



UNIVERSIDAD
ESTATAL
DE BOLÍVAR

FACULTAD DE
JURISPRUDENCIA, CIENCIAS
SOCIALES Y POLÍTICAS



Universidad Estatal de Bolívar

Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Sociales y Políticas

Carrera de Derecho

Trabajo de Integración curricular previo a la obtención del Título de

Abogado

Título

Compras con tarjetas de débito o crédito notificadas como robadas frente a la responsabilidad por los pagos realizados por la institución financiera

Autor

Bryan Wilson Paredes Congia

Tutor:

Mgtr. Juan Carlos Yáñez Carrasco

Guaranda – Ecuador

2024

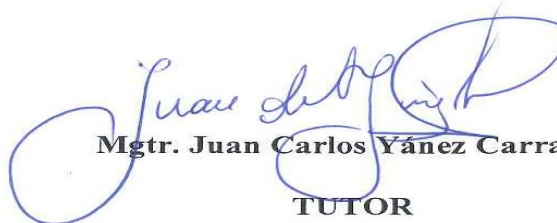
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Yo, Mgtr. Juan Carlos Yáñez Carrasco, Tutor del Trabajo de Integración Curricular, designado por el Consejo Directivo de la Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Sociales y Políticas de la Universidad Estatal de Bolívar; al tenor de lo previsto en el Reglamento de la Unidad de la Unidad de Integración Curricular; certifico:

Que, el señor Bryan Wilson Paredes Congia, ha desarrollado su proyecto de titulación para optar por el Título de Abogado, cumpliendo con las sugerencias y observaciones realizadas por el suscrito en su Trabajo de Integración Curricular, titulado: “COMPRAS CON TARJETAS DE DÉBITO O CRÉDITO NOTIFICADAS COMO ROBADAS FRENTE A LA RESPONSABILIDAD POR LOS PAGOS REALIZADOS POR LA INSTITUCIÓN FINANCIERA” el mismo que cumple con todos los requisitos exigidos por la Ley, por lo que apruebo el mismo y autorizo su presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Es todo en cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Atentamente,


Mgtr. Juan Carlos Yáñez Carrasco
TUTOR

DECLARACIÓN JURAMENTADA DE AUTENTICIDAD DE AUTORÍA



DECLARACIÓN JURAMENTADA DE AUTENTICIDAD DE AUTORÍA

Yo, Bryan Wilson Paredes Congia, egresado de la Carrera de Derecho de la Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Sociales y Políticas de la Universidad Estatal de Bolívar, bajo juramento, declaro en forma libre y voluntaria que el presente Trabajo de Integración Curricular, titulado: “COMPRAS CON TARJETAS DE DÉBITO O CRÉDITO NOTIFICADAS COMO ROBADAS FRENTE A LA RESPONSABILIDAD POR LOS PAGOS REALIZADOS POR LA INSTITUCIÓN FINANCIERA” es de mi autoría, así como las expresiones vertidas en la misma, que se ha realizado bajo la recopilación bibliográfica tanto de libros, revistas, publicaciones, artículos de legislación ecuatoriana para el presente trabajo investigativo.

Atentamente,

Bryan Wilson Paredes Congia

AUTOR



Notaría Tercera del Cantón Guaranda
Msc. Ab. Henry Rojas Narvaez
Notario



No. ESCRITURA	20250201003P00998
---------------	-------------------

**DECLARACION JURAMENTADA
OTORGADA POR:
PAREDES CONGIA BRYAN WILSON
CUANTIA: INDETERMINADA
FACTURA: 001-002-000014531
DI: 2 COPIA**

En la ciudad de Guaranda, capital de la provincia Bolívar, República del Ecuador, hoy día veintitrés de dos mil veinticinco, ante mi Abogado HENRY ROJAS NARVAEZ, Notario Público Tercero del Cantón Guaranda, comparece el señor PAREDES CONGIA BRYAN WILSON, de estado civil soltero, domiciliado en el cantón Caluma, provincia de Bolívar y de paso por este lugar, con celular número 0992073245, correo electrónico bryanparedes236@gmail.com, por sus propios derechos. El compareciente es de nacionalidad ecuatoriana, mayor de edad, hábil e idóneo para contratar y obligarse a quien de conocerlo doy fe en virtud de haberme exhibido sus documentos de identificación y con su autorización se ha procedido a verificar la información en el Sistema Nacional de Identificación Ciudadana, bien instruido por mí el Notario con el objeto y resultado de esta escritura pública a la que procede libre y voluntariamente, advertido de la gravedad del juramento y las penas de perjurio, me presenta su declaración Bajo Juramento que dice: **Declaro que el presente trabajo de integración curricular, titulado: "COMPRAS CON TARJETAS DE DÉBITO O CRÉDITO NOTIFICADAS COMO ROBADAS FRENTE A LA RESPONSABILIDAD POR LOS PAGOS REALIZADOS POR LA INSTITUCIÓN FINANCIERA"**, previo la obtención del título de Abogado, a través de la Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Sociales y Políticas, de la Universidad Estatal de Bolívar es de mi autoría, este documento no ha sido previamente presentado por ningún grado de calificación profesional; y, que las referencias bibliográficas que se incluyen han sido consultadas por el autor. Es todo cuanto puedo declarar en honor a la verdad, la misma que la hago para los fines legales pertinentes. **HASTA AQUÍ LA DECLARACIÓN JURADA.** La misma que queda elevada a escritura pública con todo su valor legal. Para el otorgamiento de la presente escritura pública se observaron todos los preceptos legales del caso, leída que le fue al compareciente por mí el Notario en unidad de acto, aquel se ratifica y firma conmigo en unidad de acto de todo lo cual doy Fe.

PAREDES CONGIA BRYAN WILSON
C.C. 0202257671

AB. HENRY ROJAS NARVAEZ
NOTARIO PUBLICO TERCERO DEL CANTON GUARANDA



REPORTE SISTEMA TURNITIN

Para: Bryan Wilson Paredes Congia
De: Mgtr. Juan Carlos Yáñez Carrasco
Asunto: Reporte sistema TURNITIN
Fecha: 05 de enero de 2025

Por medio del presente, pongo en su conocimiento el reporte del sistema TURNITIN respecto de las posibles coincidencias en su Trabajo de Integración Curricular, que es de cuatro por ciento (04%).

Informe Final Bryan Paredes.docx

My Files
My Files
Universidad Estatal de Bolívar

Detalles del documento

Identificador de la entrega
enrichid:3117418407831

Fecha de entrega
3 ene 2025, 0:23 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
3 ene 2025, 0:31 p.m. GMT-5

Nombre de archivo
Informe Final Bryan Paredes.docx

Tamaño de archivo
891,2 KB

83 Páginas

15,800 Palabras

88,830 Caracteres

turnitin Página 1 of 90 - Porras

Identificador de la entrega enrichid:3117418407831

turnitin Página 2 of 90 - Descripción general de los resultados

Identificador de la entrega enrichid:3117418407831

4% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para el...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Exclusiones

- N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

28 Fuentes de Internet


Mgtr. Juan Carlos Yáñez Carrasco
Tutor

DERECHOS DE AUTOR

Yo; Bryan Wilson Paredes Congia, portador de la Cédula de Identidad No 0202257671, en calidad de autor titular de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: **Compras con tarjetas de débito o crédito notificadas como robadas frente a la responsabilidad por los pagos realizados por la institución financiera**, Modalidad Proyecto de Investigación, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a mi/nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo/autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El (los) autor (es) declara (n) que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.



Bryan Wilson Paredes Congia

Autor

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a dedico este logro a quienes han sido mi fuerza e inspiración a lo largo de este camino.

A Dios, por darme la vida, la sabiduría y la fortaleza para superar cada obstáculo. A mis padres, por su amor incondicional, sacrificios y enseñanzas que me han guiado en cada paso. A mi familia, por su constante apoyo, por creer en mí aun cuando yo dudaba, y por ser mi refugio en los momentos difíciles.

Y a mí mismo, por no rendirme, por seguir adelante a pesar del cansancio y por confiar en que todo esfuerzo tiene su recompensa.

Este logro no es solo un título, es el reflejo de un sueño hecho realidad.

Bryan Wilson Paredes Congia

AGRADECIMIENTO

Agradezco a con gratitud y emoción, hoy cierro una etapa muy importante en mi vida: la culminación de mis estudios como abogado.

En primer lugar, a Dios, por haberme dado la vida, la salud y la fortaleza para llegar hasta aquí. A mi familia, gracias por ser mi pilar, por su amor incondicional, su paciencia y su apoyo constante en cada momento de este camino. Sin ustedes, nada de esto hubiera sido posible. A mis docentes, por compartir sus conocimientos, su experiencia y su vocación. Gracias por guiarme con sabiduría y exigirme lo mejor de mí. A todas las personas que, de una u otra forma, aportaron a mi formación, mi más sincero reconocimiento.

Hoy culmina una etapa, pero comienza una nueva llena de retos, responsabilidades y sueños por alcanzar. Llevaré con orgullo el título de abogado, sabiendo que es fruto del esfuerzo, la perseverancia y el apoyo de quienes siempre creyeron en mí.

Bryan Wilson Paredes Congia

ÍNDICE

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN I	I
DECLARACIÓN JURAMENTADA DE AUTENTICIDAD DE AUTORÍA II	II
REPORTE SISTEMA TURNITIN III	III
DEDICATORIA IV	IV
AGRADECIMIENTO VI	VI
ÍNDICE..... VII	VII
Capítulo I: Problema..... 1	1
1.1. Resumen – abstract 1	1
1.2. Introducción..... 4	4
1.3. Planteamiento del problema 5	5
1.4. Formulación del problema..... 5	5
1.5. Hipótesis 6	6
1.6. Variables de la Investigación..... 6	6
1.6.1. Variable Independiente (Causa) 6	6
.7.1. Objetivo General..... 6	6
.7.2. Objetivos Específicos: 6	6
1.7. Justificación 7	7
CAPÍTULO II – MARCO TEÓRICO..... 8	8
2. Marco teórico..... 8	8
2.1 Las tarjetas de crédito y débito 8	8
2.1.1. Las tarjetas de crédito 8	8

2.1.1.1. Definición de tarjeta de crédito	9
2.1.1.2. Clases de tarjetas de crédito.....	10
Según el emisor	10
Según el tipo de crédito	10
Según los beneficios	11
Según el nivel de la tarjeta.....	11
2.1.1.3. Elementos de las tarjetas de crédito.....	11
2.1.2. Las tarjetas de débito	13
2.1.2.1. Definición de tarjeta de débito	14
2.1.2.2. Clases de tarjetas de débito.....	14
Según la red de pago.....	15
Según los beneficios	15
Según el tipo de cuenta asociada	15
Según la tecnología.....	16
2.1.2.3. Elementos de las tarjetas de débito.....	16
2.1.3. Semejanzas y diferencias entre las tarjetas de crédito y débito.....	17
Semejanzas	17
Diferencias.....	18
2.1.4. Responsabilidad civil.....	19
2.1.4.1.1. Características principales de la responsabilidad civil	21
2.1.4.1.2. Tipos de responsabilidad civil.....	21
2.1.4.1.3. Función de la responsabilidad civil	22

2.1.4.1.4. Diferencias con la responsabilidad penal	23
2.1.4.2. Responsabilidad civil en el pago por consumos realizados con tarjeta de crédito	23
2.1.5. Responsabilidad civil en el pago por consumos realizados con tarjeta de débito	24
2.1.6. Las compras con tarjetas de débito o crédito notificadas como robadas frente a la responsabilidad por los pagos realizados por la institución financiera	25
Tarjetas de Crédito.....	25
Tarjetas de Débito.....	26
Responsabilidad de la institución financiera	26
2.2. Art. 249 del Código Orgánico Monetario y Financiero.....	26
Suspensión de cargos o pagos por pérdida	26
Responsabilidad de la entidad financiera por cargos no notificados.....	27
Responsabilidad por fraudes informáticos	27
Responsabilidad del cliente por cargos imputables.....	27
2.3. Marco legal	28
2.3.1. Constitución de la República del Ecuador (2008).....	28
Derecho al acceso a servicios financieros de calidad	29
2.3.2. Codificación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero (2001)	31
2.3.3. Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2000)	33
Cláusulas prohibidas.....	37

Aplicación a instituciones financieras	38
CAPÍTULO III – METODOLOGÍA.....	41
3. Método de Investigación	41
3.1. Tipo de investigación	43
3.1.1. Investigación Básica o Pura.....	43
3.1.2. Investigación Histórica	44
3.1.3. Investigación Explicativa	44
3.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
3.2.1. La encuesta	45
3.2.2. El Cuestionario	46
3.2.3. La Observación.....	46
3.3. Criterio de Inclusión y criterio de exclusión	46
Población	47
3.5. Localización geográfica del estudio	47
Capítulo IV	49
4.1. Resultados.....	49
4.1.1. Interpretación de los resultados obtenidos de las entrevistas aplicadas a los Jueces del Complejo Judicial de Guaranda.....	49
4.1.2. Interpretación de los resultados obtenidos de las entrevistas aplicadas a los Abogados usuarios del Complejo Judicial del cantón Guaranda.....	55
4.2 Discusión	62
CAPÍTULO V	64

5.1. Conclusiones.....	64
5.2. Recomendaciones	65
Bibliografía.....	66

Capítulo I: Problema

1.1. Resumen – abstract

Esta investigación analiza la responsabilidad civil por consumos fraudulentos realizados con tarjetas de crédito o débito reportadas como perdidas o robadas en Ecuador. Se examina la problemática que surge de la potestad discrecional de las instituciones financieras para determinar la responsabilidad del tarjetahabiente por las transacciones realizadas *después* de la notificación de pérdida o robo.

A pesar de la obligación legal de las entidades financieras de bloquear las tarjetas tras dicha notificación, la ambigüedad en la asignación de responsabilidad por consumos posteriores genera inseguridad jurídica y puede vulnerar los derechos de los consumidores. El objetivo principal es determinar quién asume la responsabilidad civil en estos casos, estudiando el marco legal de las tarjetas, la responsabilidad civil en la legislación ecuatoriana, y las leyes que regulan la emisión y uso de estos instrumentos financieros.

La hipótesis plantea que la responsabilidad recae principalmente en la entidad emisora, salvo que se compruebe fraude o negligencia del tarjetahabiente. Se espera que esta investigación contribuya a la doctrina jurídica ecuatoriana, brindando claridad sobre la distribución de responsabilidades y proponiendo soluciones para fortalecer la seguridad jurídica de los consumidores financieros.

El desarrollo del marco teórico de esta investigación se basó en la información recolectada mediante un cuestionario, el cual sirvió como instrumento para obtener los datos necesarios que sustentan los fundamentos conceptuales del estudio.

Palabras clave: tarjeta de crédito, tarjeta de débito, pérdida, robada.

Abstract

This research examines the contradiction in Ecuadorian law between the right to divorce and the right to free personal development when one spouse suffers a supervening incapacity.

The legal dissolution of a marriage is known as divorce. This legal process breaks the conjugal bond established between two people, requiring the resolution of matters such as the division of property, parental responsibility and child support, if any, and other financial agreements. Divorce grants each person the freedom to restructure their life, both legally and socially, allowing them the possibility of remarrying in the future.

On the other hand, supervening incapacity describes a situation in which one of the spouses, after the wedding, experiences a decrease in their physical, mental, or psychological capacities that were not present at the time of the marriage. This new condition, which can be temporary or permanent, can arise from an accident, illness, or other circumstances.

Article 126 of the Civil Code prohibits divorce under these circumstances, potentially restricting the autonomy of the healthy spouse. The study examines how this prohibition affects the right to free personal development of the unaffected spouse, seeking a balance between the protection of the incapacitated spouse and the autonomy of the other.

The legal provisions on divorce in Ecuador, the scope of Article 126, and the consequences of its application in jurisprudence will be explored. The hypothesis proposes that a legal reform allowing divorce in cases of supervening incapacity, under certain conditions, would better protect the right to free personal development of both spouses.

To construct the theoretical framework of this research, a questionnaire was used as a data collection method. This tool allowed obtaining the necessary information to establish the conceptual bases of the study.

Keywords: credit card, debit card, lost, stolen.

1.2. Introducción

La popularización de las tarjetas de crédito y débito como método de pago ha generado un aumento en los fraudes asociados a su uso indebido. Ante esta realidad, la legislación ecuatoriana, al igual que en otras naciones, ha intentado regular la relación entre las entidades financieras y los usuarios de tarjetas, especialmente en casos de robo o extravío.

Si bien las leyes obligan a las instituciones financieras a bloquear las tarjetas una vez reportadas como perdidas o robadas, existe una falta de claridad respecto a la responsabilidad por las transacciones realizadas *antes* de la notificación. La facultad de las entidades financieras para investigar y decidir sobre la responsabilidad del titular en estos casos crea incertidumbre legal, lo que podría perjudicar los derechos de los consumidores.

Esta investigación se centra en el análisis de la responsabilidad civil por consumos fraudulentos realizados con tarjetas de crédito o débito reportadas como perdidas o robadas en Ecuador, examinando la problemática que surge de la potestad discrecional de las instituciones financieras para determinar la responsabilidad del tarjetahabiente.

A través de un estudio del marco legal de las tarjetas, la responsabilidad civil en la legislación ecuatoriana, y las leyes que regulan la emisión y uso de estos instrumentos financieros, se busca determinar quién asume la responsabilidad civil en estos casos.

La hipótesis de esta investigación plantea que la responsabilidad recae principalmente en la entidad emisora, salvo que se compruebe fraude o negligencia del tarjetahabiente. Este análisis pretende contribuir a la doctrina jurídica ecuatoriana, brindando claridad sobre la distribución de responsabilidades y proponiendo soluciones para fortalecer la seguridad jurídica de los consumidores financieros.

1.3. Planteamiento del problema

En Ecuador, cuando un tarjetahabiente reporta la pérdida o robo de su tarjeta de crédito o débito, la ley obliga a la institución financiera a bloquear la tarjeta para evitar su uso fraudulento. Esto significa que, idealmente, después del reporte, ningún cargo debería poder realizarse con la tarjeta.

Además de bloquear la tarjeta, la institución financiera puede iniciar una investigación sobre las transacciones realizadas *antes* del reporte, para determinar si alguna de ellas fue sospechosa o fraudulenta. Esta investigación se basa en las políticas internas de la institución, la legislación aplicable y el análisis de las transacciones. Como resultado de esta investigación, la institución financiera puede decidir, de forma unilateral, si el titular de la tarjeta es responsable por alguna de esas transacciones previas al reporte, y en qué monto.

El problema surge con la potestad discrecional que tienen las instituciones financieras para tomar esta decisión unilateralmente. A pesar de que el tarjetahabiente haya cumplido con su obligación de reportar la pérdida o el robo, la institución financiera aún puede atribuirle la responsabilidad por consumos posteriores a la notificación. Esta situación genera inseguridad jurídica para el tarjetahabiente, ya que, a pesar de haber actuado correctamente, puede verse obligado a asumir la responsabilidad por cargos que no realizó. La falta de criterios claros y transparentes en la toma de decisiones por parte de las instituciones financieras agrava esta inseguridad, dejando al tarjetahabiente vulnerable ante posibles abusos.

1.4. Formulación del problema

¿Cómo se determina la responsabilidad civil por los consumos realizados con tarjetas de crédito o débito reportadas como perdidas o robadas en Ecuador, y en qué

medida la potestad discrecional de las instituciones financieras para determinar dicha responsabilidad genera inseguridad jurídica en los tarjetahabientes?

1.5. Hipótesis

La responsabilidad civil por los consumos realizados con tarjetas de crédito o débito reportadas como perdidas o robadas, una vez notificada la situación a la institución financiera, debe recaer en la entidad emisora de la tarjeta, salvo que se demuestre una conducta fraudulenta o negligente comprobada del tarjetahabiente.

La potestad discrecional de las instituciones financieras para determinar unilateralmente la responsabilidad del usuario genera inseguridad jurídica y afecta el derecho de los consumidores a una protección efectiva contra el fraude financiero.

1.6. Variables de la Investigación

1.6.1. Variable Independiente (Causa)

Compras con tarjetas de débito o crédito notificadas como robadas.

1.6.2. Variable Dependiente (Efecto)

Frente a la responsabilidad por los pagos realizados por la institución financiera.

.7.1. Objetivo General

Establecer quien es la persona civilmente responsable por el pago realizado por consumos hechos con tarjetas de crédito o débito con posterioridad a la notificación del tarjetahabiente de su pérdida o robo.

.7.2. Objetivos Específicos:

- Estudiar las tarjetas de crédito y débito según nuestro marco legal.
- Explicar lo atinente a la responsabilidad civil en nuestra legislación.
- Determinar la legislación que regula la emisión y uso de las tarjetas de crédito y débito.

1.7. Justificación

La presente investigación se justificó por la importancia de analizar la problemática de la responsabilidad civil en el uso de tarjetas de crédito o débito reportadas como perdidas o robadas en el Ecuador. La creciente utilización de estos instrumentos financieros como medio de pago había conllevado a un aumento en los casos de fraude, generando la necesidad de delimitar claramente las responsabilidades de las instituciones financieras y los tarjetahabientes.

Si bien la legislación establece la obligación de las entidades financieras de bloquear las tarjetas tras la notificación de pérdida o robo, la ambigüedad en la responsabilidad por las transacciones realizadas con posterioridad a dicha notificación, y la potestad discrecional otorgada a las instituciones financieras para determinar la responsabilidad del tarjetahabiente, genera inseguridad jurídica y afectación a los derechos de los tarjetahabientes.

Esta investigación buscó, por tanto, realizar un análisis crítico de la normativa relevante para:

Brindar claridad sobre la distribución de responsabilidades en casos de consumos fraudulentos con tarjetas de crédito o débito.

Identificar vacíos en la normativa y proponer soluciones que fortalecieran la seguridad jurídica de los consumidores financieros en Ecuador.

Generar un aporte a la doctrina jurídica ecuatoriana en materia de responsabilidad civil en el uso de tarjetas de crédito y débito reportadas como robadas o perdidas.

En definitiva, esta investigación se convierte en un instrumento para promover la transparencia, la seguridad jurídica y la protección de los derechos de los consumidores en el sistema financiero ecuatoriano.

CAPÍTULO II – MARCO TEÓRICO

2. Marco teórico

2.1 Las tarjetas de crédito y débito

2.1.1. Las tarjetas de crédito

La tarjeta de crédito, en su forma moderna, tiene sus raíces en la segunda mitad del siglo XX. A principios de la década de 1950, surgieron las primeras tarjetas de pago en Estados Unidos, como la emitida por el Franklin National Bank de Long Island en 1951. (2021) Sin embargo, el año clave para su popularización fue 1958, con la llegada de la tarjeta American Express y la BankAmericard (precursora de Visa). Estas tarjetas permitieron a los consumidores realizar compras sin necesidad de llevar efectivo, iniciando la era del "dinero de plástico". (Ramos de los Santos, 2021)

En las décadas siguientes, la industria de las tarjetas de crédito experimentó un crecimiento exponencial, impulsado por la expansión del crédito al consumo y el desarrollo de nuevas tecnologías. La incorporación de la banda magnética en la década de 1970 y, posteriormente, del chip EMV, mejoró la seguridad y la eficiencia de las transacciones. La digitalización y el comercio electrónico impulsaron aún más el uso de las tarjetas de crédito, convirtiéndolas en un medio de pago esencial en la economía global.

A lo largo de su evolución, las tarjetas de crédito han diversificado sus funciones y beneficios, ofreciendo programas de recompensas, seguros, asistencias y acceso a crédito revolvente. Si bien su uso ha facilitado las transacciones y el acceso al crédito, también ha generado desafíos en términos de seguridad, endeudamiento y regulación. Crook, (1994) analiza el crecimiento de la propiedad de tarjetas de crédito en las últimas dos décadas, destacando su impacto en el comportamiento financiero de los consumidores.

Las tarjetas de crédito son instrumentos financieros que permiten a los usuarios realizar compras y obtener préstamos a corto plazo, con la promesa de pagar el saldo posteriormente, generalmente con intereses. Funcionan como un medio de pago ampliamente aceptado, tanto en establecimientos físicos como en línea, y ofrecen beneficios como la posibilidad de diferir pagos, acumular puntos o millas, y acceder a servicios adicionales como seguros o asistencias.

Según Mariño (2013), la forma en la cual funciona la tarjeta de crédito:

El funcionamiento de la tarjeta de crédito como forma de pago en una obligación conlleva un alto riesgo, debido a las transacciones que se realice con la misma. Uno de los riesgos más latentes dentro del sistema de tarjetas es justamente su mal uso en perjuicio del dueño, existen también los riesgos más comunes como lo son: riesgo para el establecimiento adherido de la insolvencia de la entidad, o a su vez el riesgo de la entidad quien emite de no pago por el titular de la tarjeta, a su vez al riesgo de conductas fraudulentas realizadas por el mismo titular. (Mariño, 2013, p.16)

Sin embargo, su uso también implica responsabilidades y riesgos, como el pago de intereses, comisiones y la posibilidad de endeudamiento si no se gestionan adecuadamente. (Arora., 2020) menciona que las tarjetas de crédito permiten a los usuarios pedir dinero prestado para pagar productos y servicios, lo que refuerza la idea del préstamo a corto plazo, además se describe la tarjeta de crédito como un producto innovador que simplifica el acceso a préstamos, pero que también conlleva nuevos riesgos crediticios.

2.1.1.1. Definición de tarjeta de crédito

Una tarjeta de crédito es un instrumento financiero que permite a su titular realizar compras y obtener préstamos a corto plazo, con el compromiso de pagar el

saldo posteriormente, generalmente con intereses. Actúa como un medio de pago ampliamente aceptado, tanto en comercios físicos como en plataformas online.

Ofrece beneficios como diferir pagos, acumular puntos o millas, y acceder a servicios adicionales, como seguros o asistencias. Sin embargo, su uso conlleva responsabilidades y riesgos, incluyendo el pago de intereses, comisiones y la posibilidad de endeudamiento si no se gestiona con prudencia.

2.1.1.2. Clases de tarjetas de crédito

Existen diversos tipos de tarjetas de crédito, cada una diseñada para satisfacer necesidades y perfiles financieros específicos. A continuación, se presentan algunas de las clasificaciones más comunes:

Según el emisor

Tarjetas de bancos: Emitidas por instituciones financieras tradicionales, suelen ofrecer una amplia gama de beneficios y servicios, y pueden estar asociadas a cuentas corrientes o de ahorro.

Tarjetas de tiendas departamentales: Emitidas por comercios minoristas, generalmente ofrecen descuentos y promociones exclusivas en las compras realizadas en sus establecimientos.

Tarjetas de aerolíneas: Emitidas por compañías aéreas, permiten acumular millas o puntos canjeables por vuelos y otros servicios relacionados con viajes.

Tarjetas de gasolina: Emitidas por compañías petroleras, ofrecen descuentos y beneficios en la compra de combustible.

Según el tipo de crédito

Tarjetas de crédito estándar: Ofrecen una línea de crédito revolviente, lo que significa que el usuario puede realizar compras hasta un límite preestablecido y pagar el saldo en cuotas o en su totalidad.

Tarjetas de crédito con garantía: Requieren un depósito en garantía que respalda la línea de crédito, generalmente dirigidas a personas con historial crediticio limitado o sin historial.

Tarjetas de crédito prepagadas: Funcionan como tarjetas de débito, donde el usuario deposita fondos previamente y los utiliza para realizar compras, sin generar deuda.

Según los beneficios

Tarjetas de recompensas: Permiten acumular puntos, millas o cashback por las compras realizadas, canjeables por productos, servicios o descuentos.

Tarjetas de viaje: Ofrecen beneficios exclusivos para viajeros, como acceso a salas VIP, seguros de viaje, o bonificaciones en la compra de boletos.

Tarjetas de bajo interés: Ofrecen tasas de interés más bajas que las tarjetas estándar, ideales para personas que suelen mantener un saldo pendiente.

Según el nivel de la tarjeta

Tarjetas clásicas: Ofrecen beneficios básicos y una línea de crédito moderada.

Tarjetas oro: Ofrecen beneficios adicionales y una línea de crédito mayor.

Tarjetas platino o premium: Ofrecen beneficios exclusivos y una línea de crédito superior, generalmente dirigidas a clientes con alto poder adquisitivo.

Es importante comparar las diferentes opciones disponibles y elegir la tarjeta de crédito que mejor se adapte a las necesidades y al perfil financiero de cada persona.

2.1.1.3. Elementos de las tarjetas de crédito

Los elementos principales de una tarjeta de crédito son:

Número de tarjeta: Una secuencia única de dígitos, generalmente 16, que identifica la tarjeta y la cuenta asociada. Este número es esencial para realizar transacciones y debe mantenerse seguro.

Fecha de vencimiento: La fecha límite para la validez de la tarjeta. Después de esta fecha, la tarjeta no será aceptada para realizar compras. Generalmente, se expresa como "MM/AA" (mes/año).

Código de seguridad (CVV/CVC): Un código de tres o cuatro dígitos ubicado en el reverso de la tarjeta (o en el frente para American Express). Sirve como medida de seguridad adicional para las transacciones en línea y por teléfono, ya que verifica que el titular de la tarjeta tiene la tarjeta física en su poder.

Nombre del titular: El nombre de la persona autorizada para utilizar la tarjeta. Debe coincidir con el nombre registrado en la cuenta.

Marca de la tarjeta: Indica la red de pago a la que pertenece la tarjeta, lo que determina su aceptación en diferentes comercios y países.

Chip EMV: Un pequeño chip integrado en la tarjeta que almacena información de forma segura y reduce el riesgo de fraude. Se utiliza para realizar transacciones con tecnología contactless o con la inserción de la tarjeta en un lector de chips.

Banda magnética: Una banda oscura en el reverso de la tarjeta que contiene información codificada sobre la tarjeta y el titular. Aunque todavía se utiliza en algunos comercios, está siendo reemplazada gradualmente por la tecnología chip EMV.

Límite de crédito: La cantidad máxima de dinero que el titular puede gastar con la tarjeta. Este límite se establece por el emisor de la tarjeta y puede variar según el historial crediticio y otros factores.

Tasa de interés: El porcentaje que se cobra sobre el saldo pendiente de la tarjeta. Es importante conocer la tasa de interés para comprender el costo del crédito y evitar el endeudamiento.

Además de estos elementos físicos, también existen elementos asociados a la cuenta de la tarjeta de crédito, como el estado de cuenta, los pagos mínimos, las fechas de corte y los programas de recompensas.

2.1.2. Las tarjetas de débito

Si bien las tarjetas de crédito y débito a menudo se usan indistintamente hoy en día, sus orígenes y evolución son bastante distintos. Mientras que las tarjetas de crédito se centraron en el crédito, las tarjetas de débito se enfocaron en el acceso directo a los fondos.

Los primeros ejemplos de sistemas similares a las tarjetas de débito surgieron en la década de 1960, con bancos que experimentaban con formas de permitir a los clientes acceder a sus cuentas para retiros de efectivo y compras sin necesidad de escribir cheques. Estos primeros sistemas a menudo involucraban terminales dedicados en tiendas específicas o cajeros automáticos primitivos.

La verdadera revolución para las tarjetas de débito llegó con la adopción generalizada de los cajeros automáticos en la década de 1970 y la posterior integración de las redes de pago electrónico. Esto permitió a los titulares de tarjetas de débito acceder a sus fondos en una variedad de ubicaciones y realizar compras en una gama cada vez mayor de comercios.

La evolución de las tarjetas de débito continuó con la introducción de la tecnología de chip EMV, que mejoró la seguridad y redujo el fraude. Más recientemente, la tecnología contactless ha transformado aún más el uso de las tarjetas de débito, permitiendo realizar pagos rápidos y sin contacto.

A diferencia de las tarjetas de crédito, que se centraron en la expansión del crédito al consumo, las tarjetas de débito se han enfocado en la conveniencia, la

seguridad y el control de gastos. Han evolucionado desde sistemas limitados a una herramienta esencial para la gestión financiera personal en la era digital.

Las tarjetas de débito son instrumentos financieros que permiten a los titulares acceder directamente a los fondos disponibles en su cuenta bancaria para realizar compras o retiros de efectivo. A diferencia de las tarjetas de crédito, que otorgan un préstamo a corto plazo, las tarjetas de débito utilizan el dinero que el titular ya posee. Esto significa que no se generan deudas ni se pagan intereses, salvo en casos específicos como sobregiros.

Las tarjetas de débito ofrecen una forma conveniente y segura de gestionar las finanzas personales, permitiendo controlar los gastos y evitar el endeudamiento. Kumar & Ryu (2008), mencionan que el uso de tarjetas de débito para compras y transporte, cumple su función como sustituto del dinero en efectivo. (p. 185)

2.1.2.1. Definición de tarjeta de débito

Una tarjeta de débito es un instrumento financiero que permite a su titular acceder a los fondos disponibles en su cuenta bancaria para realizar compras o retiros de efectivo. A diferencia de las tarjetas de crédito, que otorgan un préstamo, las tarjetas de débito utilizan el dinero que el titular ya posee, evitando la generación de deudas e intereses, excepto en situaciones como sobregiros. Ofrecen una manera conveniente y segura de administrar las finanzas personales, permitiendo controlar los gastos y evitar el endeudamiento.

2.1.2.2. Clases de tarjetas de débito

Las tarjetas de débito se pueden clasificar de diversas maneras, dependiendo de los criterios utilizados. Aquí te presento algunas de las clasificaciones más comunes:

Según la red de pago

Visa Electron: Una de las redes de débito más extendidas a nivel mundial, aceptada en millones de comercios y cajeros automáticos. Ofrece funciones de seguridad como la verificación por chip y PIN.

Maestro: Otra red de débito internacional, propiedad de Mastercard, que permite realizar compras y retiros de efectivo en numerosos países. También cuenta con medidas de seguridad como la tecnología chip y PIN.

Otras redes: Existen otras redes de débito, como Cirrus, Plus, Interac (en Canadá), que operan a nivel regional o nacional, ofreciendo servicios similares a las redes internacionales.

Según los beneficios

Tarjetas de débito con cashback: Devuelven un porcentaje del valor de las compras realizadas al titular de la tarjeta, como una forma de recompensa.

Tarjetas de débito con descuentos: Ofrecen descuentos en comercios específicos o en categorías de productos, como combustible, restaurantes o entretenimiento.

Tarjetas de débito con programa de puntos: Permiten acumular puntos por las compras realizadas, canjeables por productos, servicios o descuentos.

Según el tipo de cuenta asociada

Tarjetas de débito asociadas a cuentas corrientes: Permiten acceder a los fondos disponibles en la cuenta corriente para realizar compras y retiros de efectivo.

Tarjetas de débito asociadas a cuentas de ahorro: Permiten acceder a los fondos disponibles en la cuenta de ahorro, aunque pueden tener restricciones en cuanto al número de transacciones o retiros mensuales.

Tarjetas de débito prepagadas: No están asociadas a una cuenta bancaria, sino que se cargan con una cantidad de dinero específica y se utilizan como si fueran tarjetas de débito tradicionales, hasta agotar el saldo disponible.

Según la tecnología

Tarjetas con chip EMV: Incorporan un chip que almacena la información de forma segura, reduciendo el riesgo de fraude.

Tarjetas con tecnología contactless: Permiten realizar pagos sin contacto, acercando la tarjeta al terminal de pago.

Tarjetas con banda magnética: Aunque todavía se utilizan, están siendo reemplazadas por las tarjetas con chip EMV, debido a su mayor vulnerabilidad al fraude.

2.1.2.3. Elementos de las tarjetas de débito

Las tarjetas de débito, al igual que las de crédito, poseen una serie de elementos que las identifican y permiten su uso. Estos elementos son:

Número de tarjeta: Una secuencia numérica única, generalmente de 16 dígitos, que identifica la tarjeta y la cuenta bancaria asociada. Este número es esencial para realizar transacciones y debe ser protegido.

Fecha de vencimiento: Indica la fecha límite de validez de la tarjeta. Después de esta fecha, la tarjeta no será aceptada. Se expresa en formato MM/AA (mes/año).

Código de seguridad (CVV/CVC): Un código de tres o cuatro dígitos ubicado en el reverso de la tarjeta. Proporciona una capa adicional de seguridad, especialmente en transacciones en línea, verificando que el usuario tiene la tarjeta física.

Nombre del titular: El nombre completo del titular de la cuenta bancaria a la que está vinculada la tarjeta.

Logotipo de la entidad financiera: Identifica al banco o institución financiera que emitió la tarjeta.

Chip EMV: Un pequeño chip integrado en la tarjeta que almacena la información de forma segura y reduce el riesgo de fraude. Se utiliza para autenticar las transacciones.

Banda magnética: Una banda oscura en el reverso de la tarjeta que contiene información codificada. Aunque todavía se utiliza, está siendo reemplazada por la tecnología de chip EMV.

Logotipo de la red de pago: Indica la red a la que pertenece la tarjeta, lo que determina su aceptación en diferentes comercios.

Es importante destacar que, a diferencia de las tarjetas de crédito, las tarjetas de débito no tienen un límite de crédito preestablecido, ya que el límite está determinado por el saldo disponible en la cuenta bancaria asociada. Además, no se aplica una tasa de interés, ya que no se genera un préstamo.

2.1.3. Semejanzas y diferencias entre las tarjetas de crédito y débito

Tanto las tarjetas de crédito como las de débito ofrecen la comodidad de realizar compras sin efectivo, pero funcionan de maneras fundamentalmente diferentes. Aquí te presento un resumen de sus semejanzas y diferencias:

Semejanzas

Forma de pago: Ambas se utilizan como medio de pago en comercios físicos y en línea, evitando el uso de efectivo.

Aceptación: Son ampliamente aceptadas en la mayoría de los establecimientos comerciales.

Seguridad: Cuentan con medidas de seguridad, como chips EMV y códigos de seguridad, para proteger contra el fraude.

Comodidad: Ofrecen una forma cómoda y práctica de realizar compras y gestionar las finanzas.

Diferencias

Las diferencias entre las tarjetas de crédito y débito radican principalmente en la fuente de los fondos, el manejo de intereses y deudas, el límite de gasto y los costos adicionales.

Fuente de fondos: Las tarjetas de crédito utilizan una línea de crédito otorgada por la entidad financiera, mientras que las tarjetas de débito acceden directamente al saldo disponible en la cuenta bancaria del titular.

Intereses: Las tarjetas de crédito generan intereses sobre el saldo pendiente de pago, mientras que las tarjetas de débito no aplican intereses, excepto en casos de sobregiro.

Deuda: El uso de tarjetas de crédito genera deuda si no se paga el saldo completo cada mes, mientras que las tarjetas de débito no generan deuda, a menos que se incurra en un sobregiro.

Límite de gasto: Las tarjetas de crédito tienen un límite de crédito preestablecido por la entidad financiera, mientras que el límite de gasto en las tarjetas de débito está determinado por el saldo disponible en la cuenta bancaria asociada.

Costos adicionales: Las tarjetas de crédito pueden tener cuotas anuales, comisiones por retiro de efectivo y otros cargos adicionales. Las tarjetas de débito generalmente no tienen cuotas anuales, pero pueden aplicar comisiones por retiro de efectivo en cajeros automáticos de otras entidades financieras.

2.1.4. Responsabilidad civil

La responsabilidad civil es una rama del derecho que se ocupa de las obligaciones que surgen entre particulares como consecuencia de un daño causado a otro, ya sea por acción u omisión. Esta obligación implica la reparación del daño, que puede consistir en una indemnización económica, la restitución de la cosa dañada o la realización de una acción específica para remediar el perjuicio.

Según Portal (2015) la responsabilidad civil puede definirse como: "... la obligación de un sujeto de derecho, ya sea objetivo o subjetivo, de reparar el daño causado a otro por el incumplimiento de un contrato u obligación jurídica por hechos propios, hechos o cosas ajenas. (p.5)

Según Campos (2014) la responsabilidad civil es "la obligación que surge a cargo de aquel sujeto que viola el deber genérico de no causar daño a nadie, de pagar los daños y perjuicios a la víctima," (p. 24).

Entonces, la responsabilidad civil se concibe como la obligación de compensar los daños y perjuicios causados a otra persona cuando se incumple el deber general de no dañar a nadie. En otras palabras, si alguien causa un daño a otro, ya sea por acción u omisión, surge la obligación de reparar ese daño. Esta obligación recae sobre quien cometió la acción dañina y se traduce en la necesidad de indemnizar a la víctima por las pérdidas sufridas.

El Código Civil (2005) aborda la responsabilidad civil en varios artículos, estableciendo las bases para la obligación de reparar el daño causado. Se distingue entre responsabilidad contractual, derivada del incumplimiento de un contrato, y extracontractual o aquiliana, que surge de la violación de una obligación legal o la causación de un daño por culpa o negligencia.

Algunos artículos relevantes sobre responsabilidad civil en el Código Civil (2005):

Art. 2220.- Toda persona es responsable, no sólo de sus propias acciones, sino del hecho de los que estuvieren a su cuidado. (Código Civil, 2005).

Art. 2221.- Los padres serán siempre responsables de los delitos o cuasidelitos cometidos por sus hijos menores, y que conocidamente provengan de la mala educación, o de los hábitos viciosos que les han dejado adquirir. (Código Civil, 2005).

Art. 2222.- Los empleadores responderán de la conducta de sus empleados domésticos, en el ejercicio de sus respectivas funciones; y esto aunque el hecho de que se trate no se haya ejecutado a su vista. (Código Civil, 2005).

Art. 2225: Regula la responsabilidad de las personas por los daños causados por aquellos que de ellas dependen. (Código Civil, 2005).

Art. 2229: Por regla general todo daño que pueda imputarse a malicia o negligencia de otra persona debe ser reparado por ésta. (Código Civil, 2005).

Art. 2230: Considera la posibilidad de reducir la indemnización si la víctima contribuyó al daño con su propia imprudencia. (Código Civil, 2005).

Art. 2231: Reconoce el derecho a indemnización por daños morales causados por imputaciones injuriosas. (Código Civil, 2005).

Estos artículos, entre otros, establecen un marco legal para la reparación del daño en diversas situaciones, buscando un equilibrio entre los derechos de la víctima y la responsabilidad del causante del daño.

El Código Civil (2005) no trata directamente la responsabilidad civil de la persona jurídica como tal. Sin embargo, la jurisprudencia y la doctrina ecuatoriana han desarrollado el concepto, basándose en principios generales del derecho civil, como la reparación del daño causado y la responsabilidad por hecho ajeno.

En este sentido, se ha establecido que las personas jurídicas pueden ser responsables civilmente por los daños causados por sus representantes legales o dependientes, actuando en ejercicio de sus funciones o con ocasión de ellas. Esta responsabilidad se fundamenta en la idea de que la persona jurídica debe responder por las acciones de quienes actúan en su nombre o representación.

2.1.4.1.1. Características principales de la responsabilidad civil

Las características principales de la responsabilidad civil son:

- **Existencia de un daño:** Debe existir un perjuicio real y comprobable, ya sea material (daños a bienes) o moral (daños a la reputación, honor, etc.).
- **Acción u omisión:** El daño debe ser consecuencia de una acción u omisión del responsable. La omisión implica la falta de una acción que se esperaba del responsable, generando un daño.
- **Nexo causal:** Debe existir una relación de causa-efecto entre la acción u omisión del responsable y el daño causado.
- **Imputabilidad:** El responsable debe ser imputable, es decir, tener la capacidad de comprender las consecuencias de sus actos. Menores de edad o personas con discapacidad mental pueden tener una imputabilidad limitada o nula.
- **Culpa o dolo:** Tradicionalmente, la responsabilidad civil se basaba en la culpa o negligencia del responsable. Sin embargo, existen casos de responsabilidad objetiva, donde la responsabilidad se atribuye independientemente de la culpa, como en el caso de actividades peligrosas.

2.1.4.1.2. Tipos de responsabilidad civil

Los tipos de responsabilidad civil, los podemos extraer de la definición que sobre esta nos da Caprina (2018):

La responsabilidad civil se da por incumplimiento de contrato; comisión

de un delito civil o cuasi delito; o simplemente por ley. Para rendir cuentas, lo más importante es causar alguna molestia o daño a personas o propiedad de otra persona, ya sea la violación de una obligación preexistente, o la comisión de un acto ilegal. (Caprina, 2018, p. 4).

Debe destacarse que el elemento esencial para que surja la responsabilidad civil es el ocasionar un daño o perjuicio a otra persona o a su propiedad. Este daño puede ser consecuencia del incumplimiento de una obligación preexistente (como en el caso del contrato) o de la comisión de un acto ilícito (como en el delito o cuasidelito).

Responsabilidad contractual: Surge del incumplimiento de un contrato. Por ejemplo, si un constructor no termina una obra en el plazo acordado, puede ser responsable por los daños causados al contratante. (da Costa, 1956)

Responsabilidad extracontractual: Surge de un daño causado fuera del ámbito contractual. Por ejemplo, si una persona atropella a otra con su vehículo, puede ser responsable por los daños causados, aunque no exista un contrato entre ellos.

Responsabilidad objetiva: Se atribuye la responsabilidad independientemente de la culpa o negligencia del responsable. Se aplica en casos de actividades peligrosas, como la manipulación de explosivos o la tenencia de animales peligrosos. (Veiga, 2019)

2.1.4.1.3. Función de la responsabilidad civil

La responsabilidad civil tiene una doble función:

Función resarcitoria: Busca reparar el daño causado a la víctima, compensándola por las pérdidas sufridas. (Mohammadi & Karimi, 2017)

Función preventiva: Busca desincentivar conductas que puedan causar daños a terceros, promoviendo la diligencia y el cuidado en las acciones. (Veiga, 2019)

2.1.4.1.4. Diferencias con la responsabilidad penal

Es importante distinguir la responsabilidad civil de la responsabilidad penal. Mientras que la responsabilidad civil se centra en la reparación del daño entre particulares, la responsabilidad penal se centra en la sanción del delito por parte del Estado. Un mismo hecho puede dar lugar a ambas responsabilidades. (Varela & Breu, 2021).

La responsabilidad civil es un mecanismo fundamental para la protección de los derechos de las personas, garantizando la reparación de los daños causados por la acción u omisión de otros. Su aplicación contribuye a la justicia y al orden social, promoviendo la convivencia pacífica y la responsabilidad individual.

2.1.4.2. Responsabilidad civil en el pago por consumos realizados con tarjeta de crédito

La responsabilidad civil del pago de consumos con tarjeta de crédito recae principalmente en el titular de la tarjeta. Esto significa que el titular es responsable de pagar todas las compras realizadas con su tarjeta, incluso si no las autorizó personalmente, a menos que pueda demostrar que se trató de un fraude o un uso no autorizado.

En caso de robo o pérdida de la tarjeta, el titular debe notificar inmediatamente a la entidad financiera para bloquear la tarjeta y evitar cargos fraudulentos. La responsabilidad del titular por cargos no autorizados puede variar según las leyes y regulaciones de cada país, pero generalmente existe un límite máximo de responsabilidad.

Si se demuestra que hubo fraude o un uso no autorizado de la tarjeta, la entidad financiera suele asumir la responsabilidad y reembolsar al titular los cargos

fraudulentos. Sin embargo, es importante que el titular coopere con la investigación y proporcione la información necesaria para demostrar que no autorizó los cargos.

Además de la responsabilidad del titular, existen otras figuras que pueden tener responsabilidad civil en el pago de consumos con tarjeta de crédito, como los comercios que aceptan la tarjeta como medio de pago. Los comercios tienen la obligación de verificar la identidad del titular y la validez de la tarjeta, y pueden ser responsables si aceptan una tarjeta robada o falsificada.

En resumen, la responsabilidad civil del pago de consumos con tarjeta de crédito recae principalmente en el titular de la tarjeta, quien debe tomar las precauciones necesarias para proteger su tarjeta y notificar a la entidad financiera en caso de robo o pérdida. La entidad financiera y los comercios también tienen responsabilidades en la prevención y gestión del fraude.

2.1.5. Responsabilidad civil en el pago por consumos realizados con tarjeta de débito

La responsabilidad civil en el pago por consumos realizados con tarjeta de débito recae principalmente en el titular de la tarjeta. Esto significa que el titular es responsable de asegurar que haya fondos suficientes en su cuenta para cubrir las compras realizadas. Si no hay fondos suficientes, la transacción puede ser rechazada o, en algunos casos, puede generar un sobregiro, lo que implica cargos adicionales.

En caso de robo o pérdida de la tarjeta, el titular debe notificar inmediatamente a la entidad financiera para bloquear la tarjeta y evitar cargos no autorizados. La responsabilidad del titular por cargos, si se notifica a tiempo el robo o la pérdida, la responsabilidad del titular es limitada.

Si se demuestra que hubo fraude o un uso no autorizado de la tarjeta, la entidad financiera suele asumir la responsabilidad y reembolsar al titular los cargos

fraudulentos. Sin embargo, es importante que el titular coopere con la investigación y proporcione la información necesaria para demostrar que no autorizó los cargos.

A diferencia de las tarjetas de crédito, donde la entidad financiera asume el riesgo inicial del préstamo, en las tarjetas de débito el riesgo recae directamente en el titular de la tarjeta y en sus fondos disponibles. Por lo tanto, es fundamental mantener un control adecuado del saldo de la cuenta y tomar precauciones para proteger la tarjeta contra robo o pérdida.

2.1.6. Las compras con tarjetas de débito o crédito notificadas como robadas frente a la responsabilidad por los pagos realizados por la institución financiera

La responsabilidad por los pagos realizados con tarjetas de débito o crédito reportadas como robadas depende de varios factores, incluyendo el tipo de tarjeta, la legislación aplicable y las políticas de la institución financiera. A continuación, se describe un escenario general:

Tarjetas de Crédito

Antes de la notificación: La responsabilidad del titular por compras fraudulentas realizadas *antes* de notificar el robo o extravío a la institución financiera suele ser limitada. Muchos países tienen leyes que protegen a los consumidores, estableciendo un límite máximo de responsabilidad.

Después de la notificación: Una vez notificado el robo o extravío, la responsabilidad del titular por compras fraudulentas posteriores generalmente se elimina. La institución financiera asume la responsabilidad de investigar y cubrir los cargos no autorizados.

Tarjetas de Débito

Antes de la notificación: La responsabilidad del titular por compras fraudulentas realizadas *antes* de notificar el robo o extravío puede ser mayor que con las tarjetas de crédito. La rapidez con la que se notifique el incidente a la institución financiera es crucial para limitar la responsabilidad.

Después de la notificación: Al igual que con las tarjetas de crédito, una vez notificado el robo o extravío, la responsabilidad del titular por compras fraudulentas posteriores generalmente se elimina.

Responsabilidad de la institución financiera

Las instituciones financieras tienen la responsabilidad de implementar medidas de seguridad para proteger a sus clientes contra el fraude. Esto incluye la verificación de la identidad del titular, el monitoreo de transacciones sospechosas y la investigación de reclamos de fraude. Si la institución financiera no cumple con sus responsabilidades, puede ser considerada responsable por las pérdidas sufridas por el titular.

2.2. Art. 249 del Código Orgánico Monetario y Financiero

El artículo 249 del Código Orgánico Monetario y Financiero (2014) establece las responsabilidades de las entidades financieras en caso de pérdida, robo o hurto de instrumentos financieros, así como en situaciones de fraude informático.

Suspensión de cargos o pagos por pérdida

Este inciso establece la obligación de las entidades financieras de suspender cualquier cargo o pago realizado con tarjetas de débito, crédito, cajero automático, cheques u otros instrumentos similares, una vez que el cliente haya notificado la pérdida, sustracción, robo o hurto. La notificación puede ser por escrito, telefónica o por cualquier otro medio que pueda constituir una prueba legal. Es crucial que la entidad

registre la hora exacta de la notificación, ya que a partir de ese momento asume la responsabilidad por los cargos posteriores.

Responsabilidad de la entidad financiera por cargos no notificados

Si la entidad financiera realiza cargos o pagos después de la notificación del cliente, estos serán asumidos por la entidad. Esto significa que el cliente no será responsable por las transacciones realizadas después de haber reportado la pérdida o robo del instrumento financiero. Este inciso protege al cliente de posibles fraudes o usos indebidos de sus instrumentos financieros.

Responsabilidad por fraudes informáticos

Este inciso establece la responsabilidad de la entidad financiera por los fraudes informáticos que sean consecuencia de la debilidad o defectos en sus sistemas de seguridad. Esto implica que la entidad debe invertir en sistemas robustos y seguros para proteger las transacciones de sus clientes. Si un fraude informático ocurre debido a fallas en la seguridad de la entidad, esta deberá asumir las pérdidas del cliente.

Responsabilidad del cliente por cargos imputables

Si bien la entidad financiera asume la responsabilidad por los cargos realizados después de la notificación y por fraudes informáticos causados por sus sistemas, el cliente sigue siendo responsable por los cargos que le sean imputables. Esto se refiere a las transacciones realizadas *antes* de la notificación de pérdida o robo, o a aquellas en las que se demuestre la participación o negligencia del cliente. Por ejemplo, si el cliente comparte su información confidencial con terceros o no toma las medidas de seguridad necesarias, podría ser considerado responsable por los cargos fraudulentos.

El Art. 249 del Código Orgánico Monetario y Financiero (2014) pretende proteger a los consumidores financieros en situaciones de pérdida, robo o fraude. Establece un equilibrio entre las responsabilidades de las entidades financieras y las de

los clientes, incentivando a ambas partes a actuar con diligencia y responsabilidad en el manejo de los instrumentos financieros. La clave para la aplicación de este artículo es la notificación oportuna por parte del cliente y la implementación de sistemas de seguridad robustos por parte de la entidad financiera.

Art. 249.- Suspensión de cargos o pagos por pérdida. En caso de pérdida, sustracción, robo o hurto de tarjetas de débito, crédito, de cajero automático, cheques o cualquier otro instrumento que tenga similar objetivo, las entidades del sistema financiero nacional suspenderán cualquier cargo o pago por cuenta de sus clientes, a partir de la hora en que se notifiquen dichos eventos, ya sea por escrito, por teléfono o por cualquier otro medio que constituya medio de prueba, de acuerdo con lo previsto en la ley.

Los cargos o pagos efectuados por la entidad financiera por cuenta de sus clientes, que no hayan tomado en cuenta la notificación de pérdida, sustracción, robo o hurto, serán asumidos por la entidad.

La entidad asumirá además las responsabilidades que se deriven de fraudes informáticos causados por la debilidad o defectos en sus sistemas.

Los cargos o pagos efectuados por las entidades financieras por cuenta de sus clientes imputables a éstos serán de su propia responsabilidad. (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014)

2.3. Marco legal

2.3.1. Constitución de la República del Ecuador (2008)

La Constitución de la República del Ecuador, en su afán de proteger los derechos de los consumidores y usuarios, establece un marco legal que garantiza el acceso a servicios financieros de calidad y promueve la transparencia y responsabilidad

en las relaciones de consumo. A continuación, se detalla cómo la Constitución aborda estos aspectos:

Derecho al acceso a servicios financieros de calidad

La Constitución reconoce el derecho de todas las personas a acceder a servicios financieros de calidad, en condiciones de igualdad, transparencia y responsabilidad. Este derecho se fundamenta en la necesidad de promover la inclusión financiera y asegurar que todos los ciudadanos puedan participar en el sistema financiero de manera justa y equitativa. Este acceso implica que:

Todas las personas, sin discriminación alguna, tienen derecho a acceder a servicios financieros. No se pueden establecer restricciones basadas en género, etnia, religión, orientación sexual, condición socioeconómica, etc.

Las instituciones financieras deben proporcionar información clara, precisa y completa sobre los servicios que ofrecen, incluyendo las tasas de interés, comisiones y otros costos asociados. La transparencia permite a los consumidores tomar decisiones informadas y evitar posibles abusos.

Tanto las instituciones financieras como los consumidores tienen responsabilidades en el manejo de los servicios financieros. Las instituciones deben actuar con diligencia y ética, mientras que los consumidores deben utilizar los servicios de manera responsable.

La Constitución establece que la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias se regirá por los principios de buena fe, equilibrio contractual, no discriminación y acceso a información clara y precisa. Estos principios buscan garantizar una relación justa y equitativa entre consumidores y proveedores de bienes y servicios.

Buena fe, lo que implica que las partes deben actuar con honestidad y lealtad en las relaciones de consumo. Se presume la buena fe en todas las transacciones, a menos que se demuestre lo contrario.

Busca evitar cláusulas abusivas o desproporcionadas en los contratos de consumo, protegiendo al consumidor de posibles desventajas, es decir, un equilibrio contractual, además, se prohíbe cualquier tipo de discriminación en el acceso a bienes y servicios, garantizando la igualdad de trato para todos los consumidores.

Los consumidores tienen derecho a recibir información completa y veraz sobre los productos y servicios que adquieren, lo que les permite tomar decisiones informadas y conscientes.

Estos principios constitucionales se desarrollan y aplican a través de leyes específicas, como la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2000), que establece mecanismos para la protección de los derechos de los consumidores, incluyendo la posibilidad de presentar reclamos y obtener indemnizaciones en caso de incumplimiento por parte de los proveedores.

La Constitución de la República del Ecuador (2008) reconoce el derecho al acceso a servicios financieros de calidad y establece principios que protegen a los consumidores y usuarios, promoviendo la transparencia, la responsabilidad y la equidad en las relaciones de consumo. Estos principios se complementan con leyes específicas que garantizan su aplicación efectiva.

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos

derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor. (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Art. 54.- Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore. Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas. (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

2.3.2. Codificación de la Ley General de Instituciones del Sistema

Financiero (2001)

El artículo 51, literal p) de la Codificación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero (2001) autoriza a los bancos a operar con tarjetas de crédito, débito o pago, ya sea directamente o a través de una subsidiaria.

Este literal faculta a los bancos a actuar como emisores u operadores de tarjetas de crédito, débito y de pago, tanto en moneda nacional como extranjera, o en unidades de cuenta establecidas por la ley. Esto significa que los bancos pueden:

Emitir tarjetas: Crear y distribuir tarjetas a sus clientes, estableciendo las condiciones de uso, límites de crédito, tasas de interés, etc.

Operar tarjetas: Procesar las transacciones realizadas con las tarjetas, incluyendo pagos, retiros de efectivo, transferencias, etc.

Los bancos pueden realizar estas operaciones de dos maneras:

Directamente: El propio banco gestiona la emisión y operación de las tarjetas.

A través de una subsidiaria: El banco crea una sociedad subsidiaria de servicios financieros, que se encarga exclusivamente de la emisión y operación de tarjetas. Esta subsidiaria no puede realizar otras operaciones financieras distintas a las mencionadas en los literales p) y q) del artículo 51. El literal q) se refiere a la emisión y operación de cheques electrónicos de viajero, giros y transferencias de fondos.

La creación de subsidiarias para la gestión de tarjetas puede ofrecer ciertas ventajas a los bancos, como:

Especialización: Permite que la subsidiaria se enfoque exclusivamente en el negocio de las tarjetas, desarrollando una mayor experiencia y eficiencia en esta área.

Separación de riesgos: Aísla los riesgos asociados al negocio de las tarjetas del resto de las operaciones del banco.

Flexibilidad operativa: Permite una mayor flexibilidad en la gestión y administración del negocio de las tarjetas.

El artículo 51, literal p) de la Codificación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero amplía las actividades permitidas a los bancos, autorizándolos a participar en el mercado de tarjetas de crédito, débito y pago. Esta autorización, junto con la posibilidad de operar a través de subsidiarias, fomenta la innovación y la competencia en el sector financiero, ofreciendo a los consumidores una mayor variedad de opciones y servicios.

Art. 51.- Los bancos podrán efectuar las siguientes operaciones en moneda nacional o extranjera, o en unidades de cuenta establecidas en la Ley:

p) Actuar como emisor u operador de tarjetas de crédito, de débito o tarjetas de pago.

Tratándose de las operaciones determinadas en las letras p) y q) de este

artículo, un banco o sociedad financiera o corporación de inversión y desarrollo podrá realizarlas directamente o a través de una sociedad subsidiaria de servicios financieros, la que no podrá realizar operaciones distintas a las mencionadas en dichas letras. (Codificación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, 2001)

2.3.3. Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2000)

Los numerales 2, 4, 5 y 8 del artículo 4 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2000) establecen derechos fundamentales para los consumidores:

Numeral 2: Derecho a la oferta y libre elección

Este numeral garantiza el derecho de los consumidores a que tanto proveedores públicos como privados ofrezcan bienes y servicios competitivos y de óptima calidad. Además, reconoce la libertad del consumidor para elegir entre las diferentes opciones disponibles en el mercado. Este derecho promueve la competencia y la eficiencia en el mercado, incentivando a los proveedores a ofrecer mejores productos y servicios a precios competitivos.

Numeral 4: Derecho a la información

Este numeral garantiza el derecho de los consumidores a recibir información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado. Esta información debe incluir:

- Precios
- Características
- Calidad
- Condiciones de contratación

Aspectos relevantes, incluyendo los riesgos potenciales

Este derecho a la información empodera al consumidor para tomar decisiones de compra informadas, protegiéndolo de posibles engaños o prácticas comerciales desleales.

Numeral 5: Derecho a un trato equitativo:

Este numeral garantiza el derecho de los consumidores a un trato transparente, equitativo, no discriminatorio y no abusivo por parte de los proveedores. Este derecho se aplica especialmente a las condiciones de:

- Calidad
- Cantidad
- Precio
- Peso
- Medida

Este numeral busca proteger al consumidor de prácticas comerciales abusivas, como la discriminación por precio, la venta de productos defectuosos o la publicidad engañosa.

Numeral 8: Derecho a la reparación e indemnización:

Este numeral garantiza el derecho de los consumidores a la reparación e indemnización por daños y perjuicios causados por deficiencias y mala calidad de los bienes y servicios. Si un producto o servicio no cumple con las expectativas de calidad o presenta deficiencias, el consumidor tiene derecho a ser compensado por los daños sufridos. Esta compensación puede incluir la reparación del producto, la devolución del dinero o una indemnización por daños morales o materiales.

Estos numerales del artículo 4 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor buscan proteger los derechos fundamentales de los consumidores, garantizando el acceso a productos y servicios de calidad, información completa, un trato equitativo y la

posibilidad de obtener reparación e indemnización en caso de incumplimiento por parte de los proveedores. (Anand, 2023)

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

2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad;

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 prestar;

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;

8. Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios; (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2000)

El artículo 17 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor impone al proveedor la obligación de brindar información completa y veraz al consumidor para que este pueda tomar decisiones de compra adecuadas.

El proveedor debe asegurar que la información proporcionada al consumidor sea verdadera y corresponda a la realidad del bien o servicio ofrecido. Esto implica evitar la publicidad engañosa, la omisión de información relevante o la presentación de información falsa o inexacta.

La información debe ser completa y contener todos los datos necesarios para que el consumidor pueda comprender las características del bien o servicio, incluyendo sus beneficios, riesgos y limitaciones. No se debe omitir información crucial que pueda influir en la decisión de compra del consumidor.

La información debe ser fácil de entender y estar expresada en un lenguaje sencillo y accesible para el consumidor promedio. Se debe evitar el uso de tecnicismos o jerga que pueda confundir al consumidor.

La información debe cubrir todos los aspectos relevantes del bien o servicio, incluyendo sus características, precio, condiciones de venta, garantía, etc. El proveedor debe asegurarse de que el consumidor tenga una visión completa del producto o servicio antes de tomar una decisión de compra.

La información debe ser proporcionada al consumidor en el momento adecuado, es decir, antes de que realice la compra. Esto permite al consumidor evaluar las diferentes opciones disponibles y tomar una decisión informada.

El artículo 17 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor busca proteger al consumidor de prácticas comerciales desleales, garantizando su derecho a la información. Obliga a los proveedores a ser transparentes y honestos en la presentación de sus bienes y servicios, proporcionando al consumidor la información necesaria para tomar decisiones de compra adecuadas y razonables. (Halilaj, 2016).

Art. 17.- Obligaciones del Proveedor. - Es obligación de todo proveedor, entregar al consumidor información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los bienes o servicios ofrecidos, de tal modo que éste pueda realizar una elección adecuada y razonable. (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2000)

El artículo, 41 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2000) establece que el contrato de adhesión puede celebrarse por cualquier medio legal, incluyendo medios electrónicos, telemáticos o similares. Un contrato de adhesión es aquel en el que las condiciones son preestablecidas por una de las partes, el proveedor, y la otra parte, el consumidor, solo puede aceptarlas o rechazarlas en su totalidad, sin posibilidad de negociarlas.

La reforma de este artículo busca modernizar la ley y adaptarla a las nuevas tecnologías, permitiendo la celebración de contratos de adhesión a través de medios digitales, lo que facilita y agiliza las transacciones comerciales. Sin embargo, es importante que los consumidores lean detenidamente las condiciones del contrato antes de aceptarlo, incluso si se celebra por medios electrónicos.

Art. 41.- El Contrato de Adhesión. - (Sustituido por el num. 4 de la Disp. Reformativa Primera de la Ley s/n, R.O. 1-S, 11-II-2022). - El contrato de adhesión podrá celebrarse por cualquiera de los medios permitidos por la ley, incluyendo el uso de medios electrónicos, telemáticos o similares. (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2000).

El artículo 43 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor establece una serie de cláusulas que son consideradas nulas de pleno derecho en los contratos de consumo. Estas cláusulas buscan proteger al consumidor de prácticas abusivas por parte de los proveedores.

Cláusulas prohibidas

- **Exoneración de responsabilidad por vicios:** No se puede eximir, atenuar o limitar la responsabilidad del proveedor por defectos o fallas en los bienes o servicios. El consumidor tiene derecho a la reparación, reemplazo o reembolso en caso de productos defectuosos.

- **Renuncia a derechos del consumidor:** No se puede obligar al consumidor a renunciar a los derechos que le otorga la ley, ni limitar su ejercicio.
- **Inversión de la carga de la prueba:** La responsabilidad de probar la calidad del producto o servicio recae sobre el proveedor, no sobre el consumidor.
- **Arbitraje o mediación obligatoria:** No se puede imponer la obligación de someterse a arbitraje o mediación, a menos que el consumidor lo acepte expresamente.
- **Variación unilateral del precio o condiciones:** El proveedor no puede modificar unilateralmente el precio o las condiciones del contrato. Cualquier cambio debe ser acordado con el consumidor.
- **Resolución unilateral del contrato por el proveedor:** El proveedor no puede reservarse el derecho de resolver el contrato unilateralmente, suspender su ejecución o revocar derechos del consumidor, excepto si el consumidor incumple el contrato.
- **Espacios en blanco o ilegibles:** El contrato no puede contener espacios en blanco, cláusulas ilegibles o que no se hayan llenado antes de la firma.
- **Renuncia a derechos procesales:** El consumidor no puede ser obligado a renunciar a sus derechos procesales, como el derecho a reclamar ante un juez.
- **Cláusulas que causen indefensión o sean contrarias al orden público:** Cualquier cláusula que perjudique al consumidor o sea contraria a la ley es nula.

Aplicación a instituciones financieras

Estas prohibiciones también se aplican a los servicios prestados por las instituciones del sistema financiero.

El artículo 43 busca proteger al consumidor de cláusulas abusivas en los contratos, garantizando un trato justo y equitativo. Al declarar nulas estas cláusulas, la ley busca equilibrar la relación entre el consumidor y el proveedor, evitando que este último imponga condiciones desfavorables. (Anand, 2023)

Art. 43.- Cláusulas Prohibidas. - Son nulas de pleno derecho y no producirán efecto alguno las cláusulas o estipulaciones contractuales que:

1. Eximan, atenúen o limiten la responsabilidad de los proveedores por vicios de cualquier naturaleza de los bienes o servicios prestados;
2. Impliquen renuncia a los derechos que esta Ley reconoce a los consumidores o de alguna manera limiten su ejercicio;
3. Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;
4. Impongan la utilización obligatoria de un arbitraje o mediación, salvo que el consumidor manifieste de manera expresa su consentimiento;
5. Permitan al proveedor la variación unilateral del precio o de cualquier condición del contrato;
6. Autoricen exclusivamente al proveedor a resolver unilateralmente el contrato, suspender su ejecución o revocar cualquier derecho del consumidor nacido del contrato, excepto cuando tal resolución o modificación esté condicionada al incumplimiento imputable al consumidor;
7. Incluyan espacios en blanco, que no hayan sido llenados o utilizados antes de que se suscriba el contrato, o sean ilegibles;
8. Impliquen renuncia por parte del consumidor, de los derechos procesales consagrados en esta Ley, sin perjuicio de los casos especiales previstos en el Código de Procedimiento Civil, Código de Comercio, Ley de Arbitraje y Mediación y demás leyes conexas; y,

9. Cualquier otra cláusula o estipulación que cause indefensión al consumidor o sean contrarias al orden público y a las buenas costumbres.

Lo determinado en el presente artículo incluye a los servicios que prestan las instituciones del Sistema Financiero. (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2000).

CAPÍTULO III – METODOLOGÍA

3. Método de Investigación

Esta investigación utiliza un enfoque mixto, combinando métodos cualitativos y cuantitativos para abordar el problema de investigación. La parte cualitativa se basa en la revisión bibliográfica sobre la responsabilidad civil por consumos realizados con tarjetas de crédito o débito reportadas como perdidas o robadas en Ecuador.

La parte cuantitativa, a través de encuestas de campo, busca obtener datos numéricos para sustentar la hipótesis de la investigación. Adicionalmente, se analizará la legislación nacional relevante. Finalmente, se utilizarán otros métodos de investigación como son:

Método Científico

El método científico es un proceso sistemático para construir y verificar el conocimiento. Se basa en plantear problemas de investigación, formular hipótesis (posibles explicaciones) y someterlas a pruebas rigurosas para determinar su validez. Este proceso cíclico no solo busca resolver problemas específicos, sino también generar nuevos conocimientos y teorías que amplíen nuestra comprensión del mundo. La verificación y la refutación son componentes esenciales del método científico, asegurando que las teorías sean robustas y estén respaldadas por evidencia. (Calvache López, 2012, p. 15).

El método científico es un proceso sistemático para construir y verificar el conocimiento. Se basa en plantear problemas de investigación, formular hipótesis (posibles explicaciones) y someterlas a pruebas rigurosas para determinar su validez. Este proceso cíclico no solo busca resolver problemas específicos, sino también generar nuevos conocimientos y teorías que amplíen nuestra comprensión del mundo. La

verificación y la refutación son componentes esenciales del método científico, asegurando que las teorías sean robustas y estén respaldadas por evidencia.

Método Documental

Este método se basa en el análisis e interpretación de información proveniente de diversas fuentes documentales, ya sean impresas o digitales. Se centra en el procesamiento de datos existentes, recopilados previamente en documentos, para extraer conclusiones y generar conocimiento. (Baquero, 2015, p. 40).

Para construir el marco teórico, legal e histórico de esta investigación, se realizó una exhaustiva revisión documental, tanto física como digital. Se consultaron diversas fuentes, incluyendo leyes, investigaciones nacionales e internacionales, y otros documentos relevantes, para comprender el contexto de la responsabilidad civil por consumos fraudulentos con tarjetas de crédito o débito reportadas como extraviadas o sustraídas en Ecuador.

Método Dogmático

El método jurídico dogmático se centra en el análisis formal de las normas jurídicas, dejando de lado los aspectos fácticos o la realidad social a la que se aplican. Se enfoca en la estructura interna del derecho, su lógica y coherencia, más que en su aplicación práctica o sus consecuencias en el mundo real. (Baquero, 2015).

Utilizando un enfoque dogmático, se analizó el concepto jurídico de tenencia compartida y se revisaron las perspectivas doctrinales actuales para ofrecer soluciones al problema de investigación desde un punto de vista formal. El objetivo es aplicar estas soluciones a casos reales de responsabilidad civil por consumos no autorizados con tarjetas de crédito o débito reportadas como perdidas o robadas en Ecuador.

Método deductivo

En derecho, el método deductivo se utiliza para aplicar principios generales a situaciones particulares. Se parte de normas abstractas y, mediante un proceso lógico, se llega a conclusiones específicas para resolver casos concretos. (Baquero, 2015, p. 38).

Método inductivo

Esta investigación emplea el método inductivo para analizar la imposibilidad de demandar el divorcio por incapacidad sobrevenida, en relación con la responsabilidad civil por consumos no autorizados con tarjetas de crédito o débito reportadas como perdidas o robadas en Ecuador. Partiendo de casos específicos, como los de jueces en Guaranda, y los pronunciamientos de varios órganos judiciales, se busca extraer conclusiones generales sobre el tema.

Este análisis comparativo de la información permite validar las interpretaciones y construir un entendimiento más amplio del problema.

3.1. Tipo de investigación

3.1.1. Investigación Básica o Pura

Se optó por una investigación básica para profundizar en el conocimiento de las instituciones jurídicas relacionadas con la imposibilidad de demandar el divorcio por incapacidad sobrevenida, teniendo en cuenta el derecho al libre desarrollo de la personalidad del otro cónyuge.

El objetivo es analizar y comprender la normativa legal sobre este fenómeno, buscando mejorar su eficacia e idoneidad. Además, se pretende generar teorías sobre la responsabilidad civil por consumos fraudulentos con tarjetas en Ecuador, sentando las bases para futuras investigaciones en derecho civil.

3.1.2. Investigación Histórica

El estudio histórico del derecho implica analizar la evolución de un fenómeno o institución jurídica a lo largo del tiempo. Para una comprensión completa del derecho, es fundamental considerar su desarrollo histórico. Este método se complementa con otros métodos de investigación jurídica, y frecuentemente se combina con técnicas de investigación documental. (Baquero, 2015, p. 39).

Se realizó una investigación histórica para examinar el desarrollo del derecho de alimentos y el principio del interés superior del niño dentro del sistema legal ecuatoriano, así como su evolución en los tratados internacionales que Ecuador ha ratificado y que son vinculantes para sus autoridades judiciales.

3.1.3. Investigación Explicativa

Esta clasificación define los componentes principales y las cualidades fundamentales de un tema de investigación. “La investigación explicativa permite al investigador relatar o explicar las dimensiones jurídicas que propone cada tratamiento en razón de cómo ha sido su apelación, y como es en la actualidad e incluso cómo será su posterior desarrollo normativo” (Robles, 2015, p. 95).

Los estudios descriptivos, con un enfoque analítico e interpretativo, se centran en el análisis de un problema legal. Van más allá de una simple narración, examinando detalladamente cada aspecto del tema de estudio y utilizando la técnica más apropiada para la recolección y procesamiento de datos.

Para (Rojas, 2013) “su esencia particular es poder generar una comprensión más idónea de la magnitud del problema, y señalar los lineamientos para la prueba de las hipótesis”.

Este enfoque de investigación ha resultado provechoso para el presente trabajo, ya que la información obtenida, tanto de fuentes primarias como directamente de

profesionales del derecho, como jueces y abogados, no solo describe el problema, sino que también proporciona un contexto y una explicación de los resultados. En otras palabras, va más allá de la simple presentación de datos y ofrece una interpretación de los eventos y resultados observados.

3.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para Aranzamendi, En la investigación científica, "técnica" e "instrumento" suelen usarse como sinónimos para referirse a las herramientas que emplea el investigador. Ambos forman parte del método de investigación y facilitan la recolección de datos y la obtención de resultados acerca del tema de estudio. (Aranzamendi, 2021, p. 38).

3.2.1. La encuesta

La encuesta, como método de investigación científica, permite recopilar datos directamente de una muestra o población a través de un cuestionario. Las preguntas de este cuestionario se elaboran cuidadosamente para que se correspondan con los objetivos de la investigación y así obtener información pertinente para comprender el problema de estudio o verificar la hipótesis planteada. (Hernández Sampieri, 2014)

En este estudio, se empleó una encuesta para recabar las perspectivas de los profesionales del derecho y de quienes administran justicia sobre el tema de investigación. (Olvera García, 2015).

Para obtener información y perspectivas sobre el problema de investigación, se encuestó a jueces y a 20 abogados del Complejo Judicial del cantón Guaranda. Se utilizó un cuestionario de cinco preguntas y los datos recopilados se analizaron para evaluar la situación.

3.2.2. El Cuestionario

En esta investigación, se utilizó un cuestionario, es decir, un conjunto de preguntas diseñadas para obtener información sobre las variables de interés. El formulario de cuatro preguntas empleado servirá para recopilar y seleccionar los datos necesarios para el estudio.

3.2.3. La Observación

En este estudio, se empleó la observación, que consiste en examinar cuidadosamente datos y fenómenos para su posterior análisis, con el fin de analizar la información recopilada de fuentes primarias y directas, como abogados y administradores de justicia.

Este enfoque facilitó una interpretación más precisa de los resultados, la formulación de conclusiones y el logro de los objetivos de la investigación.

3.3. Criterio de Inclusión y criterio de exclusión

Dado que estudiar a toda la población es a menudo poco práctico o incluso imposible, especialmente cuando se trata de grupos grandes o de difícil acceso, esta investigación se centra en una muestra representativa.

En lugar de analizar a todo el universo, se seleccionó como muestra a los administradores de justicia y abogados que utilizan el Complejo Judicial del cantón Guaranda, a quienes se les aplicaron encuestas. Si bien siempre existe un margen de error en los estudios basados en muestras, esta muestra se considera representativa de la población total, permitiendo un análisis más factible de un grupo más pequeño.

Población

Este estudio se enfoca en una población compuesta por jueces y abogados que trabajan o utilizan las instalaciones del Complejo Judicial del cantón Guaranda.

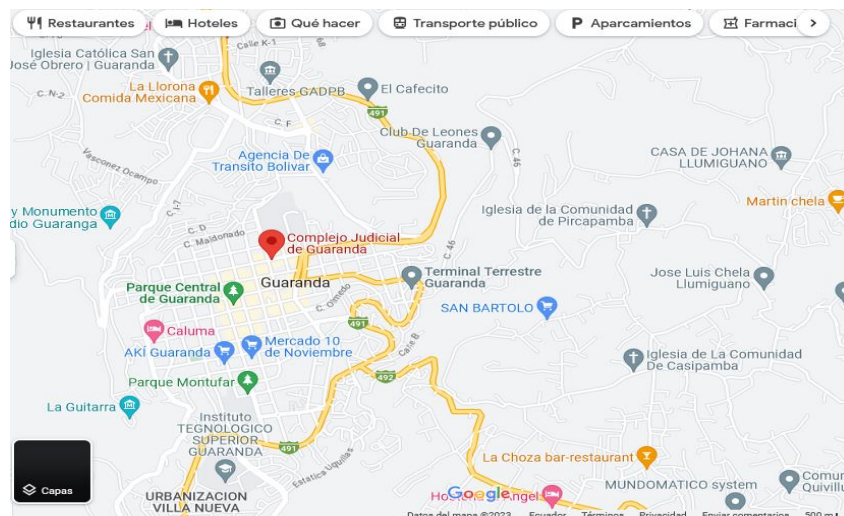
COMPOSICIÓN	INSTRUMENTO	MUESTRA
Jueces del Complejo Judicial de Guaranda	Encuesta	4
Abogados usuarios del Complejo Judicial de Guaranda.	Encuesta	20
TOTAL		24

Elaborado por: Bryan Wilson Paredes Congía

Muestra

Dado que esta investigación es de tipo dogmático y se centra en el análisis de la doctrina jurídica, no fue necesario determinar una muestra representativa. El estudio se basó en el análisis de un conjunto específico de fuentes legales, lo que elimina la necesidad de utilizar fórmulas estadísticas para la selección de una muestra.

3.5. Localización geográfica del estudio



El Complejo Judicial de Guaranda, se encuentra implantado en la ciudad de San Pedro de Guaranda, capital de la Provincia de Bolívar, República del Ecuador, América del Sur. Está ubicada a 2.668 msnm., a solo 220 km. de Quito, la capital del país, y a 150 km. de Guayaquil, puerto principal. Coordenadas: 1°36'20"S 79°00'11"O. Población (2010) Puesto 50.º Total: 23874 hab. Densidad: 12 585,13 hab/km². Metropolitana: 40 000 (Conurbación de Guaranda) hab. (Google Maps, 2023)

Capítulo IV

4.1. Resultados

4.1.1. Interpretación de los resultados obtenidos de las entrevistas aplicadas a los Jueces del Complejo Judicial de Guaranda

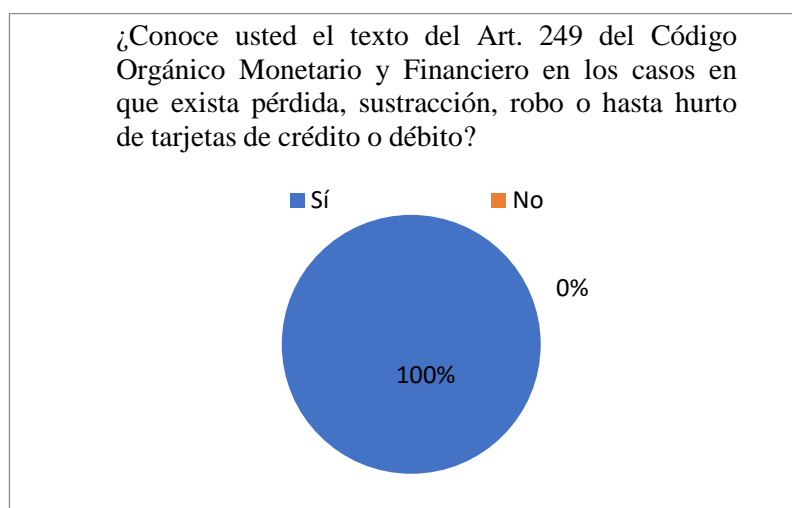
Pregunta 1

¿Conoce usted el texto del Art. 249 del Código Orgánico Monetario y Financiero en los casos en que exista pérdida, sustracción, robo o hasta hurto de tarjetas de crédito o débito?

Tabla No. 1

Alternativa	Cantidad	Frecuencia
Sí	4	100%
No	0	0%
TOTAL	4	100%

Gráfico 1



Fuente: Jueces del Complejo Judicial de Guaranda.

Elaborado por: Bryan Wilson Paredes Congía

Interpretación

El cien por ciento de los encuestados contesta que conoce la disposición del Art. 249 del Código Orgánico Monetario y Financiero, que ordena que en los casos en que exista pérdida, sustracción, robo o hasta hurto de tarjetas de crédito o débito, lo que pone en evidencia que esta es una disposición conocida por la generalidad de los administradores de justicia.

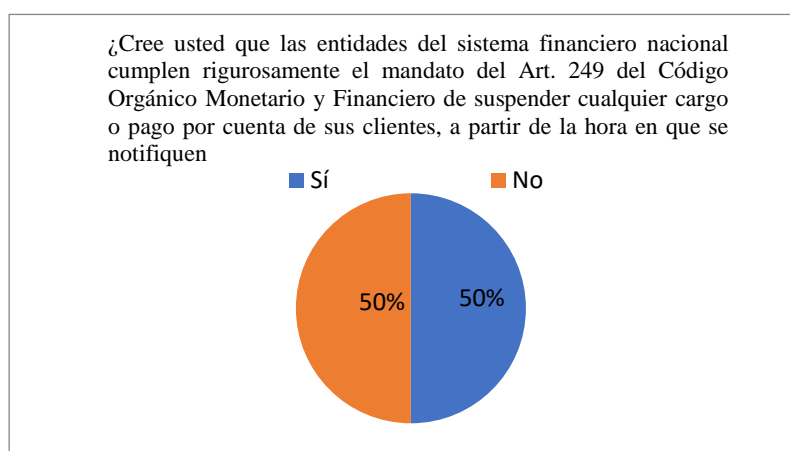
Pregunta 2.

¿Cree usted que las entidades del sistema financiero nacional cumplen rigurosamente el mandato del Art. 249 del Código Orgánico Monetario y Financiero de suspender cualquier cargo o pago por cuenta de sus clientes, a partir de la hora en que se notifiquen la pérdida o robo de tarjetas de crédito o débito?

Tabla No. 2

Alternativa	Cantidad	Frecuencia
Sí	2	50%
No	2	50%
TOTAL	4	100%

Gráfico 2



Fuente: Jueces del Complejo Judicial de Guaranda.

Elaborado por: Bryan Wilson Paredes Congía

Interpretación

El 50% de los encuestados han contestado responde que las entidades del sistema financiero nacional sí cumplen rigurosamente el mandato del Art. 249 del Código Orgánico Monetario y Financiero de suspender cualquier cargo o pago por cuenta de sus clientes, a partir de la hora en que se notifiquen la pérdida o robo de tarjetas de crédito o débito, mientras que el otro 50% contesta que no se cumplen con esta disposición. Esto demuestra que el criterio de los administradores de justicia está completamente dividido sobre el cumplimiento de esta disposición.

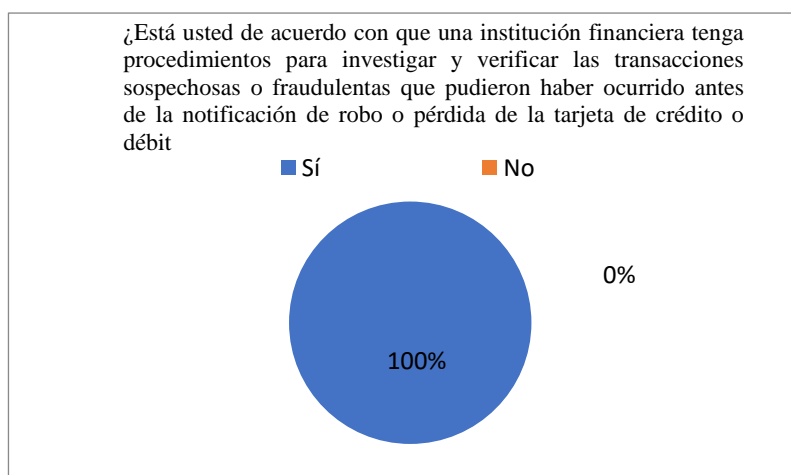
Pregunta 3

¿Está usted de acuerdo con que una institución financiera tenga procedimientos para investigar y verificar las transacciones sospechosas o fraudulentas que pudieron haber ocurrido antes de la notificación de robo o pérdida de la tarjeta de crédito o débito, y dependiendo del resultado de la investigación decida unilateralmente, si el titular de la tarjeta es responsable de alguna de esas transacciones y hasta qué monto?

Tabla No. 3

Alternativa	Cantidad	Frecuencia
Sí	1	25%
No	3	75%
TOTAL	4	100%

Gráfico 3



Fuente: Jueces del Complejo Judicial de Guaranda.

Elaborado por: Bryan Wilson Paredes Congía

Interpretación

Al responder a esta interrogante, el 25% de los encuestados contesta que sí está de acuerdo con que una institución financiera tenga procedimientos para investigar y verificar las transacciones sospechosas o fraudulentas que pudieron haber ocurrido antes de la notificación de robo o pérdida de la tarjeta de crédito o débito, y dependiendo del resultado de la investigación decida unilateralmente, si el titular de la tarjeta es responsable de alguna de esas transacciones y hasta qué monto, mientras que el 75% de los encuestados responde que no están de acuerdo, lo que pone en evidencia el criterio ampliamente mayoritario de los administradores de justicia en contra de estos procedimientos propios de las entidades financieras y que dependa de este resultado la decisión unilateral de la institución de si el titular de la tarjeta es responsable de alguna de esas transacciones y hasta qué monto.

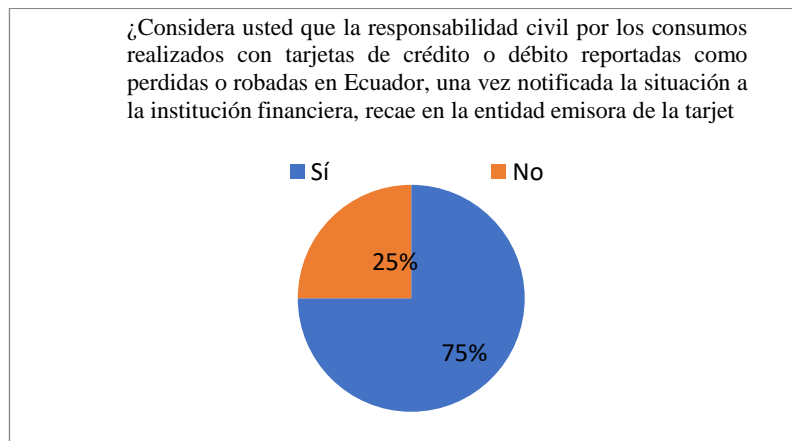
Pregunta 4

¿Considera usted que la responsabilidad civil por los consumos realizados con tarjetas de crédito o débito reportadas como perdidas o robadas en Ecuador, una vez notificada la situación a la institución financiera, recae en la entidad emisora de la tarjeta?

Tabla No. 4

Alternativa	Cantidad	Frecuencia
Sí	3	75%
No	1	25%
TOTAL	4	100%

Gráfico 4



Fuente: Jueces del Complejo Judicial de Guaranda.

Elaborado por: Bryan Wilson Paredes Congía

Interpretación

Ante esta interrogante el 75% de los encuestados responde que la responsabilidad civil por los consumos realizados con tarjetas de crédito o débito reportadas como perdidas o robadas en Ecuador, una vez notificada la situación a la institución financiera, recae en la entidad emisora de la tarjeta, mientras que el 25% de ellos contesta que no es responsabilidad de la institución financiera. Estas respuestas

ponen en evidencia que la gran mayoría de los encuestados consideran que, en esta situación, los consumos realizados con tarjetas de crédito o débito reportadas como perdidas o robadas en Ecuador, una vez notificada la situación a la institución financiera, recae en la entidad emisora de la tarjeta.

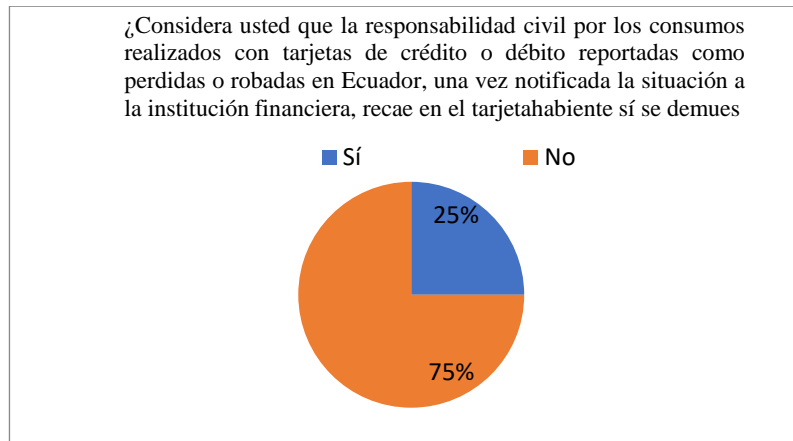
Pregunta 5

¿Considera usted que la responsabilidad civil por los consumos realizados con tarjetas de crédito o débito reportadas como perdidas o robadas en Ecuador, una vez notificada la situación a la institución financiera, recae en el tarjetahabiente sí se demuestre una conducta fraudulenta o negligente comprobada?

Tabla No. 5

Alternativa	Cantidad	Frecuencia
Sí	1	25%
No	3	75%
TOTAL	4	100%

Gráfico 5



Fuente: Jueces del Complejo Judicial de Guaranda.

Elaborado por: Bryan Wilson Paredes Congía

Interpretación

El 25% de los encuestados responden que la responsabilidad civil por los consumos realizados con tarjetas de crédito o débito reportadas como perdidas o robadas en Ecuador, una vez notificada la situación a la institución financiera, sí recae en el tarjetahabiente sí se demuestre una conducta fraudulenta o negligente comprobada, mientras que el 75% responde que no recae en el tarjetahabiente. Esto demuestra que la gran mayoría de los encuestados consideran que no debe existir responsabilidad del tarjetahabiente por los consumos realizados con tarjetas de crédito o débito reportadas como perdidas o robadas si fue notificada la situación a la institución financiera.

4.1.2. Interpretación de los resultados obtenidos de las entrevistas aplicadas a los Abogados usuarios del Complejo Judicial del cantón Guaranda.

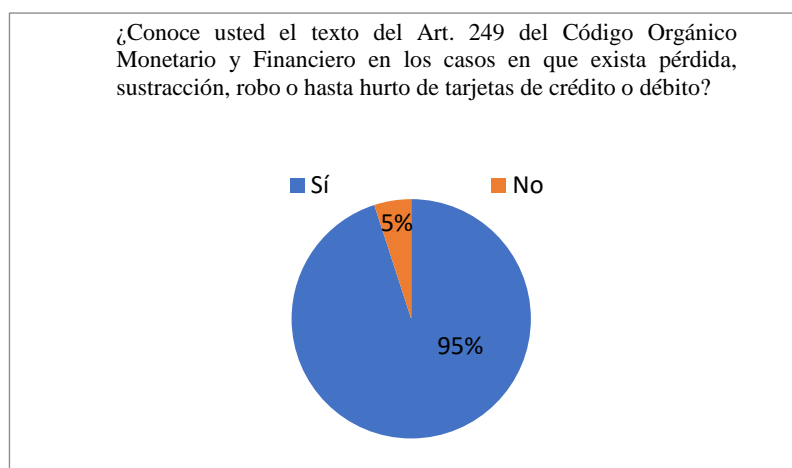
Pregunta 1

¿Conoce usted el texto del Art. 249 del Código Orgánico Monetario y Financiero en los casos en que exista pérdida, sustracción, robo o hasta hurto de tarjetas de crédito o débito?

Tabla No. 6

Alternativa	Cantidad	Frecuencia
Sí	19	95%
No	1	5%
TOTAL	20	100%

Gráfico 6



Fuente: Abogados usuarios del Complejo Judicial de Guaranda.

Elaborado por: Bryan Wilson Paredes Congía

Interpretación

El 95% por ciento de los encuestados contesta que conoce la disposición del Art. 249 del Código Orgánico Monetario y Financiero, que ordena que en los casos en que exista pérdida, sustracción, robo o hasta hurto de tarjetas de crédito o débito, mientras que el 5%, contesta que no conoce esta disposición, lo que pone en evidencia que esta es una disposición conocida casi por la generalidad de los profesionales del derecho.

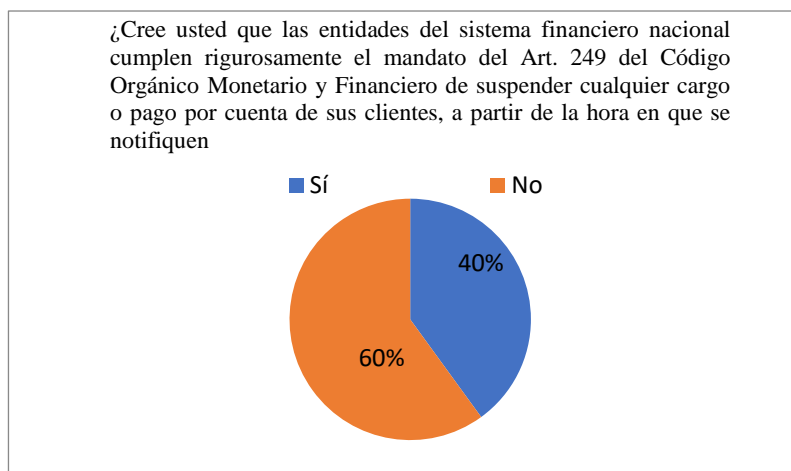
Pregunta 2.

¿Cree usted que las entidades del sistema financiero nacional cumplen rigurosamente el mandato del Art. 249 del Código Orgánico Monetario y Financiero de suspender cualquier cargo o pago por cuenta de sus clientes, a partir de la hora en que se notifiquen la pérdida o robo de tarjetas de crédito o débito?

Tabla No. 7

Alternativa	Cantidad	Frecuencia
Sí	8	40%
No	12	60%
TOTAL	20	100%

Gráfico 7



Fuente: Abogados usuarios del Complejo Judicial de Guaranda.

Elaborado por: Bryan Wilson Paredes Congía

Interpretación

El 40% de los encuestados han contestado responde que las entidades del sistema financiero nacional sí cumplen rigurosamente el mandato del Art. 249 del Código Orgánico Monetario y Financiero de suspender cualquier cargo o pago por cuenta de sus clientes, a partir de la hora en que se notifiquen la pérdida o robo de tarjetas de crédito o débito, mientras que el otro 60% contesta que no se cumplen con esta disposición. Esto demuestra el criterio mayoritario de los profesionales del derecho sobre el incumplimiento de esta disposición por parte de las entidades financieras.

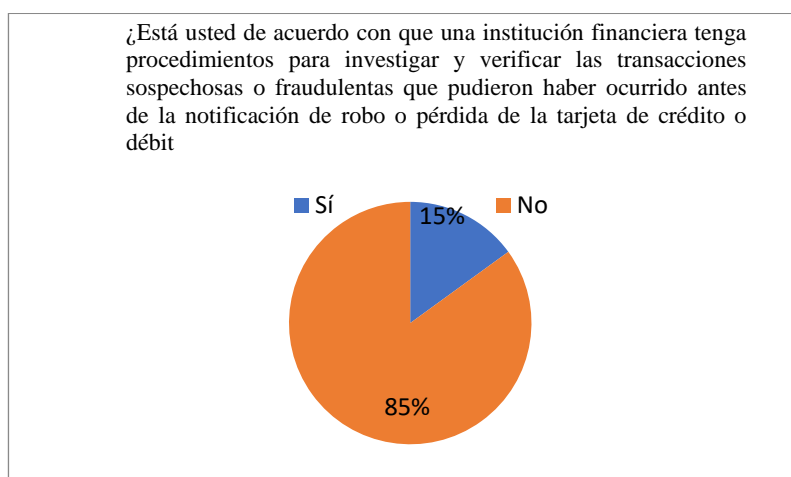
Pregunta 3

¿Está usted de acuerdo con que una institución financiera tenga procedimientos para investigar y verificar las transacciones sospechosas o fraudulentas que pudieron haber ocurrido antes de la notificación de robo o pérdida de la tarjeta de crédito o débito, y dependiendo del resultado de la investigación decida unilateralmente, si el titular de la tarjeta es responsable de alguna de esas transacciones y hasta qué monto?

Tabla No. 8

Alternativa	Cantidad	Frecuencia
Sí	3	15%
No	17	85%
TOTAL	20	100%

Gráfico 8



Fuente: Abogados usuarios del Complejo Judicial de Guaranda.

Elaborado por: Bryan Wilson Paredes Congía

Interpretación

Al responder a esta interrogante, el 15% de los encuestados contesta que sí está de acuerdo con que una institución financiera tenga procedimientos para investigar y verificar las transacciones sospechosas o fraudulentas que pudieron haber ocurrido antes de la notificación de robo o pérdida de la tarjeta de crédito o débito, y dependiendo del resultado de la investigación decida unilateralmente, si el titular de la tarjeta es responsable de alguna de esas transacciones y hasta qué monto, mientras que el 85% de los encuestados responde que no están de acuerdo, lo que pone en evidencia el criterio ampliamente mayoritario de los defensores técnicos en contra de estos procedimientos propios de las entidades financieras y que dependa de este resultado la decisión

unilateral de la institución de si el titular de la tarjeta es responsable de alguna de esas transacciones y hasta qué monto.

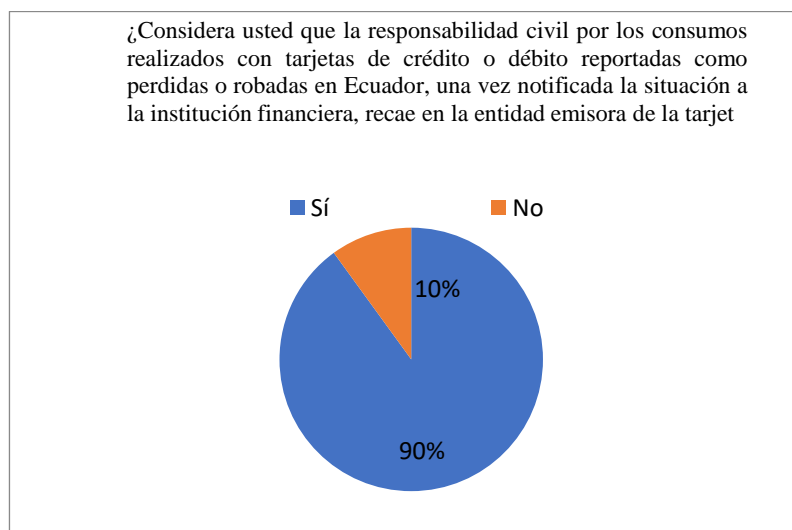
Pregunta 4

¿Considera usted que la responsabilidad civil por los consumos realizados con tarjetas de crédito o débito reportadas como perdidas o robadas en Ecuador, una vez notificada la situación a la institución financiera, recae en la entidad emisora de la tarjeta?

Tabla No. 9

Alternativa	Cantidad	Frecuencia
Sí	18	90%
No	2	10%
TOTAL	20	100%

Gráfico 9



Fuente: Abogados usuarios del Complejo Judicial de Guaranda.

Elaborado por: Bryan Wilson Paredes Congía

Interpretación

Ante esta interrogante el 90% de los encuestados responde que la responsabilidad civil por los consumos realizados con tarjetas de crédito o débito reportadas como perdidas o robadas en Ecuador, una vez notificada la situación a la institución financiera, recae en la entidad emisora de la tarjeta, mientras que el 10% de ellos contesta que no es responsabilidad de la institución financiera. Estas respuestas ponen en evidencia que la gran mayoría de los encuestados consideran que, en esta situación, los consumos realizados con tarjetas de crédito o débito reportadas como perdidas o robadas en Ecuador, una vez notificada la situación a la institución financiera, recae en la entidad emisora de la tarjeta.

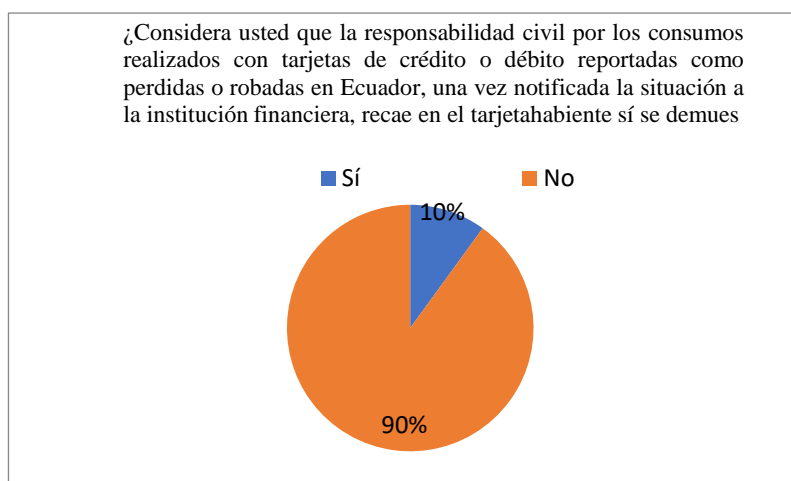
Pregunta 5

¿Considera usted que la responsabilidad civil por los consumos realizados con tarjetas de crédito o débito reportadas como perdidas o robadas en Ecuador, una vez notificada la situación a la institución financiera, recae en el tarjetahabiente sí se demuestre una conducta fraudulenta o negligente comprobada?

Tabla No. 10

Alternativa	Cantidad	Frecuencia
Sí	2	10%
No	18	90%
TOTAL	20	100%

Gráfico 10



Fuente: Abogados usuarios del Complejo Judicial de Guaranda.

Elaborado por: Bryan Wilson Paredes Congía

Interpretación

El 10% de los encuestados responden que la responsabilidad civil por los consumos realizados con tarjetas de crédito o débito reportadas como perdidas o robadas en Ecuador, una vez notificada la situación a la institución financiera, sí recae en el tarjetahabiente sí se demuestre una conducta fraudulenta o negligente comprobada, mientras que el 90% responde que no recae en el tarjetahabiente. Esto demuestra que la gran mayoría de los encuestados consideran que no debe existir responsabilidad del tarjetahabiente por los consumos realizados con tarjetas de crédito o débito reportadas como perdidas o robadas si fue notificada la situación a la institución financiera.

4.2 Discusión

Este estudio, realizado a través de encuestas a abogados usuarios del Complejo Judicial del cantón Guaranda, revela importantes hallazgos sobre la percepción y el conocimiento que tienen estos profesionales del derecho respecto a la responsabilidad civil en casos de pérdida o robo de tarjetas de crédito o débito.

Un primer punto a destacar es el alto nivel de conocimiento del Art. 249 del Código Orgánico Monetario y Financiero entre los abogados encuestados (95%). Este artículo, que obliga a las entidades financieras a suspender cualquier cargo tras la notificación de pérdida o robo, parece ser ampliamente conocido por los profesionales del derecho. Sin embargo, a pesar de este conocimiento, la mayoría (60%) considera que las entidades financieras no cumplen rigurosamente con esta disposición legal. Esta discrepancia entre el conocimiento de la norma y la percepción de su cumplimiento abre un espacio para la discusión sobre las posibles causas de este incumplimiento y sus implicaciones para los tarjetahabientes.

Otro aspecto relevante que surge del estudio es el amplio rechazo (85%) a la práctica de algunas instituciones financieras de investigar unilateralmente las transacciones sospechosas previas a la notificación de robo o pérdida, y determinar la responsabilidad del titular de la tarjeta basándose en sus propias investigaciones. Este rechazo mayoritario sugiere una preocupación entre los abogados sobre la transparencia y la imparcialidad de estos procedimientos internos, y la posibilidad de que vulneren los derechos de los consumidores.

Finalmente, la investigación muestra una clara tendencia (90%) a atribuir la responsabilidad civil por los consumos posteriores a la notificación a la entidad emisora de la tarjeta, y un rechazo mayoritario (90%) a que el tarjetahabiente asuma esta responsabilidad, incluso en casos de conducta fraudulenta o negligente comprobada.

Esta postura mayoritaria plantea interrogantes sobre la interpretación jurídica de la responsabilidad en estos casos y la necesidad de mecanismos más efectivos para proteger a los consumidores frente a posibles fraudes o robos.

CAPÍTULO V

5.1. Conclusiones

Se concluye que la legislación ecuatoriana, en particular el Código Orgánico Monetario y Financiero, regula aspectos clave relacionados con las tarjetas de crédito y débito, como la obligación de las entidades financieras de suspender los cargos tras la notificación de pérdida o robo. Sin embargo, la investigación revela una discrepancia entre el conocimiento de esta norma por parte de los abogados y su aplicación efectiva por parte de las instituciones financieras, lo que sugiere la necesidad de fortalecer los mecanismos de control y supervisión.

Se concluye que, analizado el concepto de responsabilidad civil en el contexto ecuatoriano, tanto contractual como extracontractual, y su aplicación en casos de pérdida o robo de tarjetas. Si bien el Código Civil no regula específicamente la responsabilidad de las personas jurídicas, se ha evidenciado que la jurisprudencia y la doctrina han desarrollado este concepto, estableciendo la responsabilidad de las entidades financieras por los actos de sus representantes o dependientes.

Se ha identificado al Código Orgánico Monetario y Financiero como la principal norma que regula la emisión y uso de tarjetas de crédito y débito en Ecuador. Este código establece las obligaciones de las entidades financieras y los derechos de los tarjetahabientes, buscando un equilibrio entre la seguridad jurídica y la protección de los consumidores. No obstante, la investigación sugiere la necesidad de revisar y actualizar ciertos aspectos de esta normativa para adaptarla a las nuevas realidades del sistema financiero y las tecnologías de pago.

5.2. Recomendaciones

Se recomienda a las autoridades competentes intensificar la supervisión del cumplimiento de la obligación de las entidades financieras de suspender los cargos tras la notificación de pérdida o robo de tarjetas, y establecer sanciones más efectivas para los casos de incumplimiento.

Se insta a las instituciones financieras a implementar procedimientos más transparentes e imparciales para la investigación de transacciones sospechosas, garantizando el debido proceso y los derechos de los tarjetahabientes. Se sugiere la creación de mecanismos de auditoría externa para asegurar la objetividad de estas investigaciones.

Se recomienda una revisión y actualización del marco legal para definir con mayor precisión la responsabilidad civil de las entidades financieras y los tarjetahabientes en casos de fraude o robo, considerando las nuevas tecnologías y modalidades de pago. Esta revisión debería buscar un equilibrio entre la protección de los consumidores y la seguridad jurídica del sistema financiero.

Se recomienda implementar campañas de educación financiera para informar a los tarjetahabientes sobre sus derechos y responsabilidades en casos de pérdida o robo, y promover prácticas seguras para el uso de sus tarjetas.

Bibliografía

- Anand, P. (2023). Efectividad de la Ley de Protección al Consumidor para Garantizar los Derechos del Consumidor: Una Perspectiva Empírica. En Revista de Investigación de Enfermedades Cardiovasculares (Vol. 12, Número 4). Medknow. Recuperado de <https://doi.org/10.48047/jcdr.2021.12.04.338>
- Aranzamendi, L.& Humpiri Núñez, J. (2021). Ruta Para hacer la tesis en derecho. Derecho y Ciencia. GRIJLEY.
- Arora, Vinay, Leekha, Rohan Singh, Lee, Kyungroul, Kataria, Aman, Facilitar la autorización del usuario a partir de registros de datos desequilibrados de tarjetas de crédito mediante inteligencia artificial, Sistemas de información móvil, 2020, 8885269, 13 páginas, 2020. Recuperado de <https://doi.org/10.1155/2020/8885269>
- Calvache López, J. (2012). La investigación una alternativa pedagógica y didáctica en la formación profesional. Publisher.
- Campos, M. (2014). La responsabilidad civil. Archivos Jurídicos UNAM. Recuperado de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/7/3496/5.pdf>
- Caprina, C. (2018). Responsabilidad civil extracontractual: Doctrinas derivadas del resultado daños del tabaco. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. Recuperado de https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/20347/5/Informe_%20Responsabilidad%20civil%20Tabacaleras_v5.pdf
- Casas, J. (2013). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). Aten Primaria., 143-538.
- Código Civil (2005). Suplemento del Registro Oficial No. 46, 24 de junio 2005. Última Reforma: Edición Constitucional del Registro Oficial 15, 14-III-2022

- Código Orgánico Monetario y Financiero (2014) Segundo Suplemento del Registro Oficial No.332, 12 de septiembre 2014. Última Reforma: Suplemento del Registro Oficial 525, 25-III-2024
- Codificación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero (2001) Registro Oficial 250 de 23-ene-2001. Última modificación: 10-dic-2012
- Constitución de la República del Ecuador (2008), Registro Oficial No. 449, 20 de octubre de 2008, Quito - Ecuador.
- Crook, J. N., Thomas, L. C., & Hamilton, R. (1994). Tarjetas de crédito: los que tienen, los que no tienen y los que no pueden tener. *Revista de Industrias de Servicios*, 14(2), 204–215 Recuperado de.
<https://doi.org/10.1080/02642069400000023>
- da Costa, Álvaro F. (1956). RESPONSABILIDAD SIN CULPA. *Revista de la Facultad de Derecho UFPR*, 4. Recuperado de. <https://doi.org/10.5380/rfdufpr.v4i0.6578>
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Halilaj, B. (2016). Protección de los consumidores: un análisis de los pasos positivos de Albania hacia una mayor protección. *Revista Mediterránea de Ciencias Sociales*, 7(6), 73 Recuperado de:
<https://www.richtmann.org/journal/index.php/mjss/article/view/9574>
- Kumar, D., & Ryu, Y. (2008). Una breve introducción de la tecnología de pagos de biométricas y huellas d). Recuperado de:
<https://ieeexplore.ieee.org/document/4813576>
- Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2000) Suplemento del Registro Oficial No. 116, 10 de Julio 2000. Última Reforma: Suplemento del Registro Oficial 1, 11-II-2022

- López Falcón, A. L., & Ramos Serpa, G. (2021). Acerca de los métodos teóricos y empíricos de investigación: significación para la investigación educativa. *Revista Conrado*, 17(S3), 22-31.
- Mariño, A. (2013). Responsabilidad Contractual por utilización indebida de tarjeta de crédito. Tesis Doctoral. Universidad Autónoma de Barcelona Recuperado de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/5204/aml1de1.pdf?sequence=1>
- Mohammadi, Z., & Karimi, G. (2017). Revisión de las cuestiones relacionadas con la crisis y su gestión en el derecho de la responsabilidad civil. In *Journal of Politics and Law* (Vol. 10, Issue 2, p. 9). Canadian Center of Science and Education. Recuperado de <https://doi.org/10.5539/jpl.v10n2p9>
- Olvera García, J. (2015). Metodología de la investigación jurídica para la investigación y la elaboración de tesis de licenciatura y posgrado. Universidad Autónoma del Estado de México. MaPorrúa.
- Portal, J. (2015). Apuntes acerca de la responsabilidad civil. *Revista Jurídica Cajamarca*. Recuperado de https://derechocambiosocial.com/RJC/REVISTA3/responsabilidad.htm#_ftnref4
- Ramos de los Santos, J. (2021) El Major's Cabin Grill: la aparición de la tarjeta de crédito. Recuperado de: <https://www.lugaresconhistoria.com/tarjeta-de-credito>
- Rojas Soriano, R. (2013). Guía para realizar investigaciones sociales. Plaza y Valdés.
- Varela, O., & Breu, G. R. (2021). Acerca de la responsabilidad penal: Reconstrucción y sistematización de sus acepciones teórico-conceptuales en el campo de la criminología. In *Constructos Criminológicos* (Vol. 1, Issue 1). Recuperado de: <https://doi.org/10.29105/cc1.1-2>

Veiga, F. da S., Neto, L. D. M. F., & Giovannetti, F. V. P. (2019). La evolución de la responsabilidad civil: de la objetivación de la responsabilidad a la prevención de daños. In *Relações Internacionais no Mundo Atual* (Vol. 1, Issue 22, p. 79)

Recuperado de. <https://doi.org/10.21902/revrima.v1i25.3866>

ANEXOS

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA LA PRESENTACIÓN DE
PROYECTO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Fecha:

Nombre del encuestado:.....

Sexo. Masculino () femenino ()

Edad:.....

Jueza/Juez () Abogado ()

Cuestionario de encuesta para Jueza/Juez /Abogado

- 1. ¿Conoce usted el texto del Art. 249 del Código Orgánico Monetario y Financiero en los casos en que exista pérdida, sustracción, robo o hasta hurto de tarjetas de crédito o débito?**

Respuesta: Si (...) No (.....)

- 2. ¿Cree usted que las entidades del sistema financiero nacional cumplen rigurosamente el mandato del Art. 249 del Código Orgánico Monetario y Financiero de suspender cualquier cargo o pago por cuenta de sus clientes, a partir de la hora en que se notifiquen la pérdida o robo de tarjetas de crédito o débito?**

Respuesta: Si (...) No (.....)

3. **¿Está usted de acuerdo con que una institución financiera tenga procedimientos para investigar y verificar las transacciones sospechosas o fraudulentas que pudieron haber ocurrido antes de la notificación de robo o pérdida de la tarjeta de crédito o débito, y dependiendo del resultado de la investigación decida unilateralmente, si el titular de la tarjeta es responsable de alguna de esas transacciones y hasta qué monto?**

Respuesta: Si (...) No (.....)

4. **¿Considera usted que la responsabilidad civil por los consumos realizados con tarjetas de crédito o débito reportadas como perdidas o robadas en Ecuador, una vez notificada la situación a la institución financiera, recae en la entidad emisora de la tarjeta?**

Respuesta: Sí (...) No (....)

5. **¿Considera usted que la responsabilidad civil por los consumos realizados con tarjetas de crédito o débito reportadas como perdidas o robadas en Ecuador, una vez notificada la situación a la institución financiera, recae en el tarjetahabiente sí se demuestre una conducta fraudulenta o negligente comprobada?**

Respuesta: Si (...) No (.....)

¡Gracias por su colaboración!

