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 Abogada

Título:

Análisis jurídico de la responsabilidad civil de las instituciones financieras ante el vishing en Ecuador, en el año 2025

Autora:

Jani Brigitte Lanas Narváez

Tutora:

Dra. Rarina Marianela Ruiz Abril

Guaranda – Ecuador

2026

CERTIFICACIÓN DE APROBACIÓN

Yo, Doctora **Karina Marianela Ruiz Abril,** en mi calidad de Tutora del Proyecto de Investigación, designado por disposición de Consejo Directivo, bajo juramento **CERTIFICO:** que la señorita Jani Brigitte Lanas Narváez, egresada de la Universidad Estatal de Bolívar, Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Sociales y Políticas, Carrera de Derecho, ha cumplido con su trabajo de grado previo a la obtención del título de Abogado; con el tema: **"ANALISIS JURÍDICO DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS ANTE EL VISHING, EN EL ECUADOR EN EL AÑO 2025"**; mismo que ha cumplido con todos los requerimientos exigidos por la institución, siendo la misma de su propia autoría, por lo que se aprueba la misma.

Es todo cuanto puedo decir en honor a la verdad, facultando al interesado a hacer uso de la presente, así como también se autoriza la presentación para la calificación por parte del jurado respectivo.

Atentamente



Dra. Karina Marianela Ruiz Abril

Tutora

DECLARACIÓN JURAMENTADA DE AUTORÍA

Yo, **Jani Brigitte Lanas Narváez**, portadora de la cedula No. 1729123792 egresada 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 investigación, con el tema: **"ANÁLISIS JURÍDICO DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS ANTE EL VISHING EN ECUADOR, EN EL AÑO 2025",** 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, así como de artículos de la legislación ecuatoriana para el presente trabajo investigativo.

Atentamente,

Jani Brigitte Lanas Narváez
Autora

NOTARÍA TERCERA
Msc. Ab. Henry Rojas Narváez
GUARANDA - ECUADOR

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

....rio

N° ESCRITURA 20260201003P01847
DECLARACION JURAMENTADA
OTORGADA POR:
LANAS NARVÁEZ JANI BRIGITTE
INDETERMINADA
DI: 2 COPIAS E.G.
Factura: 001-003-000000588

En la ciudad de Guaranda, capital de la provincia Bolívar, República del Ecuador, hoy día doce de Junio del dos mil veintiséis, ante mi Abogado HENRY ROJAS NARVAEZ, Notario Público Tercero del Cantón Guaranda, comparece la señorita **LANAS NARVÁEZ JANI BRIGITTE** de estado civil soltera, con número de celular 0969733856, correo electrónico es jani.lanas@ueb.edu.ec , domiciliada en el sector Nuevo Guanujo cantón Guaranda, Provincia de Bolivar, por sus propios derechos, obligarse a quien de conocerla 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 del Registro Civil y en cumplimiento de la Ley Notarial, la ley Orgánica de protección de Datos Personales (LOPDP) y su Reglamento General (RLOPDP), los datos personales proporcionados en este documento son autorizados por el compareciente al Notario para su uso, verificación, tratamiento y archivo, los cuales reposaran además en los libros de la Notaria Tercera del Cantón Guaranda conforme lo prevé la Ley Notarial, bien instruidas 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 declara lo siguiente, el presente trabajo de investigación, con el tema: "**ANÁLISIS JURÍDICO DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS ANTE EL VISHING EN ECUADOR, EN EL AÑO 2025**", es de mi exclusiva responsabilidad en calidad de autora. Previo a la obtención del Título de Abogada de la carrera de Derecho a través de la Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Sociales y Políticas, de la Universidad Estatal de Bolívar. 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 a la compareciente por mí el Notario en unidad de acto, aquel se ratifica y firma conmigo se incorpora al protocolo de esta Notaria la presente escritura, de todo lo cual doy fe. -

LANAS NARVÁEZ JANI BRIGITTE
C.C 1729123792

ABOGADO HENRY ROJAS NARVAEZ
NOTARIO PUBLICO TERCERO DEL CANTON GUARANDA

El Nota...

CERTIFICADO DE COMPILATIO

Certificado de análisis
Compilatio Magister+ | UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR (UEB)

JANI LANAS- TESIS FINAL (2)
ID : 3f68265ae935a968a5869f900597395bf5ac9134

5%
Textos sospechosos

Nombre del fichero : JANI LANAS- TESIS FINAL (2).txt
Tamaño del archivo original : 3,01 MB
Número de palabras : 20.949
Número de caracteres : 138042

Depositante : KARINA MARIANELA RUIZ ABRIL
Fecha de depósito : 27 de mayo de 2026
Tipo de carga : interface
fecha de fin de análisis : 27 de mayo de 2026

Resumen (sección 1/2)

Localización de los textos sospechosos en el documento :



Incluido en el porcentaje de textos sospechosos :

Similitudes 3%

Pasajes con similitudes a fuentes encontradas en diferentes colecciones.



Detección de IA <1%

Textos estilísticamente próximos a un texto generado por una IA.
Este índice es un indicador y no una prueba. Comprueba con el autor si domina los conocimientos mencionados en el documento.

Dra. Karina Marianela Ruiz Abril
Tutora

DERECHOS DE AUTOR

Yo: Jani Brigitte Lanas Narváez, portador de la Cédula de Identidad No 1729123792, en calidad de autor titular de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: **Tema Análisis jurídico de la responsabilidad civil de las instituciones financieras ante el vishing en Ecuador, en el año 2025,** 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.



Jani Brigitte Lanas Narváez

DEDICATORIA

Detrás de esta tesis, hay una historia cargada de momentos de duda, de aprendizaje y de transformación, por eso, quiero que estas páginas lleguen al corazón de quienes hicieron posible que yo llegara hasta aquí. Primero quiero dedicarle este trabajo a Dios, porque todos los días me dio la fuerza para seguir adelante a pesar de las circunstancias.

Le dedico este trabajo a mi esposo, Anthony Obando, el compañero de mi vida y mi cómplice en cada paso. Este es el resultado de un esfuerzo compartido, pues en cada página también está plasmado tu apoyo, tu sacrificio y tu amor incondicional. Gracias por caminar a mi lado sin dudar, por sostenerme en los días que parecían imposibles. Te dedico esto con todo mi amor y mi gratitud.

A mi madre, Irene Narváez que es la mujer más valiente, sabia y amorosa que conozco quien no solo me ha enseñado, sino que me ha demostrado que los obstáculos existen para superarlos y que el esfuerzo siempre al final tiene su recompensa, porque cada sacrificio que hiciste por mí, cada noche que velaste por mi bienestar y cada palabra de amor que me has dado ha sido la razón que me ha impulsado para llegar aquí.

A mis hermanas Paola y Pamela, quienes más que mis hermanas han sido mis compañeras de crecimiento, mis confidentes en mis alegrías y mi refugio en los días tormentosos, saber que siempre van a estar ahí apoyándome, dándome ánimos ha sido sin duda uno de los regalos más preciados que me ha dado la vida. Gracias por ser parte de lo que soy, por eso este logro lleva un pedacito del corazón de cada una.

Jani Brigitte

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer en primer lugar, a Dios quien me ha dado la fuerza necesaria para poder emprender este camino y la resiliencia para poder culminarlo.

De manera muy especial agradezco a mi esposo, quien ha sido uno de los pilares más fuertes en mi vida y mi refugio a lo largo de este proceso, pues su amor incondicional, su paciencia y su apoyo constante me dieron la energía que necesitaba para seguir adelante en los días más difíciles.

También, agradezco a mi mami, quien ha sabido ser mi ejemplo más grande de lucha, de dedicación y de amor, pues su apoyo incondicional, sus palabras de aliento en mis momentos más vulnerables y su confianza en mí, fue lo que me ha permitido estar firme ante cualquier situación que se me presente.

De la misma manera, agradezco a mis hermanas, quienes han sido testigos silenciosas de mi esfuerzo y las voces que me animaron a no rendirme, su cariño, su complicidad y su apoyo genuino estuvieron presentes en cada etapa de este proceso.

Y como no agradecer a mi tutora, Dra. Karina Ruiz, no solo por su orientación académica, sino también por su calidad humana que hizo que este proceso sea más llevadero, por transmitirme seguridad en los momentos de incertidumbre me hizo recordar que soy capaz de lograrlo.

A mi mejor amiga Katherin Morejón, quien me ha brindado una amistad sincera y desinteresada, gracias por estar para mí, por escucharme no solo en los momentos difíciles sino también en los alegres haciendo que esta etapa fuera mucho más bonita.

Jani Brigitte

ÍNDICE DE CONTENIDO

CERTIFICACIÓN DE APROBACIÓN I
DECLARACIÓN JURAMENTADA DE AUTORÍA II
CERTIFICADO DE COMPILATIO III
DEDICATORIA III
AGRADECIMIENTO V
TÍTULO: 1
CAPITULO I - PROBLEMA 2
1. Título 2
1.1. Resumen 2
ABSTRACT 5
1.2. Introducción 7
1.3. Planteamiento del problema 9
1.4. Formulación del problema 11
1.5. Hipótesis 11
1.6. Variables 11
1.6.1. Variable Independiente 11
1.6.2. Variable Dependiente 11
1.7. Objetivos 11
1.7.1. Objetivo General 11
1.7.2. Objetivos específicos 12
1.8. Justificación 12
CAPITULO II - MARCO TEORICO 15
2. Marco teórico 15

2.1. La responsabilidad civil en el marco jurídico ecuatoriano 15
2.2. Responsabilidad civil contractual y extracontractual 16
2.2.1. Responsabilidad civil contractual 17
2.2.2. Responsabilidad civil extracontractual 19
2.3. La responsabilidad civil objetiva 20
2.3.1. La teoría del riesgo creado y su relación con el sistema bancario 22
2.4. La responsabilidad civil de las instituciones financieras 23
2.5. Responsabilidad bancaria por fraudes electrónicos 25
2.6. Alcance de la responsabilidad de la entidad financiera 27
2.6.1. Criterios para determinar la responsabilidad civil en casos concretos de vishing 29
2.7. Reparación del daño patrimonial 30
2.7.1. El daño moral derivado del fraude bancario 32
2.8. El vishing como una modalidad de fraude electrónico 33
2.9. Métodos de ejecución del vishing 35
2.9.1. Integración del machine learning como herramienta de ataque 36
2.10. Impacto del vishing en nuestro país 37
2.11. El sistema Financiero Ecuatoriano y la protección del usuario 39
2.12. Derechos del cliente financiero frente a fraudes electrónicos 41
2.13. Seguridad de la información en el sistema financiero y protección de datos personales 42
2.14. Obligaciones de seguridad de las instituciones financieras 44
2.15. Protección de datos personales en el ámbito financiero 46
2.15.1. ..... Marco regulatorio de protección de datos en el sistema financiero ecuatoriano 48
2.15.2. ..... Vínculo entre la vulneración de datos personales y la responsabilidad bancaria 50

CAPITULO III - METODOLOGÍA 51
3.1. Método de la investigación 51
3.2. Tipo de investigación 51
3.3. Técnicas e instrumento de investigación 52
3.4. Criterio de inclusión y criterio de exclusión 52
3.5. Población y muestra 53
3.6. Localización geográfica del estudio 53
CAPITULO IV - RESULTADOS Y DISCUSIÓN 54
4.1. Resultados 54
4.2. Discusión 65
CAPITULO V - CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 68
5.1. Conclusiones 68
5.2. Recomendaciones 69
Bibliografía 70
ANEXOS 77
ANEXO 1: Preguntas de la entrevista realizada 77
ANEXO 2: Fotografías con las personas entrevistadas 77

TÍTULO:

"ANÁLISIS JURÍDICO DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS ANTE EL VISHING EN ECUADOR, EN EL AÑO 2025"

CAPITULO I - PROBLEMA

1. Título

"ANÁLISIS JURÍDICO DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS ANTE EL VISHING EN ECUADOR, EN EL AÑO 2025"

1.1. Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad analizar la figura jurídica de la responsabilidad civil que recae sobre las instituciones financieras ecuatorianas frente al vishing, en el año 2025; puesto que el sistema financiero se entiende como un conjunto de entidades que pueden ser nacionales, extranjeras públicas o privadas las cuales buscan satisfacer las necesidades bancarias de los usuarios bajo un marco normativo concreto; el cual ha experimentado una transformación a partir de la digitalización de sus servicios. Esta modalidad lejos de ser meramente positiva ha dado lugar a nuevas formas de fraudes informáticos que desafían los mecanismos de protección tradicionales.

En este sentido, el vishing es una técnica mediante la cual los delincuentes suplantan la identidad de entidades financieras a través de las llamadas telefónicas con el propósito de obtener datos confidenciales de sus víctimas; tales como contraseñas o números de cuenta; ya que a diferencia de otros fraudes informáticos esta modalidad explota de manera directa a la vulnerabilidad psicológica del usuario, inclusive ocupan inteligencia artificial para poder falsificar identificadores de llamadas con el objetivo de sustraer patrimonio ajeno.

Por otro lado, el problema central de esta investigación radica en determinar si las entidades bancarias deben asumir alguna responsabilidad civil ante los perjuicios derivados

de tales fraudes; para poder abordar esta investigación se procederá a analizar el marco de responsabilidad civil tanto en su función contractual como extracontractual. Uno de los principales supuestos se enfocará en la relación entre el Banco y el cliente; la cual genera obligaciones determinadas de control y protección que al ser incumplido surge la obligación de reparar y en segundo plano la responsabilidad, más sin embargo se vuelve necesario explorar el vínculo preexistente de coexistencia entre el daño y la responsabilidad.

Analizar la responsabilidad subjetiva y objetiva que son aplicables a los proveedores de servicios de pago es importante; puesto que del incumplimiento de las misma se derivan efectos jurídicos positivos que están apegados al cumplimiento y negativos que pueden caer inclusive en el cometimiento de un delito. Esto nos insta a determinar los tipos de medidas que se implementan para cuidar a los clientes, evitar negligencia y fiscalizar si el cliente ha sido víctima de una negligencia, estafa, etc. Todo esto de la mano con el contenido normativa que regula este tipo de actuaciones en las legislaciones.

Complementariamente, se recurre al análisis de las normativas vigentes en materia de derecho civil y económico para poder evidenciar que, al evadir el costo del daño las instituciones financieras exteriorizan una pérdida que deberían resolver conjuntamente con el usuario teniendo así concordancia con los principios de eficiencia y justicia distributiva.

Cabe añadir que, esta investigación es de tipo descriptiva y explicativa, debido a que caracteriza el vishing y determina la responsabilidad de las instituciones financieras; asimismo, los métodos empleados son cualitativo, exegético y bibliográfico, dado que se interpretan normas vigentes y se analiza doctrina y finalmente las técnicas que se van a utilizar son encuestas y el análisis documental.

