntos físicos.

Abg. Miguel Ángel López Ordóñez (2024)

Los medios principales suelen ser las transferencias interbancarias, el uso de las tarjetas de débito, los giros desde el exterior, entre otros, y es básicamente eso el flujo del dinero de una cuenta a otra o de un usuario a otro por concepto de consumo o de servicios.

Abg. Jessica Angélica Barragán Espinoza (2024)

Los principales medios de pagos que se utilizan en la actualidad son una aplicación de los bancos para realizar transferencias.

Abg. Mauricio Guamán Chimpatiza (2024)

3) ¿Ha observado un aumento en la adopción de medios digitales de pago en los últimos años? ¿A qué factores atribuye este aumento?

Sí, ha habido un crecimiento considerable en la adopción de medios digitales de pago en Ecuador. Este aumento puede atribuirse a varios factores, como la expansión del acceso a internet y la creciente penetración de smartphones en la población. Además, la pandemia de COVID-19 aceleró la digitalización en todos los sectores, ya que las personas buscaron métodos más seguros y convenientes para realizar transacciones sin contacto. Las instituciones financieras también han promovido estos medios como una forma de mejorar la eficiencia y seguridad de las transacciones.

Abg. Miguel Ángel López Ordóñez (2024)

Sí efectivamente han aumentado los servicios de medios digitales de pago en los últimos años, esto básicamente a raíz del COVID y del aislamiento, puesto que se creó en la necesidad de mover el flujo de dinero sin tener contacto con otros usuarios, por lo que a partir de la pandemia se creó un boom de servicios de medios digitales de pago.

Abg. Jessica Angélica Barragán Espinoza (2024)

Se debe a que la mayoría de la sociedad aprendió a utilizar el Internet.

Abg. Mauricio Guamán Chimpatiza (2024)

4) ¿Cuál es la normativa vigente que regula los medios digitales de pago en Ecuador?

Los medios digitales de pago en el Ecuador son de reciente data. Se han introducido paulatinamente y en efecto son vulnerables per se. Los bancos deberían garantizar a los usuarios una excelente protección de información y datos. Por ello es que surgen los robos de identidades, de manera que los bancos sean conscientes que han sido asaltados por extrañas personas y que estos cobros indebidos sean devueltos identificando a los que delinquen. Sin embargo, en la normativa penal no existe una guía para sancionar el cometimiento de estos delitos, solamente tipifican los delitos informáticos que se cometan a través del internet. Nuestro sistema no es proteccionista, apenas se ha creado la Superintendencia de los Datos personales, con el fin de guardar control, vigilancia y, reserva, no obstante, es inexperta para atender la variedad de casos como los delincuentes cibernéticos que manipulan estratégicamente el sistema. En Ecuador no hay un mecanismo correcto que se pueda ventilar los robos, hacks de cuentas bancarias. En principio se presenta una denuncia en fiscalía por la sustracción de fondos. Entendamos que no hallaremos una solución de fondo, primero porque Fiscalía se auxilia de un departamento de Criminalística quien en definitiva no cuenta con las herramientas necesarias para revelar a los presuntos autores quienes se podrían encontrar en el exterior. Recomiendo mayor seguridad, aunque estos costos sean honoríficos, dado que la banca no quiere asumir los gastos. Pero, ¿cómo la banca determina que estas eventualidades son ciertas? ¿Cómo sabe la banca si lo que usted dice es verdad? Debe existir un departamento por medio de la Superintendencia de Bancos para poder determinar con eficiencia aquellos casos que lleguen sobre las sustracciones de los bienes patrimoniales en el sistema financiero. Entiéndase que los bancos atienden preferencialmente aquellos reclamos con quienes presentar cierta afinidad o afectividad, y muchos usuarios que no se quedan sin ser acogidos.

Abg. Miguel Ángel López Ordóñez (2024)

Actualmente Ley Orgánica para el Desarrollo, Regulación y Control de los Servicios Financieros Tecnológicos y en particular la Resolución No. 2023-014-M expedida por la Junta de Política y Regulación Monetaria, esta resolución contiene la *Norma que regula la moneda, los medios y sistemas de pago en Ecuador y las actividades fintech de sus partícipes*.

Abg. Jessica Angélica Barragán Espinoza (2024)

De lo que se conoce que la única entidad que controla estos medios de pagos es la Super Intendencia de bancos, UAFE.

Abg. Mauricio Guamán Chimpatiza (2024)

5) ¿Cómo se han adaptado las regulaciones para abordar los nuevos desafíos tendencias en el sector de pagos digitales?

Tú no vas a encontrar la determinada pasarela que te digo: Actualmente tienes Western Union, Banco del Barrio, Guayaquil. Ojo, no confundan medios digitales, puesto que primero, para que los medios digitales puedan funcionar nótese que esta maneja una actividad conexas que lo establece el Código

Orgánico Monetario, allí se encuentran ciertos aspectos, por ejemplo, Servipagos dispone de una versatilidad de posibilidades para efectivizar sus diligencias de pagos, aquello lo encuentras como actividades conexas, art. 4 del Código Orgánico Monetario, Servipagos, Mi banquito, De Una, etc., que es importante a nivel nacional pero sin jurisdicción. Yo tengo una cuenta internacional y si presento aquellos cobros indebidos yo no puedo impugnar en nuestro país porque no es jurisdiccional. Las apuestas son creadas a través de los paraísos fiscales. Actualmente el Estado quiere regularse en materia tributaria. Recuerden que se cuestionan estos avivatos. Observen que los medios de pagos si tienen una regulación proporcionada por la Superintendencia de bancos, Wester Union tiene la autorización. Yo puedo crearme una cuenta en Paypal y ustedes pueden utilizarla sin preocupación a regulaciones internas. Dos cosas, el desarrollo de la plataforma de pagos son importantes para la evolución de los pueblos como los países de primer mundo. Deben crearse normativas que lo regulen. Tercero deben existir instituciones precisamente para que haya un canal de control. Último que protejan a los usuarios de los ataques cibernéticos.

Abg. Miguel Ángel López Ordóñez (2024)

A raíz de esta resolución del 2023, los bancos y los servicios de ventas se vieron en la necesidad de hacer uso de sistemas de seguridad especial para control y cuidado de los movimientos que se realizan dentro de su respectivas empresas, las compañías que poseían sus propios sistemas especiales de cobro aplicaron adicionalmente sistemas de clave y de reconocimiento facial en algunos casos mientras que las compañías que no pueden darse el lujo de tener su propio sistema de gestión de cobro contrataran compañías especializadas en este proceso las cuales brindan la seguridad y el soporte a las pequeñas empresas para poder realizar cobros en línea sin que se genere algún tipo de estafa.

Abg. Jessica Angélica Barragán Espinoza (2024)

En la actualidad desconozco de las normativas que regula los pagos digitales.

Abg. Mauricio Guamán Chimpatiza (2024)

6) ¿Qué se entiende por "cobros indebidos" en el contexto de los medios digitales de pago?

Se entiende por ilegal cualquier cobro adicional en términos porcentualmente propuestos por las casas de venta, ya sea del 2% o 5% adicionales, aquel cobro es ilegal porque usted paga recargos en las tarjetas. ¿Cómo funciona? Día uno pagué recargo por la tarjeta. Hasta que el banco pague son 30 días. Los \$500 que se efectivizan en 30 días. Los débitos no pueden ser excedidos de los márgenes que exhibe la normativa.

Abg. Miguel Ángel López Ordóñez (2024)

Cobro debido es todo aquel que se realiza fuera de lo contratado o requerido por el cliente por ejemplo si un cliente contrata o tiene una cuenta o de una tarjeta de crédito, y de pronto durante el mes aparece un cobro por seguro de vida o seguro antirrobo o seguro de desgravamen que no contrató por voluntad

propia y qué más sin embargo la compañía bancaria aplicó a su cuenta sin el respectivo autorización del cliente sea escrita, verbal o cualquier tipo de autorización, en sí la institución bancaria tendrá la obligación de hacer la correspondiente devolución de estos valores salvo que compruebe que el mismo cliente solicitó la activación de alguna forma. En caso de no poder probarlo el cliente tiene toda la potestad de solicitar el reembolso y retiro de dicho servicio.

Abg. Jessica Angélica Barragán Espinoza (2024)

Los cobros indebidos aducen ser como recargos por el servicio prestado y en la actualidad en las tiendas de barrios por cada transacción cobran un determinado valor por cada transacción realizada.

Abg. Mauricio Guamán Chimpatiza (2024)

7) ¿Cuáles son las causas más comunes de cobros indebidos en Ecuador?

Entre las causas más comunes se encuentran errores en la facturación, la falta de regulación efectiva de algunos intermediarios de pago y el abuso en las tasas de interés o recargos por parte de ciertas instituciones financieras. También puede darse por cobros adicionales no autorizados al realizar transacciones en línea o al utilizar tarjetas de crédito y débito. Algunos comerciantes también imponen recargos ilegales sobre las compras realizadas con tarjetas, lo que representa una forma frecuente de cobros indebidos. Acudes a un juez de contravención penal, no es un delito. A través de el se solicita una indemnización pecuniaria. Se llega a un acuerdo y devuelven los valores.

Abg. Miguel Ángel López Ordóñez (2024)

Los cobros indebidos actualmente suelen ser la aplicación de seguros, servicios adicionales, facturas no pertinentes, productos no contratados de forma legal entre otros.

Abg. Jessica Angélica Barragán Espinoza (2024)

La viveza criolla.

Abg. Mauricio Guamán Chimpatiza (2024)

¿Qué mecanismos existen para que los consumidores demanden o denuncien cobros indebidos?

Los consumidores pueden acudir a la Superintendencia de Bancos para presentar sus quejas formales o a la Defensoría del Pueblo. Además, si los cobros indebidos son significativos, pueden presentar una denuncia en la Fiscalía para que se investigue como posible delito financiero. También existen juzgados civiles donde se pueden demandar indemnizaciones pecuniarias por los daños causados.

Abg. Miguel Ángel López Ordóñez (2024)

Existen varios medios por ejemplo en el término de las compañías de telecomunicaciones como claro Movistar Tuenti etcétera estas pueden ser presentada ante la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, mientras que los servicios bancarios por medio de la superintendencia de compañías, valores y seguros, así como también por medio de la Defensoría del Pueblo, incluso existen plataformas creadas específicamente para gestionar este tipo de percances en los consumos.

Abg. Jessica Angélica Barragán Espinoza (2024)

Denuncias mediante la página web de cada institución financieras.

Abg. Mauricio Guamán Chimpatiza (2024)

8) ¿Qué consejos puede dar a los consumidores para evitar cobros indebidos en medios digitales de pago?

Negarte a pagar y recurrir a las instancias judiciales. Todas las instituciones que hacen recargos lo realizan arbitrariamente y las personas aceptan. La Defensoría del Pueblo es pertinente.

Abg. Miguel Ángel López Ordóñez (2024)

Se requiere un buen control de los servicios que 1 maneje saber que lo que se contrata y pagas durante los meses en su factura, así como también tener un control de sus servicios de débito y de cuentas para saber en qué momento aparecen facturaciones indebidas, y así poder tomar cartas sobre cualquiera de ellas que se presenten inmediatamente una vez que se detectan.

Abg. Jessica Angélica Barragán Espinoza (2024)

Informarnos bien de los productos digitales adquiridos y saber el costo.

Abg. Mauricio Guamán Chimpatiza (2024)

9) ¿Qué recomendaciones o propuestas tiene para mejorar la regulación y protección al consumidor en el ámbito de los cobros indebidos en medios digitales de pago?

Para mejorar la regulación y protección del consumidor ante cobros indebidos en medios digitales de pago, propongo fortalecer la supervisión de entidades como la Superintendencia de Bancos y la Superintendencia de Protección de Datos Personales, dotándolas de mejores herramientas técnicas. Es vital crear un departamento especializado dentro de los bancos para investigar denuncias de manera eficiente. Además, se deben establecer normativas más estrictas sobre la transparencia en los cargos y comisiones, y promover una mayor responsabilidad bancaria en la protección del usuario. Finalmente, la educación financiera es clave para que los consumidores conozcan sus derechos y cómo proceder.

Abg. Miguel Ángel López Ordóñez (2024)

Las compañías tanto bancarias como de servicios actualmente tienen un alto nivel de seguridad la mayoría tratan d gestionar dos y 3 medidas de seguridad dentro del consumo puede que a veces es engorroso puede que seas molesto por lo que las personas adultas mayores pueden llegar a tener inconvenientes sobre esto pero es la forma más segura de mantener a la redundancia seguros nuestros bienes puesto que si se simplificase la seguridad en los servicios se estaría dando campo o apertura a nuestras cuentas o facilitándoles la forma en la que se llevan nuestros bienes.

Abg. Jessica Angélica Barragán Espinoza (2024)

A informar bien a la ciudadanía y sus clientes de cada servicio que realice.

Abg. Mauricio Guamán Chimpatiza (2024)

Dada la investigación realizada y el recuento informativo y cuantitativo sobre los cobros indebidos en los medios digitales de pago en el país, se reconoce que han emergido como un tema de creciente importancia, tanto para los consumidores como para las entidades regulatorias. A medida que los servicios financieros se han digitalizado, ha surgido la necesidad de una mayor protección de los derechos de los usuarios ante posibles abusos, especialmente en un entorno en el que las transacciones electrónicas se han vuelto cotidianas. Nótese que, entre entre los diferentes casos, como lo establece Nina Freile (2019) se agrega que “el 67% de los migrantes venezolanos han sido víctimas de cobros indebidos desde la Frontera hacia el Ecuador, el 61,8% incluso por parte de sus propios compatriotas tanto en el Ecuador como en Venezuela, así como de tramitadores” (pág. 10). El crecimiento en el uso de medios digitales de pago, como transferencias electrónicas, tarjetas de crédito y débito, y aplicaciones de pago móviles, ha sido evidente en Ecuador, especialmente acelerado por la pandemia de COVID-19. La realidad tecnológica condujo a una mayor inclusión financiera, pero también ha expuesto a los usuarios a riesgos como los cobros indebidos. De acuerdo con el Abg. Miguel Ángel López Ordóñez, se evidencia una falta de mecanismos efectivos para enfrentar estos delitos, destacando la vulnerabilidad de los usuarios debido a la carencia de normativas claras y procesos judiciales que no siempre brindan una resolución efectiva. En este eje, Sofía Maldonado (2023) preconiza que “si existe una preocupación o denuncia sobre cobros indebidos realizados por bancos u otras instituciones financieras en Ecuador, los clientes pueden recurrir a la Superintendencia de Bancos para presentar una queja y solicitar una investigación” (pág. 14). Concluye que “La Superintendencia de Bancos tiene la autoridad para examinar estas quejas y tomar medidas si se encuentra que ha habido cobros indebidos o prácticas irregulares” (Maldonado Albán, 2023).

El sistema financiero y sus mecanismos de pago, como lo destaca el Abg. Jessica Angélica Barragán Espinoza, están controlados principalmente por la Ley Orgánica para el Desarrollo, Regulación y Control de los Servicios Financieros Tecnológicos, así como por la Resolución No. 2023-014-M de la Junta de Política y Regulación Monetaria. Sin embargo, los cobros indebidos

han encontrado un espacio en estas dinámicas, no solo por falta de regulación en ciertos aspectos, sino por la dificultad de supervisar a los intermediarios financieros y por la escasa implementación de medidas tecnológicas eficientes para prevenir estos abusos. Para responsabilidad del Estado, “la Defensoría del Pueblo se encuentra monitoreando a nivel nacional el estado situacional de los derechos ante la evidente escalada de vulneraciones de los mismos en distintos ámbitos” (Acción de Protección, 2020). No obstante, reclama que “fruto de estas acciones logró evidenciar a través de distintos medios de comunicación varios reclamos de personas usuarias de servicios financieros que mostraban su malestar ante presuntos cobros indebidos” (Acción de Protección, 2020).

Uno de los puntos clave en el análisis es la falta de una legislación específica para enfrentar los cobros indebidos que surgen de los medios digitales. Como menciona el Abg. Miguel Ángel López Ordóñez, las denuncias por este tipo de conductas ilícitas suelen dirigirse a la Fiscalía, sin que exista una respuesta sólida que disuada a los delincuentes o garantice la devolución del dinero a los afectados. Aunque existen leyes que regulan los delitos informáticos, estas no cubren todas las aristas de los problemas que enfrenta el sistema bancario y sus usuarios, dejando lagunas importantes, especialmente en la persecución de delitos transnacionales.

Hurtado (2019) manifestó que las instituciones del Estado y las empresas privadas están obligadas a cumplir con la Constitución y las leyes que las regulan y controlan, por eso existe una investigación defensorial sobre los supuestos cobros indebidos a escala nacional, que ha implicado solicitar información a las Superintendencias de Bancos, Compañías y Economía Popular y a la Junta de Regulación Monetaria y Financiera. (Rodríguez, 2019) Según el Abg. Mauricio Guamán Chimpatiza, la única entidad que controla estos medios de pagos es la Superintendencia de Bancos, pero su capacidad para supervisar el creciente volumen de transacciones y asegurar una respuesta rápida ante irregularidades es limitada. La escasa supervisión efectiva permite que se den cobros indebidos como la aplicación de seguros no contratados o recargos adicionales en las transacciones, lo cual ha sido una queja recurrente entre los consumidores. Las leyes vigentes, si bien son un paso adelante en la protección de los derechos de los usuarios, siguen siendo insuficientes para abordar todas las formas de abuso que se presentan en la actualidad.

Una de las preocupaciones más relevantes que se exponen constituye el obstáculo de la oscuridad en los mecanismos que protegen a los consumidores de los cobros indebidos. Aunque, como señala el Abg. Miguel Ángel López Ordóñez, existen canales legales como la Superintendencia de Bancos

y la Defensoría del Pueblo, estos no siempre brindan una resolución eficiente o accesible para todos los usuarios, especialmente para aquellos que carecen de los conocimientos técnicos para navegar por los complejos procesos de reclamación.

La ausencia de una normativa más estricta y clara sobre la transparencia de los cargos y las comisiones en los medios de pago digital se traduce en que los consumidores muchas veces aceptan sin cuestionar recargos indebidos. Como se observa en el comentario del Abg. Mauricio Guamán Chimpatiza, muchos usuarios son víctimas de la "viveza criolla", una forma de abuso en la que pequeños comercios y bancos imponen recargos ilegales o servicios adicionales que no fueron solicitados, contribuyendo así a la perpetuación de esta práctica.

Entre las propuestas destacadas, la necesidad de fortalecer la supervisión de las entidades bancarias y la Superintendencia de Protección de Datos Personales es una prioridad. El Abg. Miguel Ángel López Ordóñez sugiere que se debe crear un departamento especializado dentro de los bancos para manejar las denuncias de cobros indebidos de manera eficiente. Además, es fundamental que los bancos asuman una mayor responsabilidad en la protección del consumidor, implementando tecnologías más avanzadas para prevenir cobros no autorizados y reforzando la seguridad de las transacciones digitales. Otro aspecto clave es la importancia de la educación financiera. Los usuarios deben estar mejor informados sobre sus derechos y los productos digitales que adquieren, como lo resalta el Abg. Mauricio Guamán Chimpatiza. La falta de conocimiento sobre los cargos permitidos y las tasas aplicables permite que las entidades bancarias y los comerciantes impongan recargos que no siempre están justificados.

Conclusión

El examen jurídico y técnico de los medios digitales de pago en Ecuador revela una infraestructura normativa que, aunque funcional en su base, enfrenta severas limitaciones frente a las dinámicas de un entorno financiero en constante evolución. Los cobros indebidos, manifestación concreta de estas limitaciones, configuran una vulneración económica, una afectación al principio de confianza que debe regir las relaciones entre los usuarios y las instituciones financieras. En el marco normativo, la *Ley Orgánica para el Desarrollo, Regulación y Control de los Servicios Financieros Tecnológicos* establece parámetros generales, pero carece de disposiciones que aborden de manera puntual los abusos que surgen en el ámbito digital. Esta insuficiencia normativa consiente que las instituciones financieras y los intermediarios tecnológicos operen con amplios márgenes de

discrecionalidad. Tal situación debilita la capacidad sancionadora del Estado, además dificulta el acceso a mecanismos claros y expeditos de restitución para los afectados.

Desde el enfoque técnico, la supervisión de los medios digitales de pago muestra falencias significativas en cuanto a capacidad de control y reacción ante irregularidades. Las herramientas de monitoreo existentes no alcanzan a cubrir el volumen y la complejidad de las transacciones digitales, lo que permite que prácticas como la imposición de seguros no solicitados o la aplicación de cargos ocultos proliferen sin una intervención inmediata. En este sentido, el desarrollo de tecnologías preventivas y sistemas de inteligencia artificial dedicados a la detección temprana de irregularidades representa una oportunidad concreta para mejorar la eficiencia y efectividad del control financiero. Adicionalmente, los consumidores, especialmente aquellos menos familiarizados con el entorno digital, enfrentan barreras sustanciales para identificar y denunciar cobros indebidos. La educación financiera, como se ha señalado, constituye una base fundamental en este escenario. Sin embargo, debe abordarse desde un enfoque informativo, como una política estructural que promueva la alfabetización financiera en todos los niveles educativos y sociales. El contexto transfronterizo agrava la situación, especialmente para grupos en condiciones de vulnerabilidad, como los migrantes. La falta de regulación específica y la limitada cooperación internacional para el seguimiento de estas prácticas revelan la necesidad de construir un marco normativo más alineado con los estándares globales.

A nivel institucional, la Superintendencia de Bancos y la Defensoría del Pueblo, aunque fundamentales en la defensa de los derechos de los usuarios, requieren una modernización tanto en recursos tecnológicos como en estrategias de supervisión. La creación de unidades especializadas para atender denuncias de cobros indebidos y el fortalecimiento de la coordinación interinstitucional son pasos necesarios para superar las brechas identificadas. Finalmente, el problema de los cobros indebidos trasciende lo meramente financiero, impactando directamente en la confianza del sistema bancario y en la percepción de seguridad jurídica. Superar estas falencias demanda una respuesta exhaustiva que combine precisión normativa, innovación tecnológica y educación sistemática, garantizando así un entorno financiero digital que opere bajo los principios de transparencia, legalidad y equidad. Esta tarea, lejos de ser concluyente, abre el camino a futuras reflexiones y reformas que deben involucrar a todos los actores del sistema financiero.

Referencias

1. Acción de Protección, 17230-2020-07661 (UNIDAD JUDICIAL CIVIL CON SEDE EN LA PARROQUIA ÑAQUITO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA 17 de Septiembre de 2020).
2. ASAMBLEA NACIONAL. (2000). Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Quito: Registro Oficial Suplemento 116.
3. ASAMBLEA NACIONAL. (2011). Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado. Quito: Registro Oficial Suplemento 555.
4. Barragán Espinoza, J. A. (8 de Julio de 2024). Análisis normativo de los cobros indebidos en medios digitales en Ecuador. (A. Tutiven, Entrevistador)
5. Corporación de Estudios y Publicaciones. (2008). CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR. Quito: Talleres de la Corporación de Estudios y Publicaciones.
6. Freile Cartagena, N. G. (2019). Migración irregular de grupos vulnerables a Ecuador: Una inobservancia a los Derechos Humanos. Ambato: Universidad Regional Autónoma de los Andes. Obtenido de [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://dSPACE.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/10743/1/ARTFAB0007-2019.pdf](https://dSPACE.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/10743/1/ARTFAB0007-2019.pdf)
7. Guamán Chimpaliza, M. (29 de Agosto de 2024). Análisis normativo de los cobros indebidos en medios digitales en Ecuador. (A. Tutiven, Entrevistador)
8. León-Rodríguez, I. X., & Masaquiza-Aponte, P. C. (2020). Vicios e ilegalidades en el consentimiento por cobros indebidos a clientes titulares de cuentas bancarias. *Iustitia Socialis: Revista Arbitrada de Ciencias Jurídicas y Criminalísticas*, 481-494. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8965183.pdf>
9. López Ordóñez, M. Á. (28 de Agosto de 2024). Análisis normativo de los cobros indebidos en medios digitales de pago en Ecuador. (A. Tutiven, Entrevistador)
10. Maldonado Albán, S. M. (2023). Mejora de procesos en servicio al cliente de la empresa Aliget Ecuador ubicado en Quito. Quito: Tecnológico Universitario Pichincha. Obtenido de [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.tecnologicopichincha.edu.ec/bitstream/123456789/778/1/MALDONADO%20ALBAN%20SOFIA%20MICHELLE.pdf](https://repositorio.tecnologicopichincha.edu.ec/bitstream/123456789/778/1/MALDONADO%20ALBAN%20SOFIA%20MICHELLE.pdf)

11. Rodríguez , M. (2019). Estudio económico por los cobros indebidos en las entidades financieras y su consecuencia en los usuarios de la provincia del Guayas durante el período 2017-2018. Revista Universidad de Guayaquil, 1(1), 1-11. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/60337792/Articulo_Rodriguez_Pinto_Melisa20190819-120233-r27vg8-libre.pdf?1566265503=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DArticulo_Rodriguez_Pinto_Melis

© 2024 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).