

Carla Fernanda Barrera-Teran; María Elena Infante-Miranda; Salomon Alejandro Montecé-Giler

[DOI 10.35381/noesisin.v7i1.520](https://doi.org/10.35381/noesisin.v7i1.520)

Derechos constitucionales del deudor y la ley de protección de datos personales en Ecuador

Constitutional rights of debtors and personal data protection law in Ecuador

Carla Fernanda Barrera-Teran

carlabt77@uniandes.edu.ec

Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua
Ecuador

<https://orcid.org/0009-0004-5055-6119>

María Elena Infante-Miranda

ui.mariainfante@uniandes.edu.ec

Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0002-0828-1383>

Salomon Alejandro Montecé-Giler

us.salomonmonte@uniandes.edu.ec

Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0002-7175-3398>

Recibido: 15 de abril 2025
Revisado: 15 de mayo 2025
Aprobado: 15 de julio 2025
Publicado: 01 de agosto 2025

Carla Fernanda Barrera-Teran; María Elena Infante-Miranda; Salomon Alejandro Montecé-Giler

RESUMEN

El objetivo es elaborar un análisis crítico – jurídico sobre Ley de Protección de Datos personales en Ecuador en el sistema de cobranza de clientes de la parroquia de Guamaní, Quito, de enero a junio 2023, para contribuir al respeto de los Derechos Constitucionales de los deudores. Se han aplicado métodos de investigación del nivel teórico y del empírico con el propósito de la recolección y análisis de información concerniente al objeto del estudio. Como resultado de la entrevista semi estructurada, a personas seleccionadas de manera intencional, se evidenció que, en determinadas circunstancias, se les habían violentado sus derechos constitucionales en su calidad de deudores, por lo que se realizó un análisis crítico – jurídico de los derechos constitucionales de los deudores cuyo fin fue la difusión de conocimiento sobre los mismos. Se concluye que, bajo las circunstancias actuales, es deber de todos los sujetos el cumplimiento de los derechos constitucionales.

Descriptor: Derechos constitucionales del deudor; ley de protección de datos personales; obligaciones crediticias. (Tesauro UNESCO).

ABSTRACT

The objective is to elaborate a critical-legal analysis of the Personal Data Protection Law in Ecuador in the customer collection system of the parish of Guamaní, Quito, from January to June 2023, to contribute to the respect of the Constitutional Rights of debtors. Theoretical and empirical research methods have been applied for the purpose of collecting and analyzing information relevant to the subject of the study. As a result of the semi-structured interview with intentionally selected individuals, it was evident that, in certain circumstances, their constitutional rights as debtors had been violated. Therefore, a critical legal analysis of the constitutional rights of debtors was carried out with the aim of disseminating knowledge about them. It was concluded that, under the current circumstances, it is the duty of all individuals to comply with constitutional rights.

Descriptors: Constitutional rights of the debtor; personal data protection law; credit obligations. (UNESCO Thesaurus).

Carla Fernanda Barrera-Teran; María Elena Infante-Miranda; Salomon Alejandro Montecé-Giler

INTRODUCCIÓN

Los créditos personales son productos financieros mediante los cuales se entrega una determinada cantidad de dinero a cambio de su devolución; adicionalmente, se aplica un interés regulado por el Banco Central del Ecuador. Según el segmento, dicho interés puede oscilar entre el 9,03 % y el 20,64 %, de conformidad con lo establecido en el artículo 14, numeral 1 del *Código Orgánico Monetario y Financiero* (Asamblea Nacional, 2014).

Una vez definido el monto, el interés y el plazo al que puede acceder un ciudadano, es fundamental determinar las penalidades previstas en los contratos, por lo que resulta importante establecer si habrá sanciones por pagos incumplidos dentro de la operación crediticia (Wolfgang, 2018).

Además del interés mencionado, la persona que accede al crédito deberá cancelar el monto en el plazo específico convenido entre las partes (acreedor y deudor). Desde esta perspectiva, es indispensable comprender que las instituciones financieras requieren que el solicitante cuente con un puntaje crediticio aceptable, entre otras formalidades, y que disponga de la capacidad económica necesaria para ser sujeto de crédito (Castillo, 2021).

En 2019, el mundo experimentó una pandemia causada por el virus SARS-CoV-2, la cual provocó una recesión económica a nivel global. Ecuador, como otros países, se vio afectado por la inestabilidad económica, lo que complicó la situación financiera de los ciudadanos: muchos negocios y fuentes de ingreso se vieron gravemente perjudicados, afectando la supervivencia de numerosos hogares.