Palabras Claves: Vishing, fraude electrónico, responsabilidad civil, daño patrimonial, entidades financieras

ABSTRACT

The purpose of this research paper is to analyze the legal concept of civil liability incumbent upon Ecuadorian financial institutions in relation to vishing in the year 2025; given that the financial system is understood as a set of entities which may be domestic, foreign, public, or private that seek to meet users' banking needs within a specific regulatory framework; which has undergone a transformation due to the digitization of its services. Far from being merely positive, this shift has given rise to new forms of cyber fraud that challenge traditional protection mechanisms.

In this regard, vishing is a technique through which criminals impersonate financial institutions via telephone calls with the aim of obtaining confidential data from their victims; such as passwords or account numbers; since, unlike other forms of cyber fraud, this method directly exploits the user's psychological vulnerability, even employing artificial intelligence to spoof caller IDs with the aim of stealing others' assets.

On the other hand, the central issue of this study is to determine whether banks should bear any civil liability for damages resulting from such fraud; to address this issue, we will analyze the framework of civil liability in both its contractual and non-contractual aspects. One of the main areas of focus will be the relationship between the bank and the customer, which gives rise to specific obligations of control and protection; failure to fulfill these obligations triggers the duty to compensate, with liability following as a secondary consideration. However, it is necessary to explore the preexisting link between the damage and liability.

It is important to analyze the subjective and objective liability applicable to payment service providers; since failure to comply with these obligations gives rise to positive legal

consequences tied to compliance and negative ones that may even amount to the commission of a crime. This compels us to determine the types of measures implemented to protect customers, prevent negligence, and investigate whether a customer has been the victim of negligence, fraud, etc. All of this must be done in accordance with the regulatory provisions governing such actions in the relevant legislation.

In addition, this study analyzes current civil and economic law regulations to demonstrate that, by avoiding the cost of damages, financial institutions externalize a loss that they should resolve jointly with the user, thereby aligning with the principles of efficiency and distributive justice.

It should be noted that this research is descriptive and explanatory in nature, as it characterizes vishing and determines the liability of financial institutions; furthermore, the methods employed are qualitative, exegetical, and bibliographic, given that current regulations are interpreted and legal doctrine is analyzed; finally, the techniques to be used are surveys and documentary analysis.

Keywords: Vishing, electronic fraud, civil liability, financial loss, financial institutions

1.2. Introducción

El presente trabajo de investigación se centró en el análisis jurídico de la responsabilidad civil de las instituciones financieras frente al vishing, en el Ecuador en el año 2025. En este contexto, el vishing surgió como una modalidad de fraude electrónico de alta incidencia en el sistema financiero del país, el cual, consiste en llamadas telefónicas mediante las cuales una persona suplanta la identidad de un funcionario bancario para obtener las credenciales del usuario y sustraer sus fondos, siendo esta su expansión, la cual, se encuentra directamente vinculada al proceso de digitalización del sistema financiero, debido a que, amplió los canales de acceso remoto a los servicios bancarios sin que la normativa vigente ni los mecanismos de seguridad de las entidades hayan avanzado a la misma velocidad.

La razón principal que motivó esta investigación radicó en la necesidad de determinar si el marco jurídico ecuatoriano ofrece herramientas suficientes para imputar responsabilidad a las instituciones financieras, cuando sus deficiencias de seguridad contribuyen a que el vishing se concrete en un daño patrimonial para el usuario. Así pues, las entidades bancarias del país, como prestadoras de un servicio declarado de orden público determinado así en la Constitución de la República del Ecuador, en este sentido, enfrentan el desafío de operar en un entorno tecnológico de riesgo creciente donde el defraudador explota precisamente los canales de comunicación que la propia institución ha habilitado, por lo cual, ante esa realidad se queda claro los criterios responsabilidad civil no solo vulneraba los derechos patrimoniales de los usuarios afectados, sino que además, elimina los incentivos jurídicos para que las instituciones inviertan en estándares de seguridad proporcionales al riesgo que generan.

La metodología empleada en el presente trabajo fue de tipo descriptiva, donde se utilizaron como métodos de investigación exegético y bibliográfico, y la entrevista

semiestructurada, aplicada a jueces civiles y profesionales del derecho con experiencia en materia civil y en el ámbito bancario. Donde la población de estudio estuvo determinada por autoridades judiciales y profesionales del derecho en el Ecuador, de esta manera, el diseño metodológico permitió contrastar los fundamentos teóricos y normativos del análisis con la percepción práctica de quienes aplican el derecho referente al fraude bancario electrónico.

El contenido del presente trabajo se organizó de la siguiente manera. El Capítulo I recoge los lineamientos generales del proyecto, contemplando la descripción del problema, su formulación, la justificación de la investigación, los objetivos y la hipótesis de trabajo, el capítulo II comprende el marco teórico, estructurado en cinco grandes bloques que se desarrollan, de manera progresiva, en los cuales se puntualiza, los fundamentos de la responsabilidad civil en el ordenamiento ecuatoriano, la responsabilidad de las instituciones financieras, la naturaleza técnica y jurídica del vishing, el sistema financiero ecuatoriano y los derechos del usuario bancario, y la protección de datos dentro del ámbito bancario. Por consiguiente, en el capítulo III se detalla el diseño metodológico empleado, especificando el tipo y enfoque de la investigación, los métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos y el procedimiento de análisis, continuando con el capítulo IV donde se expone los resultados obtenidos a partir de las entrevistas aplicadas a jueces y profesionales del derecho, presentando el análisis e interpretación de los hallazgos en relación con los objetivos planteados y finalmente, el capítulo V donde se presentan las conclusiones y recomendaciones derivadas del proceso investigativo.

Cabe recalcar que, la organización descrita buscó ofrecer una visión sistemática y progresiva sobre la responsabilidad civil de las instituciones financieras ecuatorianas frente al vishing, de modo que cada capítulo aporta los elementos necesarios para comprender el

siguiente y que el análisis final sea el resultado de un recorrido basado en una argumentación coherente desde los fundamentos generales del derecho civil hasta la aplicación concreta al fenómeno estudiado. Con ello, la investigación pretende contribuir al desarrollo del derecho de daños en el Ecuador frente a los retos que plantea la digitalización del sistema financiero y fortalecer la protección jurídica de los usuarios bancarios frente a una amenaza que el ordenamiento vigente aún no ha abordado de manera puntual y suficiente.

1.3. Planteamiento del problema

La tutela de los usuarios del sistema financiero representa una responsabilidad compartida entre el Estado ecuatoriano y las propias entidades financieras, la cual encuentra sustento en la Constitución de la República del Ecuador, el Código Civil y la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Dicha responsabilidad no se agota en la correcta prestación de los servicios bancarios, sino que se extiende a la adopción de medidas de seguridad idóneas que resguarden tanto el patrimonio como la información personal de los usuarios frente a las múltiples formas de fraude que se han expandido en el entorno digital.

En este sentido, el vishing, es una modalidad delictiva que consiste en la realización de llamados telefónicas mediante las cuales los infractores suplantan la identidad de funcionarios de entidades financieras con la finalidad de obtener información confidencial de las víctimas, tales como contraseñas números de tarjeta y claves de acceso a la banca virtual, por lo cual, ha ganado una presencia alarmante en el Ecuador, dado que se ha registrado cerca de cuatro mil denuncias por delitos informáticos perpetrados contra usuarios del sistema financiero durante el año 2024, con un incremento respecto al año anterior, y en los primeros meses de 2025 ya se contabilizaban varios centenares de nuevos casos. Cabe mencionar que, estas cifras representan tan sólo una parte de la magnitud real del fenómeno,

toda vez que un número considerable de afectados opta por no formular denuncia formal ante las autoridades competentes.

Pese a que el ordenamiento jurídico ecuatoriano impone a las instituciones financieras deberes expresos en materia de seguridad, prevención del fraude e información a los usuarios, en la práctica se aprecia una distancia considerable entre dichas obligaciones y la respuesta que efectivamente ofrecen estas entidades frente a los casos de vishing. Es así que, distancia es manifestada, en parte, por la inadecuada implementación de sistemas capaces de detectar y bloquear las operaciones irregulares de manera acertada, entonces, la postura que asumen las instituciones financieras al no aceptar su responsabilidad civil, agregando que la entrega de los datos sensibles por parte del usuario denota culpa exclusiva por este último, mostrando con ello la posibilidad de ser exoneradas de la obligación indemnizatoria correspondiente.

A lo anterior se añade que, el marco normativo ecuatoriano en materia de responsabilidad civil aplicable a las instituciones financieras presenta dificultades para poder obtener una tutela efectiva del usuario afectado si bien el Código Civil regula los principios generales de la responsabilidad contractual y extracontractual y la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor reconoce garantías a favor de los usuarios el ordenamiento carece de disposiciones específicas que determinen con precisión en qué supuestos las entidades financieras están obligadas a responder por los perjuicios derivados del vishing; así como tampoco establece con claridad como debe distribuirse la carga probatoria entre las partes involucradas.

En este sentido, la situación descrita obtiene mayor notabilidad si se considera que, según reportes de empresas especializadas en seguridad informática, el volumen de fraude digital en Ecuador se ha duplicado con el pasar de los años, y además que el Ministerio de

Telecomunicaciones ha alertado públicamente sobre el vishing como una de las amenazas más activas para los ciudadanos en el presente año. La respuesta del Estado y de las propias entidades financieras ha resultado desproporcionada, sin que se haya consolidado un régimen de responsabilidad civil claro, coherente y suficiente que garantice la restitución del patrimonio de los usuarios afectados y desincentive la persistencia de este tipo de prácticas.

1.4. Formulación del problema

¿De qué manera el marco jurídico ecuatoriano determina la responsabilidad civil de las instituciones financieras ante el vishing en Ecuador en el año 2025?

1.5. Hipótesis

¿La insuficiencia de regulación y aplicación de mecanismos de prevención y seguridad por parte de las instituciones financieras en Ecuador; genera responsabilidad civil, frente a los perjuicios ocasionados a los usuarios víctimas de vishing en el sistema financiero?

1.6. Variables

1.6.1. Variable Independiente

Responsabilidad civil de las instituciones del sistema financiero.

1.6.2. Variable Dependiente

El vishing en el sistema financiero ecuatoriano.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Analizar jurídicamente la responsabilidad civil de las instituciones financieras ante el vishing en Ecuador, en el año 2025.

1.7.2. Objetivos específicos

- Identificar el marco legal que regule las obligaciones de seguridad y prevención del fraude a cargo de las instituciones financieras en Ecuador, en relación con la protección de los derechos de sus usuarios frente al vishing.
- Examinar la responsabilidad civil contractual previstos en el ordenamiento jurídico ecuatoriano, con el fin de determinar su aplicabilidad frente a los daños patrimoniales derivados del vishing en el sistema financiero.
- Determinar las falencias normativas de las limitaciones prácticas que impiden una tutela efectiva de los usuarios del sistema financiero efectuados por el vishing.

1.8. Justificación

La realización del presente trabajo de investigación se justifica por la necesidad de analizar la eficacia del marco normativo ecuatoriano respecto a la responsabilidad civil de las instituciones financieras frente al vishing; la cual es una modalidad delictiva que ha ido creciendo rápidamente lo cual plantea una problemática jurídica referente a la protección de los usuarios del sistema financiero en el año 2025.

En este sentido, desde una perspectiva normativa y jurídica el estudio encuentra su razón de ser en análisis de la normativa vigente en nuestro país; debido a que se contempla obligaciones muy generales de seguridad y prevención del fraude en las diversas legislaciones, ya que estas fueron estructuradas sin prever de manera puntual las implicaciones jurídicas del fraude digital por el vishing; lo cual impide determinar de manera precisa la imputación de la responsabilidad civil, la distribución de la carga probatoria y a su

vez la reparación del daño patrimonial afectando directamente a la seguridad jurídica y la correcta aplicación de la norma.

Cabe añadir que, desde la perspectiva axiológica, el estudio tiene sustento en la necesidad de garantizar la legitimidad de los valores de justicia distributiva y equidad en las relaciones financieras; dado que, dentro del ordenamiento jurídico del país que se encuentra vigente contempla obligaciones muy básicas, que al no prever las particularidades del fraude por vishing debilitan el principio de seguridad jurídica, lo que ocasiona una desprotección ética del usuario frente a las instituciones bancarias y comprometiendo así la legitimidad del sistema financiero en su conjunto.

Además, desde el punto de vista social se justifica por el impacto directo del vishing sobre diversos sectores del país; cabe mencionar que se han registrado varias denuncias por delitos informáticos contra usuarios financieros durante los últimos años y estas cifras llegan a duplicarse cada año; por lo que, esta realidad demuestra que cientos de ecuatorianos enfrentan perdidas en sus cuentas bancarias y no cuentan con las herramientas jurídicas sólidas para poder exigir una reparación acorde a la situación suscitada y como consecuencia se crea desconfianza hacia la entidad financiera.

Por otro lado, desde el carácter económico, esta investigación resulta pertinente porque el fraude electrónico representa pérdidas cuantiosas tanto para los usuarios como para el sistema financiero nacional; debido a que la ausencia de una responsabilidad civil claramente definida no obliga a las instituciones financieras a asumir las consecuencias de su negligencia ni a invertir en sistemas eficientes de detección y prevención del fraude, lo cual conlleva a que se vulnere la inclusión financiera y al desarrollo económico del país; por

lo tanto, establecer reglas claras en esta materia contribuiría a fomentar estándares de seguridad fehacientes y así reducir el impacto económico que se genera a causa del vishing.

Componiéndose así como un campo que no ha sido explorado exhaustivamente dentro del ordenamiento jurídico del país, generando complicaciones para poder determinar la imputación del daño y de la misma manera la carga probatoria, empero, al tener estos criterios muy bien definidos permitiría que el usuario disponga de diversas herramientas jurídicas para exigir una reparación efectiva ante este fenómeno y al mismo tiempo incentiva a las instituciones financieras a elevar sus estándares de seguridad.

CAPITULO II - MARCO TEORICO

2. Marco teórico

2.1. La responsabilidad civil en el marco jurídico ecuatoriano

Para empezar, el estudio de la responsabilidad civil en el país parte de una pregunta que lleva mucho tiempo intentando responder ¿En qué circunstancia debe una persona asumir las consecuencias del daño que sufrió otra? Esta pregunta no tiene una respuesta universal puesto que, en el ordenamiento jurídico la resuelve desde sus propios principios y desde las necesidades sociales que busca atender, en este sentido, en el caso ecuatoriano el punto normativo de partida se encuentra en el Código Civil en su artículo 1453 donde dispone que las obligaciones nacen entre otras fuentes de hechos que infieren injuria o daño a otra persona como en los delitos y cuasi delitos. (Código Civil, 2005)

De modo que, lo que este precepto establece en términos simples es la caución de un daño injusto que genera por sí misma la obligación de repararlo con independencia de si entre el causante y víctima existía o no un acuerdo previo, es así que sobre este principio se establece todo el sistema de responsabilidad civil que resulta aplicable cuando una institución financiera no protege adecuadamente el patrimonio de sus usuarios frente al vishing.

En esta línea, María del Cisne Torres señala que la responsabilidad civil, es aquel vínculo jurídico que sujetó a una persona a dar a hacer o prestar algo a otro de modo que la responsabilidad civil surge precisamente cuando ese vínculo es transgredido o cuando una conducta genera un daño que el derecho no autoriza al afectado a soportar. (Torres, Tinitana, & Duran, 2025).

De tal forma, esta conceptualización evidencia que la responsabilidad civil no opera en el vacío siempre presupone una relación jurídica, ya sea preexistente del daño como el contrato bancario que tiene el usuario con una institución financiera, o su vez, que sea creada por el propio hecho dañoso como ocurre cuando el vishing afecta a un tercero ajeno a la entidad, por lo que, en ambos casos el resultado es del mismo, nace la obligación de reparar.

De este modo, la particularidad que existe dentro del ordenamiento civil ecuatoriano reside en que esa lógica reparatoria está relacionada con disposiciones redactadas en otra época y pensados para relaciones jurídicas más simples, pero más, sin embargo, el cuerpo normativo mencionado anteriormente, posee principios generales los cuales tienen la amplitud necesaria para ser interpretados a través de los fenómenos actuales, tales como el vishing. Cabe recalcar que, este esfuerzo interpretativo no es arbitrario, para esto Minchala Orellana, señala que, el tema de la responsabilidad civil extracontractual no es sencilla debido a que comprende un cúmulo de situaciones vinculadas al mismo, siendo la razón por la que la determinación de los daños queda sujeta a la apreciación del juez, quien está llamado a actuar de acuerdo a cada caso concreto haciendo uso de sus sano juicio. (Orellana, 2015)

2.2. Responsabilidad civil contractual y extracontractual

La distinción entre la responsabilidad civil contractual y la extracontractual no es sólo una clasificación dogmática, pues tiene implicaciones procesales, probatorias y sustantivas que determinan el resultado concreto de cualquier reclamación, por lo que, comprender con precisión estas modalidades, es, por tanto, un requisito previo para poder analizar correctamente la posición jurídica del usuario bancario que ha sido víctima del vishing. En esta línea, Marcela Cervantes señala que, el Código Civil ecuatoriano regula la responsabilidad civil enfatizando en la clásica distinción entre la contractual y la

extracontractual, si bien quedan muchas dudas sobre el régimen jurídico aplicable en determinados supuestos, precisamente porque ni el propio código, ni la jurisprudencia delimitan de manera determinada el alcance de cada una de estas modalidades mencionadas. (Cervantes, 2021)

2.2.1. Responsabilidad civil contractual

La responsabilidad contractual nace cuando una persona incumple las obligaciones que asumió voluntariamente en virtud de un contrato o de cualquier otro acto jurídico que haya creado un vínculo obligacional previo, en este sentido, el daño no surge de la nada es la consecuencia de la traición de una expectativa legítima que el acreedor tenía derecho a depositar en el deudor por la sola existencia del acuerdo entre ellos. En este contexto, cabe citar a María del Cisne Torres et al, quien señala que la responsabilidad contractual se genera cuando se puede identificar cualquier tipo de desviación del programa de prestación de servicios ofertados, que llega a ser imputable al deudor, ya sea por actuar indebidamente o por omitir un acto lógico para cumplir con el objeto ideal contractual. (Torres, Tinitana, & Duran, 2025)

Es así que, esta idea concreta que la institución financiera que presta servicios no solo está obligada a ejecutar las transacciones que el usuario ordena, sino también está obligada a adoptar todas las medidas auxiliares que razonablemente se requieren para que esa prestación de servicios sea completa, oportuna y segura, puesto que, cuando se emiten implementar mecanismos de autenticación, protocolos de alerta ante operaciones inusuales o canales de respuesta ágiles para reportar fraudes, incurre en el tipo de desviación, en la cual, María del Cisne Torres describe que no actúa indebidamente en sentido activo pero, omite actos que el objeto ideal del contrato bancario claramente demanda. (Torres, Tinitana, & Duran, 2025)

Por lo que, dicha omisión es suficiente para establecer el incumplimiento que activa el régimen de responsabilidad contractual sin necesidad de acreditar mala fe o intención de causar daño.

En relación a lo anterior, dentro del artículo 1562 del Código Civil determina que esta interpretación al establecer que los contratos deben ejecutarse de buena fe, y por consiguiente, obligan no sólo a lo que ellos se expresan, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación. (Código Civil, 2005) De tal manera, esta conceptualización amplía el contenido de la obligación más allá de las cláusulas expresamente pactadas, abarcando todos los deberes que se derivan de la naturaleza específica del servicio contratado, puesto que, en el contrato de servicios financieros digitales, la naturaleza de la obligación incluye necesariamente el deber de proteger el patrimonio del usuario frente a los riesgos propios de los canales electrónicos que la entidad ha puesto en operación.

Lo anterior se refuerza, con lo previsto en el artículo 1563 del cuerpo normativo mencionado anteriormente, el cual establece que el deudor es responsable de la culpa leve en los contratos que se hacen para beneficio recíproco de las partes y que la prueba de la diligencia o cuidado le incumbe al que ha debido emplearlo. (Código Civil, 2005) Así pues, el contrato que el usuario tiene con una entidad financiera, es claramente de beneficio recíproco, pues la entidad obtiene depósitos, comisiones y la posibilidad de realizar operaciones de crédito con esos recursos, mientras que el usuario recibe servicios de protección de sus datos y de pago, en consecuencia la institución responde de la culpa leve definida en el artículo 29 del Código Civil como la falta de aquella diligencia y cuidado que los hombres emplean ordinariamente en sus negocios propios. (Código Civil, 2005)

2.2.2. Responsabilidad civil extracontractual

La responsabilidad civil extracontractual opera en los supuestos en el que daño se produce entre personas que no estaban vinculadas por ningún acuerdo jurídico previo, de modo que, es el propio hecho dañoso el que crea la obligación de reparar, a diferencia del régimen contractual donde la obligación preexiste al daño, en la obligación extracontractual la obligación nace en el mismo momento en el que el perjuicio se produce como consecuencia directa de él. En esta línea, Sergio Núñez explica que, la responsabilidad civil extracontractual nace aparte de la ley, de hechos lícitos y de hechos ilícitos, comprendiendo tanto los cuasicontratos como fuentes de obligaciones lícitas y los delitos y cuasidelitos civiles como fuentes de obligaciones ilícitas, siendo estos últimos los que dan lugar directamente a la obligación de reparar e indemnizar el daño causado. (Núñez, 2023)

En este contexto el artículo 2214 del Código Civil establece que, quien ha cometido un delito o cualquier delito que ha inferido daño a otro está obligado a la indemnización. (Código Civil, 2005) Por lo que, esta noción de delito y cuasidelito civil como categorías que generan responsabilidad; puesto que el delito civil exige dolo o intención de dañar y el cuasidelito en cambio se establece como el daño que es causado por negligencia, imprudencia sin que se haya querido el resultado. Esta distinción es importante porque dentro del vishing la institución financiera no actúa con la intención de causar daño a sus usuarios lo que puede reprochársele es la negligencia en la adopción de medidas de seguridad, lo que se establecería como cuasidelito.

2.3. La responsabilidad civil objetiva

La responsabilidad civil objetiva ha transformado profundamente el derecho de daños en las últimas décadas, pues ha ido analizando desde la culpa de la persona hacia el daño sufrido por el cliente y la actividad generadora del riesgo, debido a ello, este desplazamiento no fue arbitrario, sino que respondió a la expansión de actividades industriales, tecnológicas y de servicios que generan riesgos para terceros que no pueden eliminarse por más que el operador actúe con toda la diligencia posible.

Desde este punto de vista, Antonio Fernández describe este modelo al precisar que la responsabilidad objetiva también es conocida como responsabilidad por riesgo creado, la cual, implica que cualquier situación que genere por su propia naturaleza un riesgo para los terceros define esta responsabilidad, dado que para determinar quién es el responsable no se tiene que analizar la conducta desarrollada, ni el grado de culpa del causante del daño. (Fernandez, 2017) Lo que el autor pone en manifiesto es que, este modelo la pregunta no es si el agente fue descuidado, sino si su actividad fue la fuente del riesgo que se materializó en el daño.

En este contexto, este análisis tiene consecuencias profundas para el afectado, puesto que dentro del modelo subjetivo quien sufre un daño debe demostrar la negligencia o el dolo del causante, convirtiéndose en una tarea que en muchas situaciones resultan muy difícil o prácticamente imposible debido a la falta de acceso a la información técnica necesaria, en cambio, en el modelo objetivo la víctima no sólo necesita probar el daño y su relación con la actividad riesgosa del responsable, correspondiendo a este demostrar alguna causal de exoneración. Para ello, el autor antes mencionado sintetiza esta diferencia al señalar que la responsabilidad objetiva prescinde de la culpabilidad del sujeto considerando única y

exclusivamente el daño producido, de modo que basta la existencia del daño para que exista responsabilidad del autor. (Fernandez, 2017)

De igual manera, María Torres describe que, la responsabilidad objetiva es aquella en la que resulta intrascendente la determinación de la culpa y que basta con demostrar la existencia del daño y quién es el causante para poder exigir la responsabilidad. (Torres, Tinitana, & Duran, 2025) Lo que pone en manifiesto es que, el criterio objetivo no desconoce la necesidad de vincular el daño con un responsable, sino que prescinde del reproche moral sobre la conducta de ese responsable, así pues la institución bancaria que gestiona servicios digitales de alta exposición al riesgo no puede ser equiparada en términos de responsabilidad con un particular que causa daño ocasional, ya que es un operador profesional que obtiene beneficios económicos de esa actividad y que por ello, debe asumir también los costos de los daños que esta actividad genera cuando se materializa el riesgo que le es inherente.

Aunque esta responsabilidad no se encuentra consagrado de manera expresa en el Código Civil, cabe mencionar que en el artículo 2229 establece que todo daño puede atribuirse a la negligencia o malicia de otra persona y debe ser reparado por la misma. (Código Civil, 2005) Para esto, Minchala Orellana, puntualiza que, un pronunciamiento judicial estableció la intervención de la carga de la prueba en actividades peligrosas o riesgosas, determinando que quién utiliza y aprovecha la cosa riesgosa es a quien le corresponde demostrar que el hecho dañoso se produjo por fuerza mayor, caso fortuito o por culpabilidad de un tercero o a su vez, si este le corresponde exclusivamente a la persona que ha sido afectada. (Orellana, 2015)

En este sentido, los criterios objetivos de la responsabilidad en el ámbito bancario no obedece únicamente a consideraciones jurídicas, Ya que, para Reinel Paiva determina que,

un Estado preocupado por el ahorro del público debe tener claridad sobre la responsabilidad que deben tener los bancos para con los ahorradores, pues es a ellos a quienes se les debe garantizar una confianza y certidumbre de las consecuencias y responsabilidades que adquiere su entidad bancaria, de manera que, se pueda afianzar la seguridad jurídica y la confianza del consumidor quien es parte importante en la operación de las instituciones financieras. (Paiva, 2021)

2.3.1. La teoría del riesgo creado y su relación con el sistema bancario

La teoría del riesgo creado parte de la premisa de quien introduce en el entorno social una actividad que genera riesgos especiales para los demás asumir las consecuencias dañosas de esta actividad, con independencia de que si actúo con cuidado o no, es así que, este principio de distribución de riesgos tiene una justificación que combina argumentos de equidad y de eficiencia; es más justo que quien obtiene el beneficio de la actividad suma también su costo y es más deficiente que la norma que genere incentivos para que el operador de la actividad riesgosa pueda determinar las persecuciones necesarias para minimizar los daños.

En este sentido, Carolina Trujillo menciona que, como consecuencia del desarrollo tecnológico han diversificado las formas de interacción entre los consumidores financieros y las entidades bancarias, de tal forma que éstas han ofrecido con el tiempo mayores beneficios a los consumidores financieros, si bien ello conlleva también múltiples riesgos a los que las entidades deben hacerles frente y brindar mayores niveles de cuidado y seguridad a quienes acuden a ellas por sus servicios. (Trujillo, 2023)

Desde este punto, la actividad bancaria digital reúne a todas las características que justifican la aplicación de la teoría del riesgo creado, puesto que, la institución diseña los canales de acceso, define los mecanismos de autenticación, establece los protocolos de verificación y asimismo determina los límites de las transacciones permitidas, siendo tomadas todas estas decisiones exclusivamente por la entidad y sus deficiencias son precisamente las que el defraudador aprovecha para ejecutar este fenómeno.

En esta línea, Juliana Hernández analiza los mecanismos de autenticación que las entidades bancarias deben implementar para reducir estos riesgos, señalando que en reemplazo del conocimiento personal y directo del cliente al momento de realizar sus transacciones bancarias sea pasado mecanismos de autenticación entre los que cuentan las claves de identificación personal, las contraseñas de un solo uso y los sistemas biométricos (Hernández, 2020) Debido a que, la insuficiencia de cualquiera de estos mecanismos o la ausencia de sistemas de alerta capaces de detectar el comportamiento anómalo que suele acompañar a una transacción fraudulenta, representa una falla en la gestión del riesgo que la entidad creó al ofrecer servicios digitales; esta falla es imputable a la institución con independencia de si actúa con buena o mala fe precisamente porque es ella quien controla el entorno tecnológico en el que el daño se produjo.

2.4. La responsabilidad civil de las instituciones financieras

La responsabilidad civil en el ámbito financiero es un tema bastante debatido dentro de la doctrina jurídica principalmente debido a la complejidad de las relaciones que surgen entre las instituciones financieras y sus usuarios. De este modo, un jurista ecuatoriano determina que, la actividad bancaria en el país posee una naturaleza jurídica particular, en tanto las entidades que la ejercen no actúan en igualdad de condiciones frente a sus clientes,

lo que genera una relación desproporcionada que demanda una regulación puntual y diferenciada. (Arcos, 2021)

Cabe añadir que, en el artículo 308 de la Constitución de la República del Ecuador menciona que, las actividades financieras son de orden público y que pueden ejecutarse con una autorización del Estado. (Constitución de la República del Ecuador, 2008) Esta conceptualización tiene consecuencias jurídicas que van más allá de la sujeción de controles estatales, puesto que implica que las instituciones bancarias deben asumir al ingresar al mercado financiero responsabilidades que trascienden las meramente contractuales.

En efecto, Marcela Cervantes, determina que en el sistema jurídico ecuatoriano la responsabilidad contractual no se limita únicamente a las relaciones nacidas de contratos en sentido estricto, sino que abarca todo incumplimiento de una obligación preexistente con independencia de su fuente, lo que permite incluir en el régimen contractual las obligaciones que derivan tanto del contrato de servicios bancarios como la normativa legal y constitucional que regula las actividades financieras. (Cervantes, 2021)

Además, el desarrollo tecnológico ha transformado de manera radical el tipo de riesgos a los que están expuestos los usuarios bancarios Jualiana Hernández describe este proceso al señalar que la forma de realizar las operaciones financieras ha cambiado profundamente pasando del conocimiento personal y directo del cliente a la utilización de mecanismos de autenticación entre los que cuentan las claves de identificación personal, contraseñas validas por una sola vez, etcétera. (Hernández, 2020) Esta transición ha creado un entorno en el que el usuario no puede verificar físicamente con quién está tratando cuando realiza una operación de esta naturaleza, ya que depende por completo de los mecanismos implementados de la entidad bancaria pero cuando estos mecanismos son insuficientes o

cuando no han adoptado alertas de detección de comportamientos inusuales el usuario queda expuesto a estos riesgos.

Agregando a lo anterior, Cristina Gonzales señala que, el análisis jurídico económico de las estafas en entidades de crédito debe considerar tanto los elementos subjetivos de la conducta del defraudador como los fallos sistémicos de la entidad que hicieron posible el fraude, dado que la responsabilidad no puede recaer únicamente sobre quien ejecutó el engaño sino también sobre quien generó el entorno de vulnerabilidad que el engaño pudo explotar. (2024, pág. 05)

Lo que señala la autora es determinante para estructurar el análisis, dado que la responsabilidad civil bancaria frente al vishing no puede analizarse de manera aislada como si la institución financiera fuera un tercero completamente ajeno al fraude, ya que la entidad es parte del sistema en el que el vishing opera, y sus decisiones de diseño sobre los canales de comunicación, los mecanismos de autenticación y los protocolos de verificación determinan directamente el nivel de dificultad que el defraudador enfrenta para consumar el ataque.

2.5. Responsabilidad bancaria por fraudes electrónicos

La responsabilidad de las instituciones financieras por fraudes electrónicos encuentra su fundamento en la responsabilidad contractual, dado que entre la entidad y el usuario existe un vínculo jurídico previo que genera deberes recíprocos que se encuentran bien determinados, en base a esto, el contrato de servicios bancarios no es un simple intercambio de prestaciones puntuales, sino más bien es una relación de tracto sucesivo que se extiende en el tiempo y que impone a la entidad no sólo la obligación de ejecutar las transacciones que

el cliente ordene sino también el deber permanente de proteger su patrimonio frente a los riesgos de uso de estos canales bancarios.

Además, Juliana Hernández precisa que la relación contractual entre las entidades financieras y sus clientes no sólo se encuentran regulada constitucionalmente, sino que demanda el ejercicio de la autonomía de las voluntades de las partes contratantes. (Hernández, 2020) Entonces estos deberes implícitos incluyen de manera especial el de adoptar mecanismos de autenticación y verificación suficientes para que se pueda reducir esta modalidad de fraude.

Al mismo tiempo, el deber de la seguridad se establece en el artículo 1562 del Código Civil donde menciona que las partes deben de buena fe ejecutar los contratos y por consiguiente no sólo a lo pactado sino a todo lo que consagra la obligación. Se puede señalar que, esta naturaleza de la obligación bancaria tratándose de la custodia del patrimonio ajeno a través de canales digitales surge necesariamente el deber de garantizar que esos canales cuenten con los mecanismos de protección adecuada.

En este punto, Paiva Murcia sintetiza este argumento desde la perspectiva de las obligaciones de resultado, señalando que dentro del contrato de depósito irregular la entidad bancaria asume la responsabilidad de devolver esa cantidad de dinero depositado, siendo esta la obligación de resultado a la que debe presidir el análisis de la responsabilidad bancaria en los casos de fraude electrónico. (Paiva, 2021)

Frente a esta postura Juliana Hernández defiende que la responsabilidad bancaria por fraude electrónico debe resolverse de acuerdo con el cumplimiento de los deberes de diligencia de ambas partes con criterios subjetivos y no con los de la responsabilidad objetiva

dado que se trata de una responsabilidad contractual que exige el análisis del comportamiento de cada contratante. (Hernández, 2020) Paralelamente, este planteamiento no carece de razonabilidad ya que si el usuario actúa de manera imprudente al revelar sus credenciales, una responsabilidad objetiva absoluta de la entidad podría resultar desproporcionada, sin embargo, el criterio subjetivo tampoco puede ser aplicado de manera que traslade al usuario la totalidad de la carga probatoria, pues haría prácticamente difícil que pueda concretarse el éxito de cualquier reclamación dado que el usuario carece del acceso necesario para demostrar las deficiencias que existe en el sistema de la entidad.

2.6. Alcance de la responsabilidad de la entidad financiera

Al hablar del alcance de la responsabilidad de las instituciones financieras frente al fenómeno del vishing, cabe recalcar que, no es lineal, ya que varía según las circunstancias concretas de cada caso, particularmente en función del grado de cumplimiento de los deberes de seguridad e información de la entidad y de la diligencia con la que actúa el usuario, poder definir este alcance requiere un análisis que evite tanto la responsabilidad absoluta de la institución que podría resultar desproporcionada cuando el usuario actúa sin cautela, como la exoneración total de la entidad bajo el simple argumento de que fue un daño ejecutado por un tercero. En este contexto, Paiva Murcia indica que la responsabilidad bancaria por fraude debe atender a la distribución del riesgo, a la equidad en la relación que lleva el banco y el cliente y al principio de buena fe. (Paiva, 2021) Ya que esta trilogía, ofrece el marco adecuado para construir soluciones jurídicamente fundadas y equitativamente racionales.

Más aún, la distribución del riesgo entre la entidad y el usuario debe reflejar una distribución real de conocimiento del control en la relación bancaria, puesto que, Paiva Murcia describe que, la relación jurídica entre el consumidor financiero y la entidad crediticia

presenta un notorio desequilibrio económico e informativo a favor del banco. (Paiva, 2021) Por lo que, este desequilibrio tiene una consecuencia jurídica directa sobre quien tiene mayor control sobre el entorno que el daño se produce, debido a que la institución que diseña los sistemas de seguridad, define que protocolos de autenticación y establece los límites transaccionales que debe asumir también con mayor responsabilidad cuando ese entorno falla, ya que no sería equitativo que la institución obtuviera todos los beneficios de la digitalización de sus servicios y trasladara íntegramente a sus usuarios los costos de los riesgos que estas digitalizaciones introducen.

Por cierto, Minchala Orellana puntualiza que la compensación de culpas permite reducir la reparación del agente a la víctima en la medida en la que la culpa de esta última colaboró con la producción del daño, siendo necesario para ella poder determinar la gravedad de las culpas de cada parte para así poder establecer la proporción de indemnización que corresponde. (Orellana, 2015) Dado que, en los casos del vishing la imprudencia del usuario puede manifestarse en conductas, tales como revelar espontáneamente sus credenciales sin que el supuesto funcionario las solicitara o autorizar transacciones de montos elevados sin verificar por una vía independiente si la llamada provenía efectivamente del banco, pero en todo estos casos la reducción de la responsabilidad de la institución debe ser proporcional, puesto a que, el banco no interpuso ningún mecanismo de alerta ante ese tipo de transacciones, por lo que, no puede pretender una reducción significativa por la imprudencia del usuario.

2.6.1. Criterios para determinar la responsabilidad civil en casos concretos de vishing

La determinación de la responsabilidad civil de una institución financiera en un caso dentro del vishing exige aplicar criterios sistemáticos que permitan al juzgador evaluar el cumplimiento de los deberes de la entidad, la diligencia del usuario y la relación causal entre ambos factores y el daño producido, el primero de esos criterios es la seguridad técnica aplicable, pues si la institución implementó los mecanismos que el estado actual de la tecnología y la regulación financiera vigente hacían exigibles para prevenir el vishing, o si, por el contrario, operó con sistemas que habían demostrado ser insuficientes frente a esta modalidad de fraude. En esta línea, Cesar Rodríguez señala que, mientras más sofisticados son los canales electrónicos que ofrecen las instituciones financieras, más expuesto queda el usuario a fraudes que escapan de su capacidad de control y comprensión, siendo en esos casos la responsabilidad de la institución financiera dado que es su propio sistema de atención el que es explotado en perjuicio del usuario. (2020, pág. 06)

El punto de vista del autor pone en claro que la sofisticación tecnológica de los servicios bancarios no es una circunstancia neutra en el análisis de responsabilidad civil sino es un factor que incrementa la exposición del usuario al riesgo y, en proporción directa, las obligaciones de seguridad de la entidad, puesto que, cuanto más complejos son los canales digitales que la institución ofrece y cuanto más depende el usuario de esos canales para gestionar su dinero, mayor es el deber de la entidad de garantizar que esos canales sean resistentes frente a los ataques previsibles.

Seguidamente, el nivel de información proporcionada al usuario, ya que una institución que ha informado activamente a sus clientes sobre las características del vishing,

que les ha explicado qué datos nunca solicitará por teléfono y qué procedimientos deben seguir al recibir una llamada sospechosa, ha cumplido en parte con su deber de información y puede indicar ese cumplimiento para argumentar que la negligencia del usuario tuvo una contribución importante en la producción del daño, pero en cambio, una institución que nunca informó a sus clientes sobre el riesgo del vishing no puede alegar culpa del usuario cuando este entregó sus datos a alguien que se presentó como funcionario bancario.

Además, la actitud de la institución ante el reporte del fraude, ya que cuando el usuario detecta el engaño y reporta la operación sospechosa, el tiempo de respuesta de la entidad puede determinar si el daño se consolida o si puede ser contenido parcialmente. Por lo que, una institución que bloquea de inmediato las operaciones reportadas como fraudulentas y que colabora activamente con el usuario para documentar y reclamar el daño ha reducido su nivel de responsabilidad en la medida en que limitó las consecuencias del fraude, pero por el contrario, una institución que demora en responder, que pone obstáculos al proceso de reclamo o que exige al usuario demostrar que no actuó con imprudencia sin facilitarle los medios para hacerlo, agrava su responsabilidad.

2.7. Reparación del daño patrimonial

Una vez establecida la responsabilidad civil de la institución financiera, el siguiente paso es determinar la extensión de la obligación de reparar, pues el principio rector en este punto es el de la reparación integral del daño, que exige que la indemnización restituya al usuario al estado patrimonial en el que se encontraría si el fraude no hubiera tenido el lugar. Este principio tiene el respaldo en el artículo 75 de la Constitución de la República del Ecuador, debido a que garantiza que toda persona tiene derecho a la tutela efectiva sobre sus derechos. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

En este sentido, Torres define que la responsabilidad civil constituye de una obligación adquirida a la que deriva el surgimiento de una nueva obligación que es el deber de indemnizar o de reparar, la cual nace a partir del incumplimiento del deudor originalmente obligado, de modo que esa nueva obligación indemnizatoria tiene como medida el daño efectivamente producido. (Torres, Tinitana, & Duran, 2025) Lo que el principio de reparación integral prohíbe es que la víctima siga soportando parte del daño una vez que sea determinado que el responsable debe repararlo, por lo cual, esta indemnización debe cubrir todo perjuicio ni más ni menos.

Entonces, la reparación del daño patrimonial en los casos de vishing comprende en primer lugar, el daño emergente. En este sentido Orellana, define el daño emergente como la pérdida o disminución de valores económicos ya existentes, es decir el empobrecimiento concreto del patrimonio de la víctima como consecuencia directa del hecho dañoso. (Orellana, 2015) En este contexto, este fenómeno daña emergentemente de forma más evidente son los fondos directamente sustraídos de las cuentas de los usuarios mediante transacciones fraudulentas, pero el daño emergente puede ser más amplio también comprende las comisiones bancarias cobradas por esas transacciones siendo los intereses generados sobre los saldos negativos que el fraude provocó los gastos de asesoría jurídica en que el usuario tuvo que incurrir para gestionar esta reclamación y cualquier otro coste económico real que pueda acreditarse como consecuencia directa del fraude.

Junto al daño emergente, el artículo 1572 del Código Civil incluye que la indemnización definida como los beneficios que la víctima dejó de percibir como consecuencia del incumplimiento, para Minchala Orellana lo describe como la pérdida de un enriquecimiento patronal patrimonial previsto es decir de un patrimonio que se esperaba

recibir. (Orellana, 2015) En el caso del vishing comprende los rendimientos o intereses que los fondos sustraídos habían generado durante el periodo en que no permanecieron disponibles para el usuario y aunque esta categoría puede ser más difícil de cuantificar que el daño emergente, su reconocimiento es trascendental para que la reparación sea verdaderamente integral.

Además, la determinación del monto total de la reparación es una tarea que corresponde únicamente al juzgador y que exige la acreditación de cada concepto mediante una prueba. Para ello, Torres señala que liquidez de la obligación supone la existencia y el establecimiento de un monto determinado previamente que se refiere a un valor monetario que sea contable de fácil deducción o que exista la posibilidad real de hacer uso del cálculo de determinación y debida (Torres, Tinitana, & Duran, 2025)

2.7.1. El daño moral derivado del fraude bancario

Es así que, el fraude bancario no sólo genera consecuencias económicas en el patrimonio del usuario, sino también provoca perjuicios de naturaleza patrimonial que afectan de manera intima a la persona y que merece su reparación independiente, debido a que la angustia de descubrir qué fondos propios han sido sustraídos sin posibilidad de prevenirlo, la sensación de vulnerabilidad ante el sistema que había protegerlo y no lo hizo, la desconfianza de las instituciones financieras que pueden limitar el uso futuro de servicios bancarios y en ciertos casos el deterioro de la situación crediticia del usuario por el impacto del fraude en su historial financiero, ya que todos estos son perjuicios reales que el ordenamiento civil ecuatoriano reconoce y protege, debido a que en el artículo 2231 del Código Civil establece que habría lugar a indemnización de daño moral en los casos de delitos y cuasi delitos qué causarán daño a las personas y el artículo siguiente del mismo

cuerpo normativo dispone la cuantía de esta indemnización que será fijada por el juez teniendo en considerando el daño ocasionado y las circunstancias del caso.

Más aún, Orellana enfatiza sobre la naturaleza determinada del daño moral, pues señala que resulta complicado establecer el daño causado porque siempre deja secuelas psicológicas y que por lo tanto los daños son irreversibles y en muchos casos las personas afectadas a preferir en algunos supuestos disculpas públicas antes que al percibir la cantidad de dinero sustraída. (Orellana, 2015) en este sentido, llega a ser inherente al daño moral, puesto que la indemnización económica nunca puede restituir completamente el perjuicio sufrido de manera emocional e íntima de la persona, pero es el único mecanismo del derecho civil que tiene para reconocer este prejuicio y asignarle un valor que obligue al responsable a responder por él. Es así que, desde el punto de vista bancario el reconocimiento del daño moral cumple además de una función preventiva, dado que la institución debe indemnizar no sólo el daño patrimonial, sino también el perjuicio emocional causado al usuario y de esta manera los incentivos para adoptar medidas de seguridad adecuada llegan a fortalecerse.

2.8. El vishing como una modalidad de fraude electrónico

El avance de la tecnología de la información y la comunicación ha renovado de manera profunda la manera en que operan las instituciones financieras y sus usuarios, la banca digital, los pagos en línea y los canales de atención remota han ampliado el acceso a los servicios financieros, empero han creado de manera simultánea nuevas rutas de vulnerabilidad que los defraudadores han sabido explotar con una creciente sofisticación. De este modo, el vishing, surge como una modalidad de fraude electrónico de mayor expansión y de forma particular en el país, cabe señalar que, su característica más distintiva reside en que no ataca sistemas informáticos, sino que apunta directamente a la conducta humana

valiéndose de la voz para generar el engaño y obtener información confidencial de los usuarios financieros.

Conviene precisar que, el vishing no es un fenómeno aislado ni mucho menos estático, debido a que su evolución ha sido constante y ha seguido de cerca el desarrollo de las nuevas tecnologías disponibles lo que lo convierte en un objeto de estudio que exige una actualización permanente, además, con la incorporación de la inteligencia artificial la automatización de estos ataques y la combinación de distintas técnicas de engaño han transformado al vishing en una amenaza latente para el sistema financiero, cuya respuesta jurídica no puede apoyarse exclusivamente en normas concebidas para un entorno tecnológico anterior o que a su vez que estas sean análogas. (Toapanta, Rivadeneira , Tipantuña , & Guaman, 2024)

Cabe resaltar que, el vishing nació como una derivación de las técnicas de engaño telefónico que preceden en décadas a la masificación de internet, en sus formas tempranas, el ataque se materializaba mediante llamadas en las que el perpetrador se identificaba como un funcionario de una entidad bancaria, organismo público o empresa de servicios con el propósito de obtener datos de acceso o información financiera de la persona contactada. Es así que, la eficacia de estas primeras manifestaciones no dependía de ningún tecnicismo sino de la habilidad del atacante para simular su autoridad institucional y poder generar en el usuario un estado de confianza que neutralizara su instinto de cautela.

En este sentido, se puede entender que el vishing no es un producto exclusivo de la era digital, sino la expresión contemporánea de una práctica larga que ha encontrado en la tecnología su manera de actuar más efectivo, es preciso resaltar que, estos engaños

telefónicos son conocidos y documentados desde hace décadas lo que significa que las instituciones financieras no pueden alegar desconocimiento del riesgo. (Cóndor , 2023)

2.9. Métodos de ejecución del vishing

La ejecución del vishing se fundamenta en una premisa operativa que integra componentes tecnológicos con estrategias de manipulación en una secuencia diseñada para maximizar la probabilidad de que el cliente financiero ceda la información requerida, por lo que, a diferencia de otros tipos de ataques que buscan vulnerar barreras técnicas este fenómeno convierte al propio usuario en un punto débil de la cadena de seguridad explotando su tendencia natural a confiar en interlocutores que proyectan ser una autoridad de alguna institución bancaria, de esta manera, la comprensión de estos mecanismos es trascendental para el análisis jurídico, ya que permite identificar los puntos de la relación causal en los que una actuación diligente de la institución financiera habría podido interrumpir el curso del daño, para esto Oscar manifiesta que estos fraudes por voz operan bajo un esquema de presión emocional deliberada en la que la simulación de urgencia inhibe la capacidad crítica del usuario y acelera su toma de decisiones reduciendo el margen de reacción antes de que el perjuicio se concrete. (Morales, 2025)

Ahora bien, esta presión emocional que describe Oscar tiene una implicación jurídica que va más allá de la descripción técnica ósea del consentimiento del usuario para proporcionar sus datos obtenido bajo ese estado de coerción cognitiva inducida artificialmente no puede ser equiparado al consentimiento libre e informado, lo cual degrada considerablemente el argumento de la culpa es exclusiva del usuario, debido a que fue viciada desde el inicio de la interacción por una maniobra deliberada del defraudador, así pues esta responsabilidad debe tomar en cuenta que el cliente actuó en un contexto de engaño

estructural, y que las instituciones financieras tenían herramientas para reducir esta probabilidad para que el engaño llegara a consumarse.

Mas allá de su alcance, el vishing produce efectos jurídicos en el plano de los derechos del consumidor financiero, ya que el usuario del sistema bancario que sufre este tipo de ataques no solo experimenta un perjuicio patrimonial directo sino ve afectados simultáneamente su derecho a la protección de sus datos personales, su derecho a recibir un servicio con los estándares de seguridad que la normativa exige y su derecho a obtener reparación efectiva cuando esos estándares no son cumplidos. En esta línea Doménica sostiene que la protección del usuario en el régimen bancario ecuatoriano exige que las instituciones asuman medidas activas de seguridad orientadas a resguardar la integridad de la información y los activos que tienen sus clientes. (Revelo, 2024)

El deber de adaptar medidas activas que señala Doménica implica una obligación de resultado parcial pues la institución no sólo debe contar sistemas de seguridad, sino debe garantizar que estos sistemas sean efectivos ante los riesgos previsibles en el entorno en que opera, por ello, en el caso del vishing donde el riesgo es conocido, documentado y estadísticamente significativo la existencia formal de un protocolo de seguridad no es suficiente para exonerar a la institución si dicho protocolo no incluye medidas específicas frente a esta modalidad de ataque.

2.9.1. Integración del machine learning como herramienta de ataque

En su más reciente evolución el vishing incorporo algoritmos de aprendizaje autónomo que permiten personalizar el ataque con base en perfiles construidos a partir de

información previa sobre el usuario, ya que la recopilan previamente datos públicos, tales como, publicaciones en redes sociales, información de contacto, actividades en plataformas digitales, las cuales alimenta sistemas que adaptan el discurso del engaño para maximizar su verosimilitud ante cada objetivo puntual. Para ello Fabricio, Belén y Cristiano, determinan que los ataques de vishing implementados con machine learning incorporan modelos de reconocimiento y síntesis de la voz que permiten adaptar el discurso del atacante en tiempo real durante la llamada incrementando así la coherencia del engaño y reduciendo las posibilidades de que el usuario identifique alguna inconsistencia en la comunicación. (Toapanta, Rivadeneira , Tipantuña , & Guaman, 2024)

Entonces, esta automatización que describen los autores mencionados anteriormente, convierten a este fenómeno como una amenaza de naturaleza industrial, pues ya no se trata de ataques ejecutados por individuos que llaman uno a uno a los usuarios, sino de sistemas capaces de operar a escala masiva con un nivel de personalización que antes solo era posible en interacciones humanas directas, por lo que frente a esta realidad la obligación de las instituciones financieras de actualizar sus mecanismos de defensa adquiere una urgencia que el derecho no puede ignorar, si bien los métodos de ataque son documentados y accesibles la falta de respuesta proporcional por parte de las entidades puede ser valorada como una omisión negligente cuyas consecuencias deben ser asumidas por quien tenía la capacidad y el deber de actuar.

2.10. Impacto del vishing en nuestro país

El vishing en el país debe entenderse en el contexto de un proceso acelerado de digitalización financiera que ha ampliado la colectividad de usuarios expuestos a esta modalidad de fraude sin que la infraestructura regulatoria de seguridad haya avanzado el

mismo ritmo, por ello, la expansión de la banca en línea, los pagos por aplicaciones móviles y los servicios de atención remota han generado un sistema en el que la interacción telefónica entre la institución y el usuario es frecuente y esperada, siendo esta la condición que los perpetradores aprovechan para insertar sus llamadas fraudulentas dentro de un patrón comunicativo normalizado, entonces el resultado es un nivel de vulnerabilidad estructural del usuario bancario ecuatoriano que trasciende las características individuales de cada usuario y que responde en buena medida a las condiciones del entorno financiero digital en el que opera. (Maldonado, Sanchez, Ramirez, & Hallo, 2024)

De esta manera, se permite argumentar que el daño sufrido por los usuarios de vishing en Ecuador no solo es un resultado exclusivamente atribuible a la conducta del atacante o a la despreocupación de la víctima sino las condiciones del mercado financiero que las propias instituciones han contribuido al crear. Así que, cuando la entidad bancaria establece la llamada telefónica como canal ordinario de atención y verificación y no implementa mecanismos claros que distinguen sus comunicaciones legítimas de las fraudulentas, contribuye a generar el entorno de confianza del que el vishing se aprovecha, entonces esta contribución causal al daño es uno de los argumentos centrales para fundamentar la responsabilidad civil de las instituciones financieras frente a este tipo de fraude.

Cabe resaltar que, la cuantificación precisa del impacto del vishing en el sistema financiero ecuatoriano enfrenta obstáculos metodológicos significativos, entre los que destaca la elevada cifra negra del delito que se convierte en una proporción considerable de los afectados que no denuncian el fraude, ya sea por desconocimiento de los mecanismos disponibles, por la percepción de que la denuncia no producirá resultados, o por el estigma asociado a haber sido engañado, dentro de este contexto, Fernando y Ronaldo documentan

que estos fraudes en Ecuador han experimentado un incremento sostenido en los últimos años, con una incidencia que afecta de manera desproporcionada a los usuarios de la banca digital, cuyos perfiles de vulnerabilidad coinciden con los objetivos preferenciales de los ataques de este fenómeno. (Maldonado & Medina, 2023)

Estos datos demuestran que sus propios clientes son los objetivos preferenciales de los ataques de esta modalidad y la frecuencia de estos ataques sigue una tendencia ascendente, por lo que esta constatación tiene consecuencias directas sobre el estándar de diligencia que cabe exigir a dichas entidades cuando el riesgo no es sólo previsible en abstracto sino estadísticamente verificable en el propio entorno de operación de la institución, dicha omisión de medidas preventivas proporcionadas a este riesgo concreto difícilmente puede ser justificada, de esta forma, la información estadística sobre este tipo de fraude en consecuencia no es sólo un dato sino también un elemento de prueba potencialmente relevante en los procesos de atribución para las instituciones financieras sobre la responsabilidad civil acerca de cómo debieron actuar y no le hicieron.

2.11. El sistema Financiero Ecuatoriano y la protección del usuario

El sistema financiero tiene un rol trascendental dentro del desarrollo económico de cualquier Estado en la medida que gestiona los flujos de capital y facilita las transacciones entre las diversas entidades bancarias. En el caso ecuatoriano, este sistema ha atravesado distintas transformaciones desde la crisis financiera de los años noventa; periodo a partir del cual el estado asumió un rol más activo en su regulación y control, con el propósito de garantizar estabilidad y, asimismo, proteger los derechos de los usuarios.

En este sentido, Henry Arcos manifiesta que, la actividad bancaria dentro de nuestro país no puede concebirse como una actividad privada común, puesto que, por su naturaleza

publica y su función social está sometida a un régimen jurídico especial que impone obligaciones reforzadas a las instituciones que la ejercen. (Arcos, 2021) Así pues, la relación entre el banco y su cliente no es una relación de iguales, sino una relación asimétrica en la que la institución financiera ocupa una posición de ventaja informativa, tecnológica y contractual que el ordenamiento jurídico debe contrarrestar mediante una regulación protectora del usuario.

En este contexto, la digitalización de los servicios financieros ha introducido nuevas modalidades de riesgo que el marco jurídico tradicional no estaba preparado a enfrentar, es así que, el crecimiento exponencial de las transacciones electrónicas en nuestro país ha venido acompañado de un incremento proporcional de los casos de fraude digital evidenciando que la expansión tecnológica del sistema financiero genera de forma simultánea mayores beneficios para los usuarios y a su vez mayores vulnerabilidades frente a conductas que contravienen a lo que establece el ordenamiento jurídico. (Maldonado, Sanchez, Ramirez, & Hallo, 2024)

De tal manera, la protección del usuario frente a este tipo de fraudes no se reduce a una cuestión privada sino compromete principios constitucionales reconocidos tácitamente, además, las instituciones financieras están obligadas a garantizar la seguridad de las operaciones de sus clientes y asumir la responsabilidad pecuniaria en el momento en que estas operaciones se vuelven fraudulentas cuando de terceras personas que se apropian de dinero ajeno. Es por ello que, se advierte acerca de la ausencia de normativa puntual sobre la responsabilidad civil bancaria frente al vishing genera incertidumbre que en la práctica dificultan al usuario afectado obtener una reparación efectiva y rápida. (Furuki, 2023)

2.12. Derechos del cliente financiero frente a fraudes electrónicos

Los derechos del usuario financiero encuentran su base en una serie de instrumentos normativos tales como la Constitución de la República del Ecuador como en otros Códigos. Donde se reconoce expresamente el derecho de los clientes a recibir protección frente a fraudes informáticos y a exigir que las instituciones asuman la responsabilidad cuando a través de operaciones fraudulentas se disponga el dinero de sus depositantes. Asimismo, se precisa que este reconocimiento normativo representa con claridad que la relación entre el usuario y la institución bancaria no puede analizarse exclusivamente desde el ámbito privado sino se incorpora de elementos de orden público que limitan la autonomía de la voluntad de las partes en beneficio de la parte más débil de la relación.

Se puede señalar que, en el país la protección al cliente financiero frente a esta modalidad de fraude electrónico presenta deficiencias importantes derivadas de la dispersión normativa y de la falta de una ley determinada que regule de manera integral la responsabilidad de las instituciones financieras. (Furuki, 2023) de este modo, el autor señala que no se establece con claridad los mecanismos de reparación ni los criterios para determinar la responsabilidad de las entidades financieras, lo cual obliga al usuario afectado resolver el conflicto asumiendo una carga probatoria que no está en condiciones de satisfacer dada la asimetría informativa que lo caracteriza.

Sin embargo, el jurista Juan Diego Manjarres pone de manifiesto que uno de los aspectos más problemáticos de este ámbito es la validez de las cláusulas contractuales que la entidad bancaria impone para trasladar al usuario la responsabilidad de las operaciones que se realizan a través de los canales electrónicos disponibles por la misma entidad. (Manjarres, 2023) Entonces, a su juicio del autor, las cláusulas resultan desproporcionadas cuando

imponen de manera unilateral sin que el usuario haya tenido posibilidad real de negociarlas y contrarían el principio de buena fe que debe presidir toda relación entre el banco y su cliente.

Por consiguiente, (Coarite & Ramos, 2022) amplían este análisis, puntualizando que la responsabilidad civil de las entidades financieras derivada de un fraude informático debe estar acompañada de mecanismos agiles de reparación que permitan al usuario recuperar los fondos sustraídos en plazos razonables, sin necesidad de recurrir a procesos judiciales largos, los autores mencionan que en muchos países de América Latina, el usuario afectado se ve obligado a iniciar procesos que en la práctica resultan inaccesibles debido a su costo y su duración lo que convierte el derecho a la reparación en un derecho puramente formal, esta situación hace alusión a la necesidad de establecer mecanismos que favorezcan al usuario frente a la institución financiera.

2.13. Seguridad de la información en el sistema financiero y protección de datos personales

La seguridad de la información en el sistema financiero del país no puede entenderse como un requisito técnico aislado, sino como una condición sine qua non para el ejercicio legítimo de la actividad bancaria frente a sus usuarios, dado que las instituciones financieras realizan las gestiones de datos que pertenecen a sus clientes y que en manos de terceros malintencionados pueden darse las pérdidas patrimoniales directas, incluso, Fernando y Ronaldo señalan que, los fraudes digitales en el país generan consecuencias que van más allá de las personas afectadas y que el robo de información personal es una de las modalidades que tiene un mayor impacto, debido a que, produce confianza de los ciudadanos en las instituciones financieras que administran sus datos. (Maldonado & Medina, 2023)

Lo que puntualizan los autores mencionados confirma que la seguridad de la información bancaria no es solo una obligación técnica que debe tener dicha entidad financiera, sino también debe ser una garantía del bienestar y la estabilidad económica de los usuarios, ya que cuando esa seguridad falla y la información del cliente es explotada por un defraudador mediante el vishing el daño resultante no solo se limita al dinero sustraído sino que además comprende el desvanecimiento de la confianza del usuario en el sistema financiero y las consecuencias derivadas de haber sido afectada mediante este engaño donde la entidad financiera tenía la obligación de haber implementado medidas adecuadas para prevenir estas situaciones.

Entonces, la relación entre la seguridad de la información y la responsabilidad civil bancaria poseen un fundamento normativo claro dentro del ordenamiento ecuatoriano, dado que en el artículo 52 de la Constitución de la República del Ecuador garantiza a los consumidores el derecho a recibir servicios de buena calidad, lo que en el ámbito de los servicios financieros digitales incluye la garantía de que los datos personales del usuario serán tratados con mucha cautela y además con los más altos estándares de seguridad.

De esta forma, se puede añadir que el deber de seguridad de la información que pesa sobre las instituciones bancarias no es estático sino es dinámica, dado que no basta con haber implementado medidas de seguridad en un momento determinado, pues la entidad debe actualizar esas medidas conforme que las amenazas evolucionan. Por ello, cuando el vishing incorpora inteligencia artificial para generar voces sintéticas que imitan la de funcionarios bancarios reales, las instituciones que no han actualizado sus protocolos de verificación frente a esa amenaza documentada incurren en una omisión que el ordenamiento jurídico no puede dejar sin consecuencias, entendiendo que, la responsabilidad civil surge no solo de lo que la

entidad hizo sino también de lo que debió hacer y no hizo frente a un riesgo conocido y previsible.

Desde este punto de vista, lo que señala María José no es solo una constatación práctica, sino un argumento jurídico sólido, dado que, si el sistema legal no permite al usuario reclamar a la institución financiera cuando esta no ha protegido adecuadamente la seguridad de la información que administra y el derecho a la reparación del daño se convierte en una garantía meramente formal. (Calvo, 2022) Por lo cual, cabe recalcar que, en nuestro país, la identidad del defraudador rara vez es determinada y los procesos ofrecen pocas posibilidades de recuperar los fondos sustraídos, ya que la responsabilidad civil de la entidad bancaria es el mecanismo real que el ordenamiento ofrece al usuario para obtener tutela efectiva, lo que consecuentemente refuerza la necesidad de que el análisis jurídico de esa responsabilidad sea rigurosa y que los criterios de imputación sean proporcionales al desequilibrio estructural que caracteriza la relación entre el banco y el usuario.

2.14. Obligaciones de seguridad de las instituciones financieras

Estas obligaciones de seguridad recaen sobre las instituciones financieras tienen origen tanto en el ámbito privado como en el público, así lo señala el jurista Gonzales que en derecho comparado estas obligaciones han sido catalogadas como obligaciones de resultado en aquellos sistemas en los que se ha optado por una responsabilidad objetiva, mientras que los sistemas que adoptan la responsabilidad subjetiva consideran estas tareas como obligaciones de medio, lo que significa que el deudor solo está obligado a actuar con mayor diligencia posible sin garantizar un resultado puntual. (Gonzales, 2024)

Desde una perspectiva regulatoria, se ha establecido que las instituciones financieras públicas y privadas deben implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de seguridad de la información, el cual debe incluir políticas, objetivos, procesos y procedimientos de seguridad que estén alineados con los objetivos estratégicos de la entidad y que sean revisados periódicamente y que sean aprobados. Inclusive, la jurista Carolina puntualiza que, el cumplimiento de estas obligaciones de gestión no solo genera responsabilidad administrativa ante el organismo de control, sino que establece un elemento central para determinar la responsabilidad civil de la entidad frente al usuario afectado, pues la omisión de medidas de seguridad obligatorias evidencia una conducta que facilita la comisión de estos fraudes. (Trujillo, 2023)

A su vez, el tratadista Oscar analizo las medidas técnicas determinadas que las instituciones financieras deben adoptar para cumplir con sus obligaciones de seguridad frente al vishing, entre las que destaca la autenticación multifactorial, el cifrado de comunicaciones, los sistemas de detección de anomalías en tiempo real y los protocolos de verificación de identidad en las operaciones de riesgo elevado. (Morales, 2025)

Para complementar, el jurista Jaime Sedano agrega que, la irrupción de la inteligencia artificial en las técnicas de vishing ha elevado exponencialmente el nivel de sofisticación de este fenómeno haciendo que las medidas de seguridad tradicionales resulten insuficientes para proteger al usuario, señalando que se vale de la suplantación de identidad telefónica mediante software especializado que permite a los atacantes enmascarar su número real e imitar códigos de área y prefijos legítimos, lo cual dificulta considerablemente su detención por parte del usuario financiero afectado. (Sedano, 2024)

De esta forma, las obligaciones de seguridad de las instituciones financieras ecuatorianas frente al vishing deben ser comprendidas tanto como exigencias de orden contractual derivadas de la relación banco – cliente, y como obligaciones de orden público impuestas por la regulación administrativa, para esto Henry Oswaldo menciona que la actividad bancaria en el país es de interés público y que, en consecuencia las instituciones que la ejercen no pueden secundarse en la autonomía de la voluntad para eludir las responsabilidades que el ordenamiento jurídico les impone en beneficio del usuario. (Arcos, 2021) Así esta doble naturaleza de las obligaciones de seguridad bancaria refuerza la conclusión de que cualquier falla en los sistemas de protección frente al vishing que cause daño a un usuario debe ser asumida por la institución financiera.

2.15. Protección de datos personales en el ámbito financiero

La protección de datos personales en la ámbito financiero posee una extensión especial concreta cuando se analiza el vishing, porque esta modalidad de fraude no produce únicamente un daño patrimonial inmediato si no que supone también la apropiación ilícita de información personal del usuario como paso necesario para ejecutar el engaño, dado que, los datos que el defraudador obtiene mediante la llamada telefónica fraudulente, credenciales de acceso, números de cuenta y claves, siendo estos los datos personales vinculados directamente a la identidad financiera del usuario, cuya confidencialidad la institución bancaria está obligada a resguardar.

En este sentido, la revista Thales precisa que, el vishing utiliza llamadas telefónicas para imitar voces de personas conocidas o de funcionarios de instituciones financieras con el propósito de engañar a las personas y obtener información confidencial, y que el factor humano sigue siendo el punto más débil de la seguridad precisamente porque los ataques

explotan la manipulación psicológica y la falta de información del usuario sobre las técnicas que emplean las personas que realizan estas actividades. (THALES, 2025)

Lo que se da a entender, que se evidencia que la vulneración de datos personales en el vishing no es un daño colateral, sino el mecanismo central mediante el cual se ejecuta el fraude patrimonial, puesto que, sin la obtención de esas credenciales el atraque no puede concluirse, y sin el ataque el daño patrimonial no ocurre. Por lo que, consecuentemente esta cadena causal convierte a la protección de los datos de autenticación bancaria en un elemento central del análisis de responsabilidad civil, porque cualquier fallo en la protección de esa información es al mismo tiempo una falla en la protección del patrimonio del usuario. Asimismo, dentro del articulo 66 numeral 19 de nuestra Carta Magna garantiza el derecho a la protección de datos de carácter personal y el derecho a decidir sobre su uso, lo que impone a quienes administran esos datos, incluidas las entidades bancarias, ya que tienen la obligación de adoptar las medidas técnicas y organizativas para evitar su uso inadecuado.

De esta manera, Samantha Pavón señala que, el phishing y el vishing son técnicas de fraude digital que se valen del engaño para obtener de las victimas información confidencial, como contraseña y datos bancarios, aprovechando la confianza de estos ataques depende tanto de la educación del usuario como de las medidas de seguridad que adoptan las propias instituciones que administran sus datos. (Pavón, 2025) siendo así que esta observación pone de manifiesto que la responsabilidad de proteger los datos personales de los usuarios bancarios no recae exclusivamente en el usuario sino más bien recae también sobre la entidad que diseña los canales de comunicación, que tiene la capacidad de implementar protocolo de verificación que hagan más difícil la suplantación de identidad.

Por lo que, la omisión de esos protocolos de protección de datos tiene consecuencias jurídicas que se extienden más allá del campo civil. En este punto cabe señalar que, Ronaldo y Fernando, argumentan que, estos ataques en el país generan consecuencias tanto económicas como emocionales y psicológicas en las personas que han sido afectadas, y que la exposición de información personal provoca sentimientos de vergüenza, miedo y ansiedad, los que en algunos casos puede llevar a consecuencias graves para su salud mental, siendo por ellos necesario fortalecer las medidas de seguridad digital y promover la conciencia sobre los riesgos asociados. (Maldonado & Medina, 2023)

2.15.1. Marco regulatorio de protección de datos en el sistema financiero ecuatoriano

Dentro del marco regulatorio ecuatoriano aplicable a la protección de datos personales en el sector financiero ha evolucionado en los últimos años, aún presenta limitaciones acerca de la eficacia de la tutela del usuario frente al vishing, pues la ley Orgánica de Protección de Datos Personales, establece un régimen general de tratamiento que impone a las entidades que manejan información personal, incluidas las instituciones financieras, obligaciones concretas de licitud, seguridad y confidencialidad. Bajo esta conceptualización, Díaz, Bodero, Ulloa y Mora, señalan que, el análisis jurídico de la responsabilidad bancaria frente a los fraudes informáticos exige considerar no solo las normas de derecho civil sino el conjunto de disposiciones administrativas que regulan la seguridad de la información en el sistema financiero, dado que la omisión de esa disposición se establece al mismo tiempo un incumplimiento contractual frente al usuario y una infracción administrativa frente al organismo de control. (Diaz, Bodero, Ulloa, & Mora, 2022)

Lo que puntualizan estos autores deja en claro que la responsabilidad bancaria por fraude electrónico tiene una naturaleza dual, puesto que, por un lado, es una responsabilidad civil que se rige por el Código Civil y que se activa frente al usuario afectado y por el otro lado, es una responsabilidad administrativa que se rige por la normativa financiera y de protección de datos, que se activa frente a los organismos de supervisión del estado, por lo que en ambos espacios no se excluyen del reconocimiento de la responsabilidad administrativa de la entidad, dado que, puede ser utilizado por el usuario como prueba del incumplimiento de los deberes de seguridad en el proceso de reclamación, reduciendo así la asimetría de información que lo separa de la institución financiera en el proceso judicial.

Así también, Carlos Maldonado, Adrián Sánchez y Dolores Ramírez indican que, el fraude financiero digital en el país ha experimentado un incremento sostenido que afecta de manera desproporcionada a los usuarios de la banca digital, lo que demuestra que la expansión de los servicios financieros electrónicos no ha venido acompañada de mecanismos proporcionales de protección de los datos de los usuarios, así como tampoco de sistemas de alerta suficientemente sólidos para detectar y prevenir el uso fraudulento de esas credenciales. (Maldonado, Sanchez, Ramirez, & Hallo, 2024) pero este dato no es solo una estadística, sino es evidencia de que las instituciones financieras no han cumplido con los estándares de seguridad que el contexto de riesgo demandaba, así como también esa evidencia es trascendental dentro del proceso civil de responsabilidad, porque permite argumentar que la entidad conocía el riesgo, tenía los medios para reducirlo y no actuó en consecuencia.

2.15.2. Vínculo entre la vulneración de datos personales y la responsabilidad bancaria

Este vínculo en los casos del vishing, se construye a través de la cadena causal que une la deficiencia en la protección de la información bancaria del usuario con el daño patrimonial que esa deficiencia hace posible. De tal forma, Enrique y María Paula señalan que, en los fraudes en línea el análisis de la responsabilidad civil debe orientarse hacia un régimen objetivo porque las entidades bancarias son las que crean las plataformas y sistemas de autenticación mediante los cuales el fraude se ejecuta, y también porque en consecuencia deben responder por las fallas de seguridad de esos sistemas, aunque no hayan actuado con culpa demostrable en cada caso concreto. (Fayad & Peynado, 2015)

Agregando a lo anterior, la posición de los autores mencionados es directamente aplicable al vishing porque el mecanismo del ataque depende de la capacidad del defraudador para simular ser la institución bancaria con suficiente credibilidad para que el usuario entregue sus datos, por lo que, cuando la entidad no ha implementado mecanismos que distingan sus comunicaciones legítimas de las fraudulentas, por ejemplo, códigos de verificación de llamadas salientes o sistemas de alerta que informen al usuario cuando su institución lo está contactando, crea las condiciones de confusión que el atacante aprovecha., siendo así que esa contribución causal al daño debe ser tomada en cuenta al determinar la responsabilidad, ya que la institución no es un espectador neutro del fraude sino uno de los factores que lo hicieron posible.

CAPITULO III - METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

Método Cualitativo: Debido a que facilita la comprensión de este fenómeno a partir del análisis de normas, criterios jurisprudenciales, entrevistas a abogados en libre ejercicio; mediante los cuales se lograran interpretar las percepciones y valoraciones dentro del sistema jurídico–financiero que se le atribuyen al vishing y a la responsabilidad civil derivada de la misma.

Método exegético: Se utiliza con la finalidad de interpretar sistemáticamente el alcance y el sentido de las disposiciones vigentes en la normativa del país; haciendo posible esclarecer las obligaciones de seguridad impuestas a las instituciones financieras y analizar si se puede establecer una responsabilidad civil frente al vishing.

Método bibliográfico: Se basa en la revisión y análisis pormenorizado de fuentes como doctrina especializada sobre la responsabilidad civil, en artículos científicos, tesis universitarias, libros y además de la normativa actual; ya que con esta técnica se puede sustentar las variables de esta investigación.

3.2. Tipo de investigación

Investigación descriptiva: Permite caracterizar el marco normativo vigente en el país sobre la responsabilidad civil de las instituciones financieras frente al vishing; en la cual se analizará normas aplicables, los procedimientos de reclamación y se identificaran las principales características de este fenómeno.

Investigación explicativa: Porque no se limita a describir exclusivamente el vishing, sino que determina por qué y en qué casos las entidades financieras son civilmente

responsables ante este fraude electrónico, que de manera consecuente se establece una relación de causa y efecto entre la conducta omisiva o a su vez la negligencia de las mencionadas instituciones y el daño patrimonial que sufre la víctima.

Investigación deductiva: Debido a que parte de los principios que se establecen en el Código Civil respecto de la responsabilidad, los cuales pueden ser aplicados al caso determinado del vishing en el ámbito financiero.

Investigación aplicada: Orienta los hallazgos hacia la formulación de propuestas determinadas referente a la protección del usuario financiero frente al vishing, así pues, los resultados no se limitan a la descripción teórica del problema, sino que buscan ofrecer soluciones prácticas.

3.3. Técnicas e instrumento de investigación

Análisis documental: Se revisará normativa vigente que regule la protección de las entidades bancarias frente a esta modalidad de fraude, como identificarla y prevenirla y conocer cuál es la responsabilidad que enfrentarían las entidades financieras.

Entrevistas: Se las aplico mediante un cuestionario estructurado a tres abogados en libre ejercicio que ejerzan en materia civil y además a un juez en la misma materia; con la finalidad de recolectar información para conocer cuál es la postura de las entidades financieras al momento en que sus usuarios han sido víctimas del vishing.

3.4. Criterio de inclusión y criterio de exclusión

Dentro del criterio de inclusión forman parte de la presente investigación los abogados en libre ejercicio especializados o con experiencia en derecho civil y un juez en la misma materia, que ejerzan dentro del Cantón Guaranda de la provincia de Bolívar, con el

propósito que desde su experiencia en el ámbito laboral mencionado puedan contestar a las interrogantes que serán previamente estructuradas sobre la responsabilidad que llega a tener las instituciones financieras frente a los fraudes electrónicos.

3.5. Población y muestra

La población aplicada para el presente trabajo de investigación está representada por cuatro abogados en libre ejercicio especializados en derecho civil y un juez con experiencia en la misma materia, los cuales ejerzan en la ciudad de Guaranda provincia de Bolívar, de modo que su aporte ayude a verificar si se han tramitado causas vinculadas al vishing y de ellas sí se ha imputado alguna responsabilidad civil a las entidades financieras.

Por otro lado, respecto a la muestra pues no es necesaria, debido a que la población entrevistada es muy determinada para esta investigación.

3.6. Localización geográfica del estudio

Esta investigación se desarrolló en Ecuador, específicamente en el Cantón Guaranda, Provincia de Bolívar; debido a que se concentra la mayor parte de la actividad judicial y jurídica de la provincia lo cual garantiza que la muestra seleccionada sea pertinente y suficiente para los objetivos de esta investigación.

CAPITULO IV - RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

Las entrevistas realizadas fueron aplicadas a una jueza de la Unidad Judicial Civil de la ciudad de Guaranda y a tres abogados en libre ejercicio especializados en materia civil. A continuación, transcribiré de forma individual cada una de las respuestas de estos profesionales en el derecho, a las preguntas realizadas:

Entrevista No. 1

Nombre de la persona entrevistada: Jueza Elsie Paola Villafuerte López

1. ¿Ha conocido en su ejercicio profesional casos en los que el usuario de una entidad financiera haya sufrido pérdidas económicas a causa del vishing?

No, dentro de nuestro procedimiento y dentro de aquí de la Unidad Judicial Civil no hemos tenido ningún caso de esos, pero por experiencia propia sí he sufrido por ejemplo, por una tarjeta de crédito o el consumo que no fue autorizado, y por otro lado también débito en un dinero que tampoco fue autorizado. No sé si es un, dentro de ese sistema, pero sí hay ciertas falencias y especiales de este tema, me parece muy interesante y bueno, porque resulta de que en ese caso, solicita el banco que nosotros tengamos que hacer un oficio como un reclamo para que los puedan devolver verificando que no ha sido un consumo real, pero uno hace el reclamo. Total, ellos no le toman en cuenta si usted no cumple dentro de tanto término que nunca le visa, y también mandar dentro a un correo electrónico determinado que tampoco le indican, Por lo tanto, usted nunca puede superar ese trámite.

2. **¿Considera usted que la normativa civil ecuatoriana vigente es suficiente para resolver los casos de responsabilidad bancaria derivados del vishing**?

La normativa que nosotros tenemos, tenemos ya una reforma de lo que es la ley de compañías, también la del sistema financiero, pero como norma sí debería haber una nueva actualización, pienso yo, para tratar este tema, ósea yo creo que una reforma en la que nosotros, los usuarios estamos con el respaldo, o sea, como podemos nosotros poder recuperar el dinero, asumir un costo de una de un fraude robo, que puede ser que realice.

3. ¿Qué elementos analizaría usted para determinar si una institución financiera tiene o no responsabilidad civil frente al vishing?

Nosotros tenemos que ver de acuerdo la normativa que nosotros tenemos exactamente los elementos, que serían primeramente cuál es el procedimiento, o sea, ahí tenemos que al banco la información, pero los elementos básicos serían casi en el tema civil, validando con el tema penal, que sea el acto, el momento que se ha realizado, quiénes son los responsables, y si hay una tipificación en este tema para poder determinar la responsabilidad y quién es el responsable. Entonces, muchas veces, a veces, por ejemplo, si es que ya procede un tema penal, muchas veces ahí ya puede determinarse si existe alguna responsabilidad por confianza, de pronto y hay una responsabilidad de poder seguirlo también con la vía civil.

4. ¿Desde su perspectiva, que diferencia existe entre la responsabilidad civil que tiene un banco frente al vishing y la que tendría frente a cualquier otro tipo de fraude financiero?

A ver, entonces, como tenemos una diferencia entre los dos, sí existe el tema este de la diferencia entre el fraude y el, eso ya, bueno, en cuanto al fraude, como le había dicho, es

un tema ya penal, que ya debería ser tipificado y modificado ya en materia penal. Pero en lo que corresponde a la responsabilidad civil, nosotros lo que tenemos ahorita es los contratos que suscribimos como, vamos a abrir una cuenta, ellos nos dan y esos contratos son de adición.

En esos de las tarjetas de crédito, el contrato del banco, a usted le dicen muchas cosas que ya están, son contratos en los cuales uno solo se adhiere. Entonces, sin esos debe haber un cambio y ya debe haber esas cláusulas en las cuales también nos respalden a nosotros y nos digan de qué no debemos de las claves, que ellos no nos van a llamar a pedir información, y todos esos datos nos deben informar para evitar caer en esta situación, porque si en el contrato dice que ellos no piden clave y nosotros ya firmamos, aceptamos que no vamos a dar más clave, nos llamaron, nos pidieron una clave, nosotros dimos el banco ya no tiene responsabilidad. Entonces, sí tendríamos que hacer un análisis de los contratos de adhesión, que a veces son, no son como muy beneficiosos para nosotros.

5. ¿Qué recomendación le daría a un usuario bancario que ha sido víctima del vishing y que desea presentar acción civil contra la entidad bancaria?

Con toda la documentación que tendría yo, por ejemplo, mi contrato en el cual yo, por ejemplo, verifiqué y tengo, digamos, en el tema de la tarjeta de crédito en estas llamadas que me pueden hacer fingir, no sé de pronto la voz, yo les entrego una clave, un código, y de ahí ya me hicieron un débito de cuenta que yo no he autorizado, o sucede si nos puede pasar con la música dinero del banco, y la tarjeta ingresa, damos nuestra clave, pero no nos dan el dinero, o sea, nos debitan de la cuenta. Entonces, tendríamos previamente que hacer eso, una, tendría que presentar todas las pruebas en materia civil, que sería que yo verifiqué, pedí las

cámaras, yo fui y revisé, y no me entregaron el dinero, y inmediatamente yo reporté, entregué la documentación, y con eso, si el banco no me reconoce, sí se podría seguir una acción de daños y perjuicios serían, o si no también del lucro cesante, o sea, qué es lo que yo dejé de ganar por esa venta que recibo.

Entrevista No. 2

Nombre de la persona entrevistada: Dr. Gustavo Ramiro Ballesteros Jiménez

1. **¿Ha conocido en su ejercicio profesional casos en los que el usuario de una entidad financiera haya sufrido pérdidas económicas a causa del vishing?**

Por reiteradas y enésimas ocasiones, últimamente, estos últimos años he asistido en la defensa como unos nueve o diez personas a de ser como máximo.

2. **¿Considera usted que la normativa civil ecuatoriana vigente es suficiente para resolver los casos de responsabilidad bancaria derivados del vishing?**

No existe nada, disposición expresa, no existe una normativa legal, no existe insertos en el código sustantivo civil o código civil y ley expresa que sancione la responsabilidad solidarios civilmente sea título personal o como institución que represente y haga eco sobre la obligación de responder civilmente este tipo de infracción.

3. ¿**Qué elementos analizaría usted para determinar si una institución financiera tiene o no responsabilidad civil frente al vishing?**

Sería indispensable presentar el nivel o denuncia en contra de fiscalía y, en primer lugar, para en coordinación con el equipo especializado de fiscalía y en coordinación con la policía nacional, existe un equipo ya, ahora sí, existe para determinar el enlace cruce de llamadas de donde proviene la llamada y que le hacen la propuesta del leasing, y, obviamente, seguir encaminando y encaminando incluso hasta dar con el email. y ahí sabemos de dónde

parte la llamada para determinar quién es el remitente y hasta qué persona sigue la información y cómo llego allá. Entonces, así hemos logrado determinar algunas. responsabilidades de terceros y de incluso de los autores directos de la infracción. Es más, es al no existir una normativa vigente a través del trabajo especializado de policía nacional, se logra establecer a través de un estudio minucioso, bueno, la plataforma que utilizan ellos es muy importante y bien delicada y de alto es de alto enjambre. ¿Por qué razón? Porque es una plataforma informática que utiliza mecanismos de tecnología de punta que permiten establecer y medir qué dónde nace, así pueden cambiar de chip, o de otro lugar, pero saben aquí de qué podría estar saliendo.

4. ¿Desde su perspectiva, que diferencia existe entre la responsabilidad civil que tiene un banco frente al vishing y la que tendría frente a cualquier otro tipo de fraude financiero?

Bueno, y la responsabilidad civil que un banco enfrente al vishing sale de las manos de ellos, porque es un entrometimiento de terceros. No es de la institución bancaria, utilizan, claro el, como le digo, captar la información de sus clientes o fuga de información del banco interno, o puede ser información que existe, que no esté encriptada, y es vulnerable. el banco va a justificar obviamente que no es responsable, porque el usuario debió previamente asegurarse de que información es veraz directa y oportuna frente a la proporcionada por el banco, pero si el usuario cae en el cuento, en el juego de quienes ofertan o quienes provocan un leasing, simple y sencillamente persona, el usuario que incurre tal vez por la novatada o por desconocimiento, es sujeto de fraude y el usuario, lo único que tiene que hacer antes de este tipo de infracción es y anunciar como la trayectoria de la fiscalía para en coordinación con la policía nacional, buscar donde sale la información de domicilio para determinar por el banco, es aleatoriamente, es independientemente es responsable por que el usuario es el quien

proporciona la información como acuerdos de acceso, claves, datos, número de cuentas, datos de identificación personal y para que aquello no ocurra, simple y sencillamente, el usuario es advertido. Incluso, en los diferentes medios de comunicación se advirtieron estos procedimientos.

5. ¿Qué recomendación le daría a un usuario bancario que ha sido víctima del vishing y que desea presentar acción civil contra la entidad bancaria?

Y, obviamente, la recomendación expresa es de que no brinde proporcional, no brinde o no proporcione datos de información personal de sus cuentas, usuarios, códigos, claves. Pese a que la información se encuentra encriptada. simplemente aquello ya queda del alcance de los estudios bancarios. he trabajado para algunos bancos, para algunas instituciones de la localidad, pero les he sugerido que, cuando se aproximen estos casos, simple y sencillamente es el usuario quien incurre. porque la información, usted cuando hace un contrato de tarjeta de débito, de cualquier tipo de tarjetas. ¿Usted qué es lo que hace en primer lugar? Es firma un contrato de sigilo, en que su información no debe brindar a terceros, solo personal exclusivo del banco y la forma directa, entonces, usted está brindando terceros, sale ya de las responsabilidades civiles del banco.

Entrevista No. 3

Nombre de la persona entrevistada: Abg. Víctor Vega Chamorro

1. ¿Ha conocido en su ejercicio profesional casos en los que el usuario de una entidad financiera haya sufrido pérdidas económicas a causa del vishing?

Bueno, dentro de esto, a nivel del Ecuador, como se vaya estableciendo un poco un poco más, avanzando a niveles tecnológicos, se podría manifestar. Dentro de esto, ya existe

bastantes casos que por lo mismo se creó ya la ley de reserva de la información pública que está actualmente ya en auge. Dentro de esto, ha causado varios problemas dentro de esto, porque en sí, en realidad, sí afecta que su información sea revelada, y a través de esa información, puede caer en cualquier tipo, sea esto de estafa o de infusión de la de información de circulación restringida. Entonces, sí.

2. ¿Considera usted que la normativa civil ecuatoriana vigente es suficiente para resolver los casos de responsabilidad bancaria derivados del vishing?

Exactamente en el ámbito civil queda mucho que desear de lo que es dentro del ámbito civil, porque dentro del ámbito civil existe bastantes incongruencias, no existe responsabilidades aún para poder dar una sanción o poder sancionar o poder resarcir el daño causado. Más bien, esto, casi la mayoría optan al ámbito penal a poner, ya sea por abuso de confianza, un juicio de estafa, un juicio de revelación del secreto o información personal a terceros, o voy a hacer la difusión de la información, pero esto del ámbito del código integral penal. Más allá la lo que es en el ámbito civil, casi no mucho, Superintendencia de Bancos y Seguros, así como la Superintendencia de Economía Popular Solidaria, no tiene todavía parámetros adecuados para poder dar un resarcimiento de los daños causados o situación.

3. ¿Qué elementos analizaría usted para determinar si una institución financiera tiene o no responsabilidad civil frente al vishing?

Dentro de esto, los elementos que se debería analizar, bueno, dentro de, si es que es o no jurídicamente responsable, sería, sobre todo, en tres aspectos muy importantes. Uno sería de la revelación de la información y cómo ellos lo tenían reservada la información, o si esta información se ha convertido en pública. Otra de las situaciones sería también muy

importante, el proveedor de servicios. El proveedor de servicios es el que tiene cada entidad financiera, y a la vez de esa entidad financiera, el resguardo de la información para con su cliente. Y recordando también que toda entidad financiera está obligada a tener un seguro, un seguro de depósito, un seguro de créditos, con el que los clientes tendrían que estar a salvo de cualquier tipo de fraude, cualquier tipo de engaño dentro del ámbito de su seguridad financiera.

Entonces, sí sería la responsabilidad de palpar desde ese momento, ver si es que el proveedor de servicios no fue el adecuado, ver si es que ellos divulgaron la información pública y ver si es que no constataron ellos los datos al momento de que si ingresó a la plataforma electrónica, en este caso forma electrónica, en este caso, como Banco Pichincha, se realiza, se saca de las cuentas al depositario, opción, a cierta cantidad del dinero, usted traspasa un dinero por cualquier servicio y ya queda autorizado para debitar automáticamente descuento. Entonces, sería todos los servicios, toda la situación, de diversas que se dio los permisos de la persona y fueron adecuados y fueron en torno a lo que establece la ley.

4. ¿Desde su perspectiva, que diferencia existe entre la responsabilidad civil que tiene un banco frente al vishing y la que tendría frente a cualquier otro tipo de fraude financiero?

Bueno, dentro del ámbito civil y la responsabilidad civil, no se va más allá del resarcimiento del hecho causado, no hay la sanción, solo hay sanción pecuniaria, pero no hay sanción, una sanción que vaya a decidir una sanción penal que vaya a la cárcel, tenga que irse quince días, o el gerente general del banco asuma todas las responsabilidades, tendría que ser investigado, tendría que pasarse a fiscalía para que sea ya un delito público de acción pública. Como sabemos, hay delitos de acción privada, delitos de acción publica el serio delito de acción pública, porque más allá de todo, dentro del ámbito civil, le dicen, usted

tiene que cancelar una cierta cantidad de dinero, pero no va más allá de eso, o muchas de las entidades financieras les expone un juez que cancele, pero no es cumplida a entera satisfacción, es decir, que algunas de las entidades financieras se basan en artificios, engaños y, a la vez, no cancelan y no reembolsan el dinero. Es por eso que casi la mayoría de procesos del cien por ciento un setenta y cinco por ciento más se van al ámbito de lo penal.

5. ¿Qué recomendación le daría a un usuario bancario que ha sido víctima del vishing y que desea presentar acción civil contra la entidad bancaria?

Bueno, dentro de eso, y creo que estoy hace poco tiempo, unos quince días atrás, lo pasó a un joven que de su cuenta de ahorros Banco Pichincha habían debitado el valor de cuatrocientos dólares. Entonces, nuestra primera acción a seguir, fue el reclamo directo a Banco de Pichincha, con el énfasis en el seguro de depósitos que se maneja dentro de la entidad financiera. Y, bueno, dentro de este seguro de depósitos, hay a muchas personas que les devuelven el dinero y hay a muchas personas que por la humildad o la carencia de conocimientos o a veces por no tratar de contratar los servicios finales de un abogado, porque si bien de Defensoría Pública les ayuda, pero Defensoría Pública no cumple, a veces se demora el tiempo y a veces contratar un abogado por cuatrocientos dólares se le ha perdido, y el abogado le cobre doscientos, sí es un poco medio compleja la situación.

Entonces, bueno, al joven le supieron devolver, reembolsar el dinero, porque se manifestó que, inclusive, dentro del servidor, dentro de este servicio que otorgaba Banco de Pichincha, tenía que cumplir con todos los parámetros legales, y el mismo que está sujeto a la superintendencia de bancos y seguros. Entonces, la Superintendencia de Bancos y Seguros es quien cubre todos estos depósitos que uno se realice, sea de un dólar, sea de mil dólares,

sea de diez dólares, así la circunstancia. Entonces, se logró, reembolsó para el joven que le comentaba en la primera instancia, se logró el reembolso de los cuatrocientos dólares, pues había un seguro de depósitos, y, sobre todo, se logró comprobar que él no hizo esa acción, sino más bien le debitaron de una de una cuenta que luego en lo posterior desapareció.

Entrevista No. 4

Nombre de la persona entrevistada: Abg. Cristhian Fernando Gavilánez Gavilánez

1. **¿Ha conocido en su ejercicio profesional casos en los que el usuario de una entidad financiera haya sufrido pérdidas económicas a causa del vishing?**

Bueno, sí se tiene conocimiento de acerca de prejuicios a usuarios de instituciones financieras por el mal uso de los datos, mas no, bueno, en el libre ejercicio y en diario labor, no se conoce, no tenemos conocimiento del vishing o bueno, yo no conozco ese esa palabra, más bien como un fraude financiero que sí, hay en el libre ejercicio se ha visto varios casos.

2. **¿Considera usted que la normativa civil ecuatoriana vigente es suficiente para resolver los casos de responsabilidad bancaria derivados del vishing?**

No, no es no es suficiente, si no hay existen vacíos legales que no se reconoce lo que es la responsabilidad de las instituciones financieras al manejo de los datos de cada uno de sus usuarios o clientes.

3. **¿Qué elementos analizaría usted para determinar si una institución financiera tiene o no responsabilidad civil frente al vishing?**

En este caso, deberíamos partir del manejo de los datos por las instituciones financieras, en la actualidad, se ha se ha dado muchos casos de hackeos a sus propios sistemas, a la seguridad de cada institución financiera, y ahí es donde se cae el perjuicio al

cliente. ¿Por qué razón? Porque se estaría afectando su patrimonio al momento de que uno con la buena fe se piensa de que es el banco que le está solicitando esa información, cuando no es así, es otra persona y que se afecta ese patrimonio.

4. ¿Desde su perspectiva, que diferencia existe entre la responsabilidad civil que tiene un banco frente al vishing y la que tendría frente a cualquier otro tipo de fraude financiero?

La misma, debería tener la misma responsabilidad, porque a la final, el único que sale afectado es el cliente, debe tener la misma responsabilidad, tanto civil como penalmente, es decir, claro que el hecho no está realizado por el por la institución financiera, pero ellos son los responsables de los datos personales de cada cliente. Y al momento de que haberse una fuga de esa de esa información, se estaría haciendo un perjuicio, en este caso, al cliente, por tal razón, aparte de la responsabilidad civil, sí deberían tener una responsabilidad penal también.

5. ¿Qué recomendación le daría a un usuario bancario que ha sido víctima del vishing y que desea presentar acción civil contra la entidad bancaria?

Asesorarse primeramente de cómo se originó ese fraude o el inconveniente del vishing, porque en muchos de los casos también es de que los clientes mismos a veces realizan o entregan datos importantes a terceras personas para previamente acudir a una instancia, en este caso, civil, que podría ser reparación de los daños civiles causados, primero debería realizarse lo que es averiguar bien de donde se fugó, si es responsabilidad del cliente o responsabilidad de la institución financiera al haberse dado una fuga de la información y proceder con la vía judicial.

4.2. Discusión

Los hallazgos obtenidos en la presente investigación permiten contrastar con los postulados del marco teórico, evidenciando tanto coincidencias como puntos trascendentales, en ese sentido, la postura de Stephanie Espinoza, quien sostiene que la actividad bancaria desplegada a través de canales electrónicos implica el incremento de riesgos inherentes a ese entorno razón por la que las instituciones no pueden desligarse de las consecuencias patrimoniales que derivan de los fraudes cometidos en perjuicio de sus clientes, dado que, se ve plenamente confirmada por los hallazgos de esta investigación, no obstante, no se encuentra una normativa expresa en el ordenamiento del país, de modo que la responsabilidad objetiva que la autora defiende como principio jurídico consolidado que debe construirse, en Ecuador, por vía interpretativa a partir del artículo 2229 del Código Civil.

Del mismo modo, Henry Arcos al afirmar que la actividad bancaria ecuatoriana no puede concebirse como una actividad privada común, sino que, por su función social, está sometida a obligaciones reforzadas, conecta directamente con el artículo 308 de nuestra Carta Magna, más, sin embargo, los hallazgos demuestran que esa declaración de principio no ha sido suficiente para que las instituciones asuman de manera espontánea un estándar de diligencia proporcional al riesgo del vishing.

Desde mi criterio, uno de los aspectos más reveladores de esta investigación es la distancia entre lo que el marco teórico describe como deber ser y lo que el análisis normativo demuestra que efectivamente ocurre en la práctica, así pues, menciono al tratadista Juan Diego Manjarres, que argumenta acerca de las cláusulas contractuales mediante las cuales la institución financiera pretende trasladar al usuario la responsabilidad por operaciones realizadas a través de sus canales electrónicos, lo cual, resultan desproporcionadas y

contrarias al principio de buena fe, empero, lo que esta investigación constata es que esas mismas cláusulas son aplicadas sistemáticamente por las entidades bancarias para rechazar los reclamos de los usuarios víctimas del vishing, sin que exista un mecanismo normativo específico que las invalide de manera expresa en este supuesto concreto.

Por otro lado, en base a las entrevistas realizadas en la ciudad de Guaranda, cabe mencionar que, la jueza Elsia Villafuerte, quien indicó que en su experiencia profesional no ha llevado casos en los que se le esté imputando una responsabilidad civil a una entidad financiera a causa del vishing, pero menciona que en lo personal ella si ha sido víctima de este fraude, asimismo, menciona que, los elementos técnicos que podrían llegar a demostrar la deficiencia en los sistemas de la entidad es información que tiene exclusivamente los servidores internos del banco, pero se podría solicitar esta información y eso añadir a la demanda y demás documentos para acreditar que tiene responsabilidad civil dicha entidad.

Asimismo, desde mi punto de vista, este testimonio confirma que la ausencia de normativa puntual sobre responsabilidad civil bancaria frente al vishing obliga al usuario a resolver el conflicto asumiendo una carga probatoria que no está en condiciones de satisfacer; es decir, la coincidencia entre el planteamiento doctrinal y la experiencia judicial directa refuerza que el problema no es meramente académico, sino una realidad que los operadores jurídicos enfrentan cotidianamente sin herramientas normativas suficientes para resolverlo de manera justa y predecible.

Por su parte, los tres abogados entrevistados, con experiencia en derecho civil coincidieron en que las instituciones financieras ecuatorianas adoptan de manera sistemática una postura defensiva frente a los reclamos por vishing, alegando la culpa exclusiva del usuario como causal de exoneración, sin embargo, los profesionales consultados coincidieron

en señalar que, en la práctica, ese estándar agravado rara vez es invocado por los jueces al resolver este tipo de conflictos, lo que evidencia que, no ha difundido aún de manera efectiva dentro del sistema judicial nacional.

Además quisiera añadir que, los resultados de esta investigación no se limitan a confirmar lo que el marco teórico anticipaba, sino que añaden un apartado de crítica que este no contemplaba con suficiente profundidad, debido a que, la de la ineficacia estructural del sistema de protección vigente, que no es solo consecuencia de un vacío normativo, sino de la combinación de tres factores que se refuerzan mutuamente, tales como, la ausencia de norma puntual, la desproporción probatoria y la postura sistemáticamente evasiva de las entidades financieras, lo cual, implica que cualquier propuesta de solución que aborde únicamente uno de esos factores resultará insuficiente, ya que se necesita una reforma integral que establezca norma sustantiva, mecanismo probatorio y vía de reparación ágil, porque mientras eso no exista, el derecho a la reparación del usuario bancario víctima del vishing seguirá siendo un derecho puramente formal.

CAPITULO V - CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Se determinó que el ordenamiento jurídico del país dispone de un conjunto de instrumentos normativos, entre ellos la Constitución de la República, el Código Civil y la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor que establecen obligaciones generales de seguridad a cargo de las instituciones financieras, sin embargo, ninguno de ellos regula de manera puntual el vishing, ni fija estándares técnicos proporcionales a este riesgo. Entonces, esta dispersión normativa evidencia que la seguridad bancaria ha sido tratada como una política tecnológica y no como la obligación jurídica vinculante, generando así un vacío normativo que vulnera la seguridad jurídica del usuario.

Además, se concluyó que la responsabilidad civil contractual prevista en el Código Civil ecuatoriano es jurídicamente aplicable a los daños patrimoniales derivados del vishing, toda vez que el contrato bancario impone a la institución financiera un estándar de diligencia agravado que comprende obligaciones implícitas de seguridad cuya inobservancia genera la obligación de indemnizar, no obstante, dicha aplicabilidad es gravemente limitada en la práctica por la desproporcionalidad probatoria, pues el usuario carece de acceso a los registros técnicos internos que acrediten la deficiencia en los sistemas de la entidad.

También concluyo que, el ordenamiento jurídico presenta falencias normativas y limitaciones prácticas que impiden una tutela efectiva del usuario víctima del vishing, particularmente por la ausencia de mecanismos ágiles de restitución patrimonial y la práctica sistemática de las instituciones al atribuirle la culpa al usuario, por lo que, este desequilibrio es consecuencia directa de que la digitalización del sistema financiero ecuatoriano, puesto que, ha avanzado a mayor velocidad que la respuesta normativa del Estado.

5.2.Recomendaciones

Se recomienda que la Asamblea Nacional expida una ley determinada sobre la responsabilidad bancaria frente a los fraudes digitales en el que se determinen supuestos de imputación, asimismo, se recomienda que la Superintendencia de Bancos emita regulación técnica que obligue a las entidades del sistema financiero a implementar sistemas de monitoreo transaccional en tiempo real, autenticación multifactorial y protocolos activos de alerta frente al vishing.

Se recomienda incorporar en la normativa financiera sectorial un régimen de inversión de la carga probatoria en procesos de daños derivados de fraudes electrