

Iván Xavier León-Rodríguez; Paulo César Masaquiza-Aponte

<http://dx.doi.org/10.35381/racji.v5i3.1127>

**Vicios e ilegalidades en el consentimiento por cobros indebidos a clientes titulares de cuentas bancarias**

**Vices and illegalities in consenting for improper collections to customers holding bank accounts**

Iván Xavier León-Rodríguez  
[us.ivanleon@uniandes.edu.ec](mailto:us.ivanleon@uniandes.edu.ec)  
Universidad Regional Autónoma de los Andes, Santo Domingo  
Ecuador  
<https://orcid.org/0000-0002-3725-988X>

Paulo César Masaquiza-Aponte  
[us.paulomasaquiza@uniandes.edu.ec](mailto:us.paulomasaquiza@uniandes.edu.ec)  
Universidad Regional Autónoma de los Andes, Santo Domingo  
Ecuador

Recibido: 31 de octubre de 2020  
Revisado: 10 de octubre de 2020  
Aprobado: 05 de diciembre de 2020  
Publicado: 10 de diciembre de 2020

Iván Xavier León-Rodríguez; Paulo César Masaquiza-Aponte

## RESUMEN

En octubre de 2018 se destapó el caso de los “Cobros Indevidos”, en el que bancos ecuatorianos debitaban a cuentahabientes, entre 1 y 20 dólares en beneficio de entidades no financieras, por conceptos desconocidos. Se planteó el objetivo general de la investigación analizar los delitos por cobros indebidos a clientes titulares de cuentas bancarias en el Ecuador. La metodología empleada, se basó en el enfoque cualitativo utilizando la recolección y análisis de una tipología documental-bibliográfica, generándose un proceso analítico-reflexivo, contribuyendo a la generación de la extensión del estado del arte. Se realizaron algunas entrevistas, lo que permitió llegar a premisas verdaderas y conclusiones válidas. Se concluye que estos hechos al cometerse desde medios electrónicos o telemáticos están efectivamente lesionando bienes jurídicos protegidos de forma masiva, abusiva e inescrupulosa, existiendo allí un ánimo de hacer daño (dolo) y sugiere cometimiento de delitos de estafa, abuso de confianza, o fuga de bases de datos privadas.

**Descriptor:** Medios electrónicos; protección del consumidor; derechos civiles (Palabras tomadas del Tesoro UNESCO).

## ABSTRACT

In October 2018, the case of “Undue Collections” was uncovered, in which Ecuadorian banks debited account holders between 1 and 20 dollars for the benefit of non-financial entities, for unknown concepts. The general objective of the investigation was raised to analyze crimes due to improper charges to clients who hold bank accounts in Ecuador. The methodology used was based on the qualitative approach using the collection and analysis of a documentary-bibliographic typology, generating an analytical-reflective process, contributing to the generation of the extension of the state of the art. Some interviews were conducted, which allowed us to reach true premises and valid conclusions. It is concluded that these acts, when committed from electronic or telematics means, are effectively damaging protected legal assets in a massive, abusive and unscrupulous way, there is a spirit of doing harm (fraud) and suggests committing crimes of fraud, breach of trust, or flight of private databases.

**Descriptors:** Electronic media; consumer protection; civil rights. (Words taken from the UNESCO Thesaurus).

Iván Xavier León-Rodríguez; Paulo César Masaquiza-Aponte

## **INTRODUCCIÓN**

El sector bancario del sistema financiero ecuatoriano es uno de los escenarios económicos donde existe el mayor flujo de capitales, motivo atractivo para cometer actos ilícitos, según datos de la Súper Intendencia de Bancos del Ecuador, existen alrededor de 14.698.347 de cuentas bancarias en el país, cerca de 32. 177 millones de dólares constan como depósitos solo en el mes de noviembre del 2019.

Las actividades económicas y financieras del sector bancario que se ofertan en el Ecuador con el uso de las tecnologías de la información, traen consigo riesgos y nuevas modalidades delictivas, mismas que no estarían contempladas en la legislación ecuatoriana, esta investigación jurídica trata de dilucidar causas y soluciones para proteger al usuario que se desenvuelve en el escenario virtual tecnológico bancario, por hechos que violentaron disposiciones consagradas en el art. 308 de la Constitución del Ecuador: "...Las actividades financieras tendrán la finalidad fundamental de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para consecución de los objetivos de desarrollo del país...". (Asamblea Nacional, 2008)

Además, se evidencian claras violaciones al vigente, Código Orgánico Monetario y Financiero en su Art. 248 manifiesta que: "...Las entidades del sistema financiero nacional no podrán efectuar cargo alguno por la prestación de servicios distintos de los financieros, a nombre de terceros sino cumplen con la regulación que la junta expida o no cuenten con la aceptación previa expresa del usuario..." (Asamblea Nacional, 2014)

En octubre del 2018, salió a la luz el malestar generalizado del pueblo ecuatoriano por años de supuestas contrataciones electrónicas y telemáticas recurrentes que habrían "consentido" cientos de titulares de cuentas bancarias en diferentes bancos de todo el país, que desembocó en la intervención del mismo Presidente Constitucional del Ecuador Lenin Moreno, quien en pronunciamiento de prensa dispuso que: "...de forma inmediata la superintendencias (...) actúen para que ese dinero sea devuelto a los ciudadanos...". (Metro Ecuador, 2018).

Iván Xavier León-Rodríguez; Paulo César Masaquiza-Aponte

Es así que según datos de la misma Superintendencia de Bancos del Ecuador, luego de dicha disposición abriendo un canal para denuncias en su página web institucional y al 1800 INDEBIDOS, se reportaban en promedio de 30 denuncias diarias, 81.366 hasta diciembre de 2018, por el denominado caso de “Cobros indebidos” el cual consistía en que se debitaban valores entre 1\$ y 20\$ mensuales de cuentas bancarias por conceptos en su mayoría de servicios no financieros, acreditadas a entidades terceras, a todo esto los ciudadanos desconocían cómo, cuándo y a quien contrataron dichos descuentos.

Debido a este gran caso las principales autoridades de control y el pueblo se cuestionaron, las falencias para la supervisión de documentos de verificación que debían respaldar el “consentimiento” entre el cliente bancario y aquellas terceras empresas no financieras, así los bancos debitaban sin autorización expresa del titular, y terceras empresas usaban incluso bases de datos privados, para llamarlos, enviarles correos, con la finalidad de obtener una aceptación por vía informática o telemática misma que no se estaría perfeccionando en legal y debida forma, sin existir el efectivo control de las respectivas autoridades gubernamentales.

Se cuestiona la falta de cultura del ciudadano ecuatoriano de revisar sus estados de cuenta a fin de llevar constancia de cada débito que se efectúa inclusive esos pequeños descuentos que a lo largo de los meses y en contexto con los millones de cuentahabientes existentes causarían perjuicios millonarios al capital económico, evidenciándose la deficiente seguridad jurídica que podrían tener ya que con solo supuestas llamadas, audios o grabaciones se estaría obteniendo la “aceptación” y en derecho efectuando el “consentimiento” de dichos descuentos.

Que por su fácil adulteración no se estaría jurídicamente perfeccionando una contratación, como lo dispone del Código Civil Ecuatoriano en su art. 1461 “...Para que una persona se obligue con otra por acto o declaración de voluntad es necesario: (...) que consienta en dicho acto o declaración y su consentimiento no adolezca de vicio: que recaiga sobre un objeto lícito: que tenga en una causa lícita...” (Congreso Nacional, 2005)

Iván Xavier León-Rodríguez; Paulo César Masaquiza-Aponte

Además, el art 1467 explica que “...Los vicios de los cuales puede adolecer el consentimiento son: Error, Fuerza y dolo...” (Congreso Nacional, 2005)

Según lo establece en art. 62 Del Código Orgánico Monetario y Financiero las funciones de la Superintendencia de Bancos del Ecuador, “...son las de ejercer el control, la auditoria y garantizar el cumplimiento de las normas establecidas en este cuerpo legal, por parte de las entidades del sistema financiero, públicas y privadas...”. (Asamblea Nacional, 2014). De allí que, en pronunciamiento ante la Asamblea Nacional, el Ex Superintendente Carlos Noboa del 28 de octubre del 2018, reconoció que los bancos, ganaban en promedio el 6% por trasladar estos valores a estas terceras empresas, aproximadamente 24 millones de dólares en comisiones por transacciones de servicios no financieros en 2018.

La gran mayoría de estas supuestas autorizaciones, los bancos afirman que la realiza el cliente de manera virtual o telemática (call center), ya que existiría normativa de comercio electrónico que faculte este tipo de obtención de la aceptación, y la ambigüedad al especificar cada tipo de contrato por su naturaleza están propensos de adulteración o engaño y que podría recaer fácilmente en vicios mismos que podrían ser causa de nulidad al “contrato” inclusive si se lo considera desde el ámbito civil, art. 29 Código Civil Ecuatoriano, en su inciso final, define al dolo, que es “...la intención positiva de irrogar injuria a la persona o propiedad de otro, es decir, la intención de causar daño a sabiendas de ello..” (Congreso Nacional, 2005).

Es así que en estado de indefensión de poder, la mayoría de víctimas desisten ante la dificultosa, tediosa y desconocida forma para cancelar o cesar estos débitos de manera oportuna, muchos bancos no colaboraban a los usuarios para detener estos cobros sino aducían que ellos no tenían nada que ver y que debían primero cancelar su “contrato”, limitando el derecho que el cliente bancario tiene para disponer de su capital como titular, esto apoyado por resoluciones poco efectivas de la junta de política monetaria y financiera de la cual preside el delegado del Presidente Del Ecuador, el Ministro de Finanzas.

Una de las entidades que lidero estos reclamos fue la Defensoría del Pueblo del Ecuador, la primera en abrir una investigación defensorial en favor de los derechos de

Iván Xavier León-Rodríguez; Paulo César Masaquiza-Aponte

cientos de usuarios bancarios afectados, que sin conocer de derecho no sabían cómo proceder ni a que institución acudir, ya que la afectación individual con débitos ejemplificando por asistencia exequial era de 2,99 dólares mensuales, muchos dejaban de lado al comparar el costo económico que implicaba para accionar sus derechos por alguna vía judicial y por otro lado las entidades de control, no están presentes en todas las principales ciudades del país dejándolos en estado de indefensión siendo así vulnerados su derechos fundamentales como usuarios y consumidores.

Todo esto será analizado debido a la aparente inadecuada, obsoleta o deficiente normativa en materia electrónica y leyes que delimite un marco normativo regulatorio para las contrataciones con descuentos directos, recurrentes o mensuales a las cuentas bancarias de los ecuatorianos, a fin de identificar las falencias o ilegalidades en estas prácticas abusivas engañosas y posiblemente dolosas que realizaban terceras empresas no financieras, con posibles conductas punibles que existirían alrededor de estos hechos lamentables como perjuicio sistemático a los ahorros del ciudadano ecuatoriano.

Esta investigación aborda un estudio a la normativa Constitucional, civil, Materia Financiera, sobre todo la doctrina, la ley Penal y derecho comparado, derechos del usuario y consumidor, en contraste con pronunciamientos de las principales autoridades en el tema, para el análisis jurídico sobre las ilegalidades o nuevas infracciones que se podrían estar cometiendo, por consentimientos viciados, todo esto a fin de exponer los mecanismos de los cuales esta asistido el usuario bancario para hacer valer sus derechos y evitar fraudes, adulteraciones, engaños y estafas informáticas.

Desde lo planteado el objetivo general de la investigación es analizar lo delitos por cobros indebidos a clientes titulares de cuentas bancarias en el Ecuador.

Iván Xavier León-Rodríguez; Paulo César Masaquiza-Aponte

## METODOLOGÍA

La metodología que fue empleada en la investigación, se basó según el enfoque cualitativo utilizando la recolección y análisis de una tipología documental-bibliográfica, (Hernández-Sampieri, Fernández-Collado, & Baptista-Lucio, 2014), lo cual permitió generar un análisis del objeto de estudio con el propósito de alcanzar el objetivo propuesto por el investigador, generándose un proceso analítico – reflexivo, contribuyendo a la generación de la extensión del estado del arte en correlación al marco jurídico científico vigente (Behar-Rivero, 2018). Se aplicó el método inductivo-deductivo, como estrategia de razonamiento lógico. Partiendo de los casos particulares. Se realizaron algunas entrevistas, lo que permitió llegar a premisas verdaderas y poder llegar a las conclusiones válidas.

## RESULTADOS

Según datos de la Súper Intendencia de Bancos confirmo que actualmente 4 677 reclamos constan hasta mayo del 2019, aceptados 721, negados 1855, por resolver 2101; se devolvieron \$2'612.881,33 de dólares según manifiesta en redición de cuentas de enero del 2019, de allí podemos realizar un análisis a lo que se anunció, si el 6% lo cual constituyo aproximadamente 24 millones de dólares en 2018 fue lo que ganaban los bancos por debitar y trasferir estos monto a terceras empresas, procederemos mediante operación aritmética de Regla de tres , para descubrir cuál sería el estimado 100% de dinero que manejaron los bancos por estos conceptos no financieros.

$$\begin{array}{l} 6\% \quad \quad 24 \text{ millones} \quad \quad \frac{100 \times 24 = 2400}{6 \quad \quad 6} = 400 \text{ millones de dólares.} \\ 100\% \quad \quad X? \end{array}$$

Se mueven aproximadamente 400 millones de dólares cada año, solo por servicios no financieros, es menester reconocer que no toda esta cifra está dentro de esta problemática ya que propiamente existen contratos que efectivamente están bajo los parámetros legales, realizados por los ciudadanos en sus diversas formas de comercio y consumo, aquí es precisamente donde radica el trabajo de las auditorías

Iván Xavier León-Rodríguez; Paulo César Masaquiza-Aponte

de la SIB a cada institución financiera, y de lo que debería responder a la ciudadanía, al solicitar estos de datos, mediante oficio SB-INJ-2019-0161-O se negó esta información aduciendo que esa información se encuentra enmarcada dentro de sigilo y reserva.

Se reconoce que en el artículo 14, numerales 2, 3, 28 y 29, del Código Orgánico Monetario y Financiero, "Faculta a la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera a emitir las normas para la reglamentación de las políticas monetarias, crediticias, cambiarias y financieras; a regular mediante normas las actividades financieras que ejercen las entidades del sistema financiero nacional| a establecer los cargos por los servicios que presten las entidades financieras, así como de las entidades no financieras...".(Asamblea Nacional, 2014)

Paralelamente debido a los reclamos y además del gran descontento en redes sociales y la presión de las autoridades, se constató que fue insuficiente que el trabajo de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, irresponsable y negligente al no establecer regulaciones para que de forma periódica se despliegue un sistema de auditorías a las instituciones bancarias, y que proteja los contratos telemáticos con respaldo documental y firmado para constatar la aceptación así en resolución Nro. 463 del 28 de octubre del 2018, desesperada e incompleta, al darse cuenta de los huecos normativos introdujeron 7 artículos a manera de regulaciones, mismos que en la actualidad sirven del único respaldo para los ciudadanos cuentahabientes.

De todo esto se reafirma que debería recaer en la SIB la responsabilidad de determinar de oficio el total de valores debitados, cuantos tenían su respectiva aceptación legal y en base a eso realizar el proceso de devolución de los valores a los titulares de las cuentas bancarias que se haya verificado un perjuicio sin que los usuarios tengan que realizar reclamo previo, como se indicó que lo hagan, ya que se conoce que gran parte de la población duda del sistema de devoluciones y por ende no hacen su reclamo, aún mas de que lo hagan con intereses como se dispuso en resolución Nro. 463 de la JPRMF:



Iván Xavier León-Rodríguez; Paulo César Masaquiza-Aponte

Artículo 7.- El socio, cliente o usuario que considere que se han efectuado débitos o cargos no autorizados expresamente por él, en sus cuentas o tarjetas de crédito o pago, dentro del territorio nacional, podrá presentar su reclamo ante la entidad financiera depositaria, con el siguiente procedimiento:

Dentro del art 4 inciso final la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera reconoce que existió engaños para la obtención este tipo de aceptaciones por vías telemáticas (call center) añadiendo a la resolución lo siguiente:

Cuando la promoción de servicios no financieros se realice a través de medios telefónicos el prestador de dichos servicios no podrá invocar su relación con la entidad financiera salvo al momento de referirse a los medios y forma de pago, evento que debe ocurrir luego del cierre de negociación al que hace referencia el número 4.2. De este artículo. (JPRMF, 2018)

Entrevista: Dr. José Beltrán Ayala Juez de Garantías Penales de Santo domingo del análisis e información que se le presento en relación a estos hechos concluye en lo siguiente: "...deberían expertos conocedores sentarse a analizar para a ver si amerita realmente un nuevo tipo penal, una reforma o alcance al COIP caso contrario yo veo que si es el banco el que está descontando a las personas(...)por parte del banco se estaría cometiendo el delito que está tipificado en el COIP que es el delito de abuso de confianza porque nosotros los clientes los cuanta correntistas, los que ahorramos en los bancos depositando el dinero en la confianza de que nuestro dinero va estar sano y salvo en nuestras cuentas y no puede ser justo que por descuido de uno le estén descontando sea 10 centavos 100 dólares lo que sea definitivamente(...) penalmente debería sentarse un precedente al descubrirse, investigarse y de individualizarse a estas empresas a través del estado la fiscalía tiene la potestad de investigar a todas estas empresas..."

Entrevista: Delegado del Defensor del Pueblo de Santo Domingo Dr. Cristóbal Tenorio Piuri a quien se le consultó sobre la resolución defensorial en torno a los casos de los cobros indebidos llevado por esta institución y de las funciones que realizo en favor de atender este tipo de quejas por esto hechos: se remiten al ART. 53 de la CRE referente al derecho que tienen las personas a "...disponer de bienes y servicios de

Iván Xavier León-Rodríguez; Paulo César Masaquiza-Aponte

óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como una información precisa y no engañosas sobre su contenido o características...”. En tal virtud menciono que se acordó que todas las delegaciones de la DPE receptor esas quejas pero las trasladarían directamente a la SIB para que ellos la solucionen, mencionan que debido a que la normativa aplicable a su entidad presenta un obstáculo al no otorgarles poder sancionador y frente a ello su trabajo de control en este y muchos casos en defensa del ciudadano no se estaría cumpliendo efectivamente de allí que manifiestan necesario una reforma legal que permita investigar, resolver, mediar pero a la vez sancionar a quienes infrinjan la normativa y así proteger los derechos de los usuarios y consumidores en todo el Ecuador, frente a estos hechos y a otros que se suscitan a diario.

EL Dr. Carlos Espinoza Fiscal Provincial de Esmeraldas, manifiesta que está de acuerdo que se deberían implementar unidades especializadas en cada provincia para la investigación de delitos o infracciones cometidas por medios informáticos y telemáticos, aumentando el personal capacitado en estas áreas, lo que facilitaría el trabajo investigativo de los agentes fiscales.

## **DISCUSIÓN**

Se establece que si existe normativa aplicable, por un lado tenemos artículos que prohíben la realización de estos hechos como violaciones claras al Código Orgánico Monetario y Financiero que en su art. 248 prohíbe expresamente estos débitos no financiero y en su último párrafo efectivamente manifiesta que la aceptación se podrá hacer de acuerdo a la forma reconocida en la ley es decir se apoyan en la imprecisa y hasta algún punto obsoleta Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos que manifiesta:

Art. 45.- Validez de los contratos electrónicos. - Los contratos podrán ser instrumentados mediante mensajes de datos. No se negará validez o fuerza obligatoria a un contrato por la sola razón de haberse utilizado en su formación uno o más mensajes de datos.

Iván Xavier León-Rodríguez; Paulo César Masaquiza-Aponte

Art. 46.- Perfeccionamiento y aceptación de los contratos electrónicos. - El perfeccionamiento de los contratos electrónicos se someterá a los requisitos y solemnidades previstos en las leyes y se tendrá como lugar de perfeccionamiento el que acordaren las partes. La recepción, confirmación de recepción, o apertura del mensaje de datos, no implica aceptación del contrato electrónico, salvo acuerdo de las partes. (Congreso Nacional, 2002)

Según el art 424 de la CRE “El orden jerárquico de aplicación de las normas ubica a las leyes orgánicas; sobre las leyes ordinarias” No se ha tomado en cuenta que la Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos publicada en 2002, ley ordinaria, al no ser clara al especificar los tipos de contratos electrónicos, existe norma superior que dispone regulación que no se ha cumplido por parte de estas empresas al obtener las supuestas aceptaciones como lo manifiesta.

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor artículo 41 habla sobre el contrato de adhesión “...las partes tienen derecho de que se les entregue copias debidamente suscritas y selladas de los contratos y todos sus anexos, si no fuere posible hacerlo en el acto por carecer de alguna firma el proveedor entregarán de inmediato una copia con la constancia de ser fiel a la original suscrito por este...”. (Congreso Nacional, 2000)

Es decir que este artículo es claro en manifestar que las practicas que realizaban al llamar por vía telefónica y anunciar un “contrato” sin que exista acuerdo previo de lo que se va a convenir, sino que exponen sus cláusulas y al solicitar solamente aceptación se entiende como un contrato de adhesión mismo que si esta normado y el cual se ha cometido ilegalidades ya que a la gran mayoría nunca se les hizo conocer copias tal como lo establece el artículo precedente.

Cabe señalar de forma enfática que en el COIP el tipo penal de estafa si está tipificado de forma general inclusive es específico acorde a estos hechos, lo cual podría ser perfectamente aplicable a estos casos de cobros indebidos tal como lo establece: Art. 186.- hablando de la estafa “...La persona que, para obtener un beneficio patrimonial para sí misma o para una tercera persona, mediante la simulación de hechos falsos o la deformación u ocultamiento de hechos verdaderos, induzca a error a otra, con el fin

Iván Xavier León-Rodríguez; Paulo César Masaquiza-Aponte

de que realice un acto que perjudique su patrimonio o el de una tercera, será sancionada con pena privativa de libertad de cinco a siete años.(Asamblea Nacional,2014).

Penúltimo inciso "...La estafa cometida a través de una institución del Sistema Financiero Nacional, de la economía popular y solidaria que realicen intermediación financiera mediante el empleo de fondos privados públicos o de la Seguridad Social, será sancionada con pena privativa de libertad de siete a diez años..." (Asamblea Nacional, 2014)

## **CONCLUSIONES**

Según la SIB los reclamos actualmente ha bajado a un 5% aproximadamente, sin embargo aún existen, debido a la falta de control, mediante un sistema permanente de auditorías, para revisar si existe el documento o medio legal que autorice estos débitos, dando cumplimiento a lo que dispone la ley orgánica de defensa del consumidor, además la SIB, ve limitada su autonomía al depender de las disposiciones de la JPRMF, de la cual preside el representante del Ejecutivo y con integrantes del sector bancario, junta sin entidad física permanente quien sino no realiza un trabajo efectivo y plantea resoluciones eficientes, no podrá emprender acciones preventivas ni sancionatorias que no estén normadas.

Efectivamente se han cometido ilegalidades al violentar lo que dispone el art 248 del Código Orgánico Monetario y Financiero que prohíbe realizar débitos sin autorización del titular de la cuenta, y por ello se han sancionado a 12 bancos con multas, además que muchos de los supuestos contratos no estarían cumpliendo lo que indica la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en el Art. 41 respecto del Contrato de Adhesión, que precisamente debe existir documento firmado con información y beneficios de lo que se contrata y así garantizando lo que consagra la Carta Magna el Art. 52.

Según al estudio realizado, se concluye que es deber de la fiscalía investigar a las personas naturales y jurídicas de los bancos y de estas empresas no financieras, ya que estos hechos que al cometerse desde medios electrónicos o telemáticos están efectivamente lesionando bienes jurídicos protegidos de forma masiva, abusiva e

Iván Xavier León-Rodríguez; Paulo César Masaquiza-Aponte

inescrupulosa, existiendo allí un ánimo de hacer daño (dolo) y sugiere cometimiento de delitos como la estafa, abuso de confianza, o fuga de bases de datos privadas.

## **FINANCIAMIENTO**

No monetario.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Regional Autónoma de los Andes, por motivar el desarrollo de la Investigación.

## **REFERENCIAS CONSULTADAS**

Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (2014). Código Orgánico Integral Penal [Comprehensive Organic Criminal Code]. Recuperado de <https://n9.cl/g6sc>

Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (2014). Código Orgánico Monetario y Financiero. [Monetary and Financial Organic Code]. Segundo Suplemento Registro oficial N°332(12-sep-2014)

Asamblea Nacional Constituyente de la República del Ecuador, (2008). Constitución de la República del Ecuador. Montecristi. Registro Oficial 449 de 20-oct-2008. Recuperado de <https://n9.cl/sia>

Behar-Rivero, D. (2018). Metodología de la Investigación. [Investigation methodology]. Recuperado de <https://n9.cl/k9q2>

Congreso Nacional (2000). Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. [Organic Consumer Defense Act]. Registro Oficial Suplemento 116 de 10-jul-2000.

Congreso Nacional (2005). Código Civil. [Civil Code]. Registro Oficial Suplemento 46 de 24-jul-2005.

Defensoría del Pueblo del Ecuador. (2019). Informe anual sobre el cumplimiento del derecho de acceso a la información pública periodo de enero a diciembre de 2018. Informe anual sobre el cumplimiento del derecho de acceso a la información pública periodo de enero a diciembre de 2001.

Diario el Metro (16-octubre de 2018) Lenin Moreno ordena que se devuelvan los cobros indebidos. Recuperado de: <https://n9.cl/uz2c>

Iván Xavier León-Rodríguez; Paulo César Masaquiza-Aponte

El Universo (19 de noviembre de 2018) Protección de Datos. [Data Protection]  
Recuperado de: <https://n9.cl/dotw4>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación.  
[Research Methodology]. México DF: McGraw-Hill / Interamericana Editores,  
S.A. DE C.V.

Superintendencia de Bancos (2010) Código de Derechos del Usuario Financiero.  
[Financial User Rights Code] Resolución N°JB-2010-1782

©2020 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/>).