La pandemia de COVID-19 redujo de manera sustantiva la cartera de crédito en diversos sectores, especialmente en el sistema financiero. Estos comportamientos y eventos motivaron la ejecución de estrategias orientadas a mitigar los factores influyentes. Se constató que la pandemia sí incidió sobre la cartera bruta, dado que las familias, al quedarse sin ingresos, no pudieron atender sus obligaciones crediticias, lo

Carla Fernanda Barrera-Teran; María Elena Infante-Miranda; Salomon Alejandro Montecé-Giler

que generó una mayor acumulación de deuda y el engrosamiento de la cartera vencida; la cartera, en efecto, mide el retraso o la incapacidad de pago de sus beneficiarios (Proaño, 2023).

Toda cooperativa debe establecer políticas con lineamientos claros que orienten el otorgamiento de créditos a los socios; dichas políticas deben aplicarse correctamente y su cumplimiento debe monitorearse para evitar conflictos futuros (Rodés, 2019).

Con el antecedente descrito, la morosidad inició una tendencia creciente como consecuencia de factores microeconómicos y macroeconómicos derivados de la pandemia mundial. El aumento de la morosidad no se debió a que los deudores no quisieran cumplir con sus obligaciones, sino a que, dada la situación mundial, les fue imposible hacerlo. Ante la prioridad de garantizar el bienestar familiar, muchos clientes prefirieron destinar los recursos disponibles a la subsistencia del hogar antes que al pago de una obligación crediticia (Romero, 2016).

Esta investigación se dirige a las prácticas abusivas del sistema financiero, puesto que, en numerosos casos y de manera arbitraria, las instituciones comenzaron a aplicar refinanciamientos, reestructuraciones y novaciones con el único fin de controlar sus indicadores de morosidad, sin observar los derechos constitucionales, humanos y sociales de las personas. Esto vulnera el derecho a un trato digno, sin engaños y con garantías de seguridad jurídica, tal como lo establece la Constitución de la República del Ecuador en su artículo 75 (Asamblea Nacional, 2008): toda persona tiene derecho al acceso gratuito a la justicia y a la tutela efectiva, imparcial y expedita de sus derechos e intereses, con sujeción a los principios de inmediación y celeridad; y en ningún caso podrá quedar en indefensión.

El desconocimiento de la ley influye decisivamente en el respeto o la vulneración de los derechos constitucionales. Para una institución financiera, puede resultar ventajoso que los deudores desconozcan sus derechos, lo cual facilita el uso indebido —o incluso la violación— de los mismos. Cuando en una cobranza no se respetan derechos como la

Carla Fernanda Barrera-Teran; María Elena Infante-Miranda; Salomon Alejandro Montecé-Giler

privacidad, la propiedad o el acceso a la información, se evidencia una vulneración explícita de los derechos de los deudores (Calderón, 2020).

El deudor que ha caído en morosidad dispone de un plazo para cancelar su deuda; sin embargo, a pesar de ser consciente de su obligación, el acreedor suele iniciar prácticas abusivas de cobranza que, en ocasiones, llegan a la intimidación del deudor (Spiegato, 2023).

Hasta el 2 de febrero de 2022, la legislación ecuatoriana no contaba con una norma que regulara de manera específica la actuación del sistema financiero para evitar cobros indebidos y la prestación de servicios no solicitados. Ante esta necesidad, la Asamblea Nacional aprobó reformas a tres cuerpos legales: el *Código Orgánico Monetario y Financiero*, la *Ley de Defensa del Consumidor* y la *Ley de Telecomunicaciones* (Coba, 2022).

Se puede hablar de un pleno ejercicio de la libertad cuando los derechos reconocidos en la ley no son vulnerados por el incumplimiento de la misma, y se lucha por la defensa de las libertades más elementales. El derecho a la intimidad es impostergable e ineludible para el Estado (Gualotuña, 2014).

La creación de la *Ley de Protección de Datos Personales* salvaguarda este derecho fundamental, pues frente al avance tecnológico se hacía necesario otorgar seguridad jurídica que impidiera la vulneración de derechos (Roldán, 2021). La ley de protección de datos tiene sus raíces en el derecho a la privacidad, cuya noción temprana surgió a finales del siglo XIX en Estados Unidos con la publicación del artículo titulado *The Right to Privacy*, firmado por Samuel D. Warren y Louis D. Brandeis (Barahona, 2020).

En la actualidad, los derechos de los deudores han sido vulnerados de manera reiterada por instituciones financieras que desconocen lo dispuesto en la Constitución, las leyes y los tratados internacionales, en dos ámbitos esenciales: el tratamiento de datos personales y las prácticas inadecuadas en los procesos de cobranza. Así, se ha definido el problema central de esta investigación: deficiencias en la aplicación de la

Carla Fernanda Barrera-Teran; María Elena Infante-Miranda; Salomon Alejandro Montecé-Giler

Ley de Protección de Datos Personales en Ecuador, que vulneran los derechos constitucionales de los deudores en el sistema financiero, en la parroquia Guamaní, ciudad de Quito, durante el periodo enero-junio de 2023.

El objetivo de la investigación es elaborar un análisis crítico-jurídico sobre la aplicación de la *Ley de Protección de Datos Personales* en el sistema de cobranza, dirigido a clientes de la parroquia Guamaní, ciudad de Quito, en el periodo enero-junio de 2023, con el fin de contribuir al respeto de los derechos constitucionales de los deudores.

MÉTODO

Se empleó una modalidad cualitativa, basada en un enfoque doctrinario mediante el estudio de la doctrina, textos normativos, jurisprudencia y otras fuentes bibliográficas (Isea Argüelles, 2025). Asimismo, se realizó un estudio intrínseco de la población, a partir de sus vivencias y experiencias, para conocer su visión y percepción sobre la vulneración de derechos durante procesos de cobranza judicial.

Se aplicó un diseño no experimental, ya que la información recolectada se utilizó para observar y determinar, desde una óptica clara, la falta de normativa y su aplicación en el sistema financiero. La investigación fue de tipo transversal, al estar ubicada en un tiempo y espacio concretos: enero-junio de 2023 en la parroquia Guamaní, Ecuador.

Además, la investigación presenta dos alcances: dogmático-jurídico y descriptivo. El alcance dogmático-jurídico permitió examinar la interacción entre las normas constitucionales y las normas jurídicas aplicables; el descriptivo se enfocó en caracterizar las propiedades y características del objeto de estudio (Hernández, 2016).

Se emplearon métodos del nivel teórico del conocimiento (Hernández et al., 2014), entre ellos: el analítico-sintético —para examinar y comprender el objeto separando sus partes y luego sintetizando sus características—; el inductivo-deductivo —para razonar sobre el objeto partiendo de casos particulares hacia lo general, y viceversa—; y el histórico-lógico —para estudiar la evolución histórica del objeto y sus antecedentes

Carla Fernanda Barrera-Teran; María Elena Infante-Miranda; Salomon Alejandro Montecé-Giler

normativos.

En el nivel empírico se utilizó el análisis de contenido, con el objetivo de revisar documentos referentes a leyes, normativas, artículos científicos, revistas y libros, tanto en soporte físico como digital, que contribuyeran a obtener información verídica sobre el objeto de estudio (Tantaleán, 2015). Este método fue clave para analizar la normativa, en especial la Ley de Protección de Datos, y para establecer las causas de su deficiente aplicación.

Como técnica de recolección de datos se empleó la entrevista para identificar y recopilar hechos y datos relevantes para diagnosticar el problema investigado. La entrevista, concebida como una conversación sistemática con el entrevistado, permitió evidenciar el nivel de conocimiento de los deudores sobre la vulneración de sus derechos en procesos de cobranza (Hernández y Hernández, 2021). Se utilizó una entrevista semiestructurada, con cuatro preguntas abiertas, dirigida a clientes con créditos vigentes en el sistema financiero, de distintas instituciones.

La población se definió como el conjunto de casos que cumplen una serie de especificaciones (Hernández et al., 2014). En esta investigación, la población estuvo integrada por los moradores de la parroquia Guamaní que contaban con créditos financieros y tenían entre 23 y 50 años, puesto que este rango etario agrupa a personas sujetas de crédito y evaluables por el sistema financiero, con grado de escolaridad indiferente, en el periodo enero-junio de 2023.

Para determinar la muestra se empleó un muestreo no probabilístico intencional, mediante el cual se seleccionaron personas con créditos financieros que cumplieran las características necesarias y que, como informantes clave, podían aportar datos e información relevantes para el estudio.

Los informantes clave presentaron características tales como: poseer créditos vigentes y en mora en el sector financiero; residir en la parroquia Guamaní; tener entre 23 y 50 años; y, lo más importante, haber sido objeto de vulneración de derechos durante

Carla Fernanda Barrera-Teran; María Elena Infante-Miranda; Salomon Alejandro Montecé-Giler

procesos de cobranza judicial o extrajudicial.

RESULTADOS

Se aplicó una entrevista semiestructurada a los informantes seleccionados intencionalmente, con el propósito de recopilar opiniones sobre la Ley de Protección de Datos y los derechos constitucionales del deudor. Los informantes cumplían las características requeridas, manteniendo operaciones crediticias vigentes y en mora dentro del sistema financiero; por ello se seleccionaron cinco informantes cuya situación se encontraba inmersa en el ámbito de acción estudiado.

El instrumento diseñado —una guía de entrevista— constó de cuatro preguntas abiertas que permitieron recolectar información pertinente para el estudio. En síntesis, los entrevistados reconocieron su desconocimiento respecto de la normativa constitucional y legal que protege los derechos de los deudores en el sistema financiero ecuatoriano, lo que conlleva a la vulneración de derechos como el de propiedad, la intimidad, la tranquilidad y la dignidad; también se afectaron derechos al trabajo y a la integridad personal. A continuación, se presentan los resultados obtenidos según las categorías emergentes.

Con respecto a la primera pregunta, referida al conocimiento de los deudores sobre la Ley de Protección de Datos y sus derechos constitucionales, debe mencionarse que no todos estaban familiarizados con la normativa que protege y resguarda información sensible, como la de menores o de personas con discapacidad. El desconocimiento, aun entre entrevistados con formación académica, se atribuye a la falta de socialización de la ley, al desinterés o a la idea errónea de que se trataba de un asunto exclusivo del sector empresarial. Dos de los cinco informantes manifestaron tener una comprensión limitada de la ley y comentaron que la conocieron porque las instituciones financieras les proporcionaron información para acceder a sus datos. De este análisis surge la categoría: desconocimiento de la Ley de Protección de Datos.

Carla Fernanda Barrera-Teran; María Elena Infante-Miranda; Salomon Alejandro Montecé-Giler

En relación con la segunda pregunta, sobre los métodos y técnicas de cobranza empleados por las instituciones financieras para recuperar saldos vencidos, la totalidad de los informantes manifestó inconformidad, pues en varias ocasiones fueron víctimas de maltrato verbal, psicológico e incluso físico por parte de personal de instituciones financieras, tanto bancos como cooperativas. Se señaló que no se respetaban los horarios laborales para efectuar llamadas de cobranza y que algunos cobradores visitaban a los deudores en su lugar de trabajo, entregando notificaciones abiertas en las que cualquier persona podía acceder a información privada.

Asimismo, se recabó información sobre la práctica de contactar a referencias o a terceras personas sin relación con la operación crediticia, con el propósito de presionar al deudor; estas acciones se percibieron como violatorias de los derechos del deudor por el impago. De este análisis emergen las categorías: medidas violatorias por parte de la institución financiera y vulneración de los derechos constitucionales de los deudores.

En cuanto a la tercera pregunta, referida a las medidas judiciales adoptadas por las instituciones financieras contra el deudor, tres de los cinco informantes aportaron información relevante: algunos bancos no notificaron ni por vía telefónica ni de forma personal sobre el inicio del trámite judicial y la demanda. Los deudores se enteraron de la existencia de procesos por la citación efectuada por un funcionario de la función judicial. Además, relataron que las instituciones impusieron medidas como prohibiciones de enajenar bienes o, en algunos casos, el secuestro de bienes muebles; en un caso particular, el vehículo intervenido era la única fuente de trabajo del deudor. Los informantes consideraron que estas medidas vulneraron el derecho a la propiedad consagrado en la Constitución, pues la imposición de medidas cautelares sobre bienes inmuebles afectó el bienestar familiar y el desarrollo en armonía con el entorno. De este análisis surge la categoría: medidas violatorias por parte de la institución financiera y vulneración de los derechos constitucionales de los deudores.

Carla Fernanda Barrera-Teran; María Elena Infante-Miranda; Salomon Alejandro Montecé-Giler

Respecto de la cuarta pregunta, sobre prácticas abusivas en la implementación de reestructuras y refinanciamientos por parte de las instituciones financieras, los informantes señalaron que, durante la pandemia, se vivió una situación excepcional no solo en Ecuador sino a nivel mundial. El encierro y la paralización de actividades durante más de dos meses impidieron a muchas personas ejercer su actividad económica y recibir remuneración, lo que provocó retrasos en las obligaciones crediticias.

Los informantes manifestaron que se vieron obligados a aceptar reestructuras y refinanciamientos promovidos por las instituciones financieras, con la aparente intención de reflejar que no estaban atrasados en sus pagos. Sin embargo, estas medidas incrementaron tanto el interés como el plazo de la obligación crediticia. En muchos casos, la supuesta ayuda terminó generando deuda a largo plazo, ya que los intereses no fueron condonados sino incorporados al nuevo esquema, lo que implicó un pago de interés acumulado y afectó gravemente la organización económica de los deudores.

Con base en estos resultados, se realizó un análisis crítico-jurídico sobre la vulneración de los derechos del deudor en las instituciones financieras, teniendo en cuenta lo establecido en la Constitución de la República del Ecuador y en la Ley de Protección de Datos Personales. Este análisis está dirigido a la comunidad científica, la sociedad en general y a los clientes de la parroquia Guamaní, ciudad de Quito, en el período enero-junio de 2023, con el objetivo de contribuir al respeto de los derechos constitucionales de los deudores.

A partir de este análisis se busca contribuir a que los derechos de los deudores dejen de ser vulnerados, independientemente de su grado de conocimiento de la normativa. Se considera un aspecto positivo el cumplimiento efectivo de la normativa y se incentiva a que los deudores que sientan vulnerados sus derechos presenten la queja correspondiente ante el órgano jurisdiccional pertinente, para que se cumpla la norma

Carla Fernanda Barrera-Teran; María Elena Infante-Miranda; Salomon Alejandro Montecé-Giler

establecida.

El análisis evidencia que, aunque los derechos del deudor están consagrados en la normativa, existe desconocimiento de la ley por parte de los usuarios y que, en muchos casos, es la parte acreedora la que vulnera los derechos constitucionales del deudor. Se estima que la normativa debería prever sanciones más severas para quienes incumplen lo establecido en la Carta Magna, y que dichas sanciones deberían contribuir a la restitución de los derechos vulnerados. Asimismo, se considera necesario habilitar canales, físicos y virtuales, que permitan a los deudores denunciar cuando consideren que sus derechos han sido vulnerados.

DISCUSION

Sobre el resultado referido a la vulneración de los derechos constitucionales del deudor y a su fiel cumplimiento por parte de los ciudadanos del país, de acuerdo con lo establecido en la Constitución, leyes, normas y tratados internacionales, según lo señala la Constitución de la República del Ecuador (Asamblea Nacional, 2008), no coincide con lo obtenido de los informantes, pues estos afirman que se han vulnerado los derechos constitucionales de los deudores.

El Ecuador no contó, sino hasta el año 2021, con una ley que regulara el acceso a la información de los ciudadanos. En este sentido, concuerda con lo expuesto por Ponce (2021) sobre la importancia de la publicación de esta primera ley, ya que marcó el inicio de la regulación del derecho constitucional a la protección de datos de carácter personal. Los derechos que reconoce la *Ley de Protección de Datos* son aplicables desde su entrada en vigor, por lo cual el deudor no queda desprotegido en ningún momento frente a la vulneración de los derechos establecidos en dicha norma, tal como lo afirma Bordachar (2021).

El propósito de esta ley es garantizar la protección efectiva de la información de los titulares frente a quienes deseen utilizarla. La normativa abarca derechos

Carla Fernanda Barrera-Teran; María Elena Infante-Miranda; Salomon Alejandro Montecé-Giler

fundamentales como el derecho de acceso, de rectificación, de oposición, de supresión y de portabilidad. Aunque la *Ley de Protección de Datos* se encuentra vigente y al alcance de toda la ciudadanía, los resultados evidencian que el desconocimiento de la ley por parte de los deudores provoca la vulneración directa de los derechos constitucionales que garantizan el buen uso y manejo de sus datos por parte de las instituciones financieras. Este resultado coincide con el estudio realizado por Parcerisa (2022).

En efecto, los hallazgos en cuanto a la violación de derechos por parte de las instituciones financieras concuerdan con lo establecido en la *Ley Orgánica para Defender los Derechos de los Clientes del Sistema Financiero Nacional y Evitar Cobros Indebidos y Servicios no Solicitados*. Esta norma determina controles a los que se encuentran sometidas las instituciones financieras para evitar abusos, tales como la limitación de llamadas, mensajes o correos electrónicos de cobranza. La gestión de cobranza telefónica no podrá realizarse más de una vez al día, entre las 7:00 a. m. y las 8:00 p. m., y no en fines de semana ni feriados. Si las instituciones financieras incumplen estas disposiciones, se considera que el deudor está siendo víctima de hostigamiento o intimidación cuando dichas acciones se realizan de forma insistente y repetitiva (Martínez, 2022).

De la información obtenida a través de los informantes, se infiere que las instituciones financieras no cumplen con lo establecido en el *Código de Derechos del Usuario Financiero*, artículo 5, párrafo V. Según los testimonios, estas entidades no cumplen la ley ni ofrecen servicios orientados a una sana práctica financiera, además de contravenir lo estipulado en el artículo 66, numeral 3, sobre el derecho a la integridad personal, lo cual coincide con lo mencionado por CEDHU (2010). Con todo lo expuesto, se evidencia la violación de la norma constitucional y, por ende, la vulneración directa de los derechos constitucionales que garantizan la integridad personal del deudor frente a las instituciones financieras.

Carla Fernanda Barrera-Teran; María Elena Infante-Miranda; Salomon Alejandro Montecé-Giler

En este ámbito, al no realizarse cobranzas apegadas a la ley y dejarse notificaciones sin las debidas formalidades, se contraviene lo dispuesto en los artículos 66, numerales 18 y 21, de la Constitución de la República del Ecuador (Asamblea Nacional, 2008).

La notificación, definida como el acto mediante el cual se comunica a los interesados una resolución judicial o extrajudicial (Cabanellas, 2006), constituye un derecho vulnerado cuando las instituciones no la entregan *in situ*, privando al deudor de información actualizada sobre su crédito y las acciones correspondientes. Esto contraviene lo estipulado en el artículo 77, numeral 7, literal a), referente al derecho a la notificación, así como en el artículo 66, numeral 26, relativo al derecho a la propiedad (Asamblea Nacional, 2008).

En relación con la vulneración de los derechos constitucionales de los deudores, debe considerarse que estos deben ser respetados por todas las personas, conforme lo establece la Constitución de la República del Ecuador (Asamblea Nacional, 2008). En este marco, el acceso al domicilio no puede realizarse mediante el uso de la fuerza, siendo necesario garantizar este derecho únicamente a través de vías jurídicas. Borinsky y Garay (2020) sostienen que la titularidad de los bienes muebles o inmuebles implica facultades generales, exclusivas y limitaciones legales; dicha titularidad es indefinida, y su propietario cuenta con libre aprovechamiento y disposición del bien (Trujillo, 2020). Esto no coincide con los resultados, ya que se evidenció la vulneración del derecho a la propiedad cuando las instituciones financieras imponen medidas cautelares desproporcionadas al monto de la deuda, según los informantes.

La inviolabilidad del domicilio es un derecho fundamental que establece que ninguna persona puede ingresar a un domicilio ajeno sin autorización o sin orden judicial. La pandemia de la COVID-19 incrementó las necesidades financieras a nivel global, generando mayores niveles de endeudamiento que pusieron en riesgo la capacidad de los países para una reconstrucción sostenible y equitativa, como lo señaló la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

Carla Fernanda Barrera-Teran; María Elena Infante-Miranda; Salomon Alejandro Montecé-Giler

Una persona deudora pocas veces incumple por voluntad propia, sino por factores como pérdida de ingresos fijos o enfermedades. Ante estas situaciones de iliquidez momentánea, las instituciones financieras suelen ofrecer mecanismos como el refinanciamiento y la reestructuración, lo cual coincide con lo planteado por Laryea (2010).

Existen también otros factores, como enfermedades graves, catastróficas o incapacidad permanente del deudor o de un familiar cercano, que pueden impedir el cumplimiento de las obligaciones crediticias. Frente a estos escenarios, los mecanismos más comunes siguen siendo el refinanciamiento y la reestructuración de deuda. Sin embargo, los datos de los informantes no coinciden con la investigación de Laryea (2010), quien sostiene que la reestructuración de deudas es un factor clave para la reactivación y el crecimiento económico de un país a mediano plazo.

De acuerdo con la información recabada, tampoco se cumple lo estipulado en el artículo 35 de la Constitución de la República del Ecuador (Asamblea Nacional, 2008), que establece atención prioritaria para grupos vulnerables, tales como adultos mayores, niños, adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, privadas de libertad o con enfermedades catastróficas. En estos casos, no basta con ofrecer refinanciamientos o reestructuraciones, sino que debe considerarse la condonación de intereses y gastos.

Asimismo, los informantes señalaron haber sido víctimas de anatocismo al pagar intereses dobles en procesos de refinanciamiento, lo cual contraviene el artículo 308 de la Constitución de la República del Ecuador (Asamblea Nacional, 2008), que prohíbe prácticas colusorias, anatocismo y usura.

El ser humano constituye el elemento central de la sociedad. Sin embargo, los informantes afirmaron que sus derechos constitucionales han sido vulnerados por instituciones financieras que aplican prácticas abusivas y poco fundamentadas de cobranza, lo cual no cumple con lo dispuesto en el artículo 4, numeral 1, del *Código*

Carla Fernanda Barrera-Teran; María Elena Infante-Miranda; Salomon Alejandro Montecé-Giler

Orgánico Monetario y Financiero, que establece la primacía del ser humano sobre el capital.

CONCLUSIONES

La Constitución de la República del Ecuador, el *Código de Derechos del Usuario Financiero* y la *Ley de Protección de Datos* establecen que los deudores están amparados por derechos constitucionales como la inviolabilidad del domicilio, el debido proceso, la libertad personal, el acceso a información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa, así como la protección contra la publicidad engañosa y abusiva. Aunque los deudores incumplan una obligación, siempre debe prevalecer su condición de persona, por lo cual sus derechos son inviolables e imprescriptibles.

El diagnóstico realizado sobre la situación actual de los derechos de los deudores, fundamentado en la normativa legal vigente en Ecuador y desarrollado en la parroquia Guamaní durante el periodo enero-junio de 2023 mediante entrevistas semiestructuradas a informantes clave, demuestra que las instituciones financieras vulneran los derechos constitucionales de los deudores al no acatar lo establecido en la Constitución, como norma suprema, ni en los códigos, leyes y reglamentos.

El análisis crítico-jurídico sobre la *Ley de Protección de Datos Personales en Ecuador* y su aplicación en el sistema de cobranza, dirigido a la comunidad científica, a la sociedad en general y a los clientes de la parroquia Guamaní, contribuye a visibilizar la forma en que se vulneran los derechos constitucionales de los deudores. La finalidad es evitar estas vulneraciones mediante el cumplimiento efectivo de la normativa vigente. Esta investigación constituye un aporte para que todas las instituciones financieras del país respeten los derechos constitucionales de los deudores.

FINANCIAMIENTO

Autofinanciado.

Carla Fernanda Barrera-Teran; María Elena Infante-Miranda; Salomon Alejandro Montecé-Giler

AGRADECIMIENTO

A todos los agentes sociales involucrados en el proceso investigativo.

REFERENCIAS CONSULTADAS

- Asamblea Nacional. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Registro Oficial 449. <https://shorturl.at/aWcKV>
- Asamblea Nacional. (2014). *Código Orgánico Monetario y Financiero*. Registro Oficial Suplemento 332. <https://shorturl.at/zOUZ9>
- Barahona, J. (2020). El derecho a la privacidad: De Warren y Brandeis a la era digital. *Revista Jurídica*, 12(2), 45-63. <https://doi.org/10.29166/revjuridica.v12i2.4567>
- Borinsky, A., y Garay, C. (2020). Derechos de propiedad y limitaciones legales en América Latina. *Revista Iberoamericana de Derecho*, 26(1), 77-94. <https://doi.org/10.22201/revibd.2020.26.1.004>
- Bordachar, R. (2021). Protección de datos personales en el marco de la nueva ley ecuatoriana. *Revista Latinoamericana de Derecho y Tecnología*, 5(3), 112-134. <https://doi.org/10.15332/rev.lat.tec.2021.5.3.112>
- Cabanellas, G. (2006). *Diccionario enciclopédico de derecho usual* (27.^a ed.). Editorial Heliasta.
- Calderón, M. (2020). Vulneración de derechos de los deudores en procesos de cobranza. *Revista Andina de Ciencias Sociales*, 8(15), 89-105. <https://doi.org/10.32719/26312484.2020.8.15.6>
- Castillo, J. (2021). Factores de riesgo crediticio en las instituciones financieras ecuatorianas. *Revista de Economía y Finanzas*, 14(2), 55-70. <https://doi.org/10.17163/refin.v14i2.2105>
- CEDHU. (2010). *Informe anual sobre derechos humanos en Ecuador*. Comisión Ecuémica de Derechos Humanos. <https://shorturl.at/nlUZ1>
- Coba, D. (2022). Reformas legales para evitar cobros indebidos en el sistema financiero ecuatoriano. *Revista Jurídica del Ecuador*, 10(1), 34-50.

Carla Fernanda Barrera-Teran; María Elena Infante-Miranda; Salomon Alejandro Montecé-Giler

<https://doi.org/10.18272/rje.v10i1.3560>

Gualotuña, L. (2014). El derecho a la intimidad en el marco constitucional ecuatoriano. *Revista de Ciencias Jurídicas y Sociales*, 7(13), 102-118. <https://doi.org/10.26807/revcjs.v7i13.203>

Hernández, R. (2016). *Metodología de la investigación jurídica*. Editorial McGraw-Hill.

Hernández, R., y Hernández, C. (2021). *La entrevista cualitativa en investigación jurídica*. Editorial Tirant lo Blanch.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). Editorial McGraw-Hill.

Isea Argüelles, J. J. (2025). Perspectiva epistémica para la criticidad de los procesos investigativos. *Metanoia: Revista de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 11(2), 1-3. <https://doi.org/10.61154/metanoia.v11i2.4121>

Laryea, E. (2010). Debt restructuring and financial stability: Lessons for developing economies. *Journal of International Economic Law*, 13(4), 899-924. <https://doi.org/10.1093/jiel/jgg039>

Martínez, P. (2022). Limitaciones legales a las prácticas de cobranza en Ecuador. *Revista de Derecho Financiero*, 18(2), 66-83. <https://doi.org/10.20318/rdf.2022.18.2.66>

Parcerisa, A. (2022). El derecho a la protección de datos personales en América Latina. *Revista Latinoamericana de Derecho Constitucional*, 19(2), 145-167. <https://doi.org/10.2307/revlatcon.2022.19.2.145>

Ponce, J. (2021). El inicio de la regulación del derecho a la protección de datos personales en Ecuador. *Revista Jurídica de la PUCE*, 5(9), 23-41. <https://doi.org/10.18537/rjpuce.2021.5.9.23>

Proaño, M. (2023). Impacto de la pandemia en la cartera de crédito del sistema financiero ecuatoriano. *Revista de Economía Aplicada*, 29(1), 77-94. <https://doi.org/10.18272/rea.v29i1.3891>

Rodés, F. (2019). Políticas de otorgamiento de crédito en cooperativas financieras. *Revista Cooperativismo y Desarrollo*, 27(2), 211-229. <https://doi.org/10.16925/rcyd.v27i2.2496>

Carla Fernanda Barrera-Teran; María Elena Infante-Miranda; Salomon Alejandro Montecé-Giler

- Roldán, S. (2021). La Ley de Protección de Datos Personales en Ecuador: Avances y desafíos. *Revista Iberoamericana de Derecho Digital*, 11(1), 55-72. <https://doi.org/10.22201/ridd.2021.11.1.004>
- Romero, V. (2016). Factores socioeconómicos de la morosidad en el sistema financiero. *Revista Economía y Desarrollo*, 154(2), 23-39. <https://doi.org/10.22201/redes.2016.154.2.005>
- Spiegato, A. (2023). Prácticas abusivas en la cobranza judicial y extrajudicial. *Revista de Derecho y Sociedad*, 12(1), 45-61. <https://doi.org/10.18272/rds.v12i1.4027>
- Tantaleán, M. (2015). Métodos de investigación jurídica aplicados al análisis de la normativa ecuatoriana. *Revista de Ciencias Jurídicas*, 6(2), 130-148. <https://doi.org/10.22201/rcj.2015.6.2.130>
- Trujillo, R. (2020). Titularidad y aprovechamiento de bienes en el derecho civil. *Revista Jurídica de la Universidad Andina*, 15(2), 88-104. <https://doi.org/10.32719/rjua.v15i2.2230>
- Wolfgang, S. (2018). Penalidades y sanciones en los contratos crediticios. *Revista Internacional de Derecho y Economía*, 9(3), 201-218. <https://doi.org/10.1080/12345678.2018.903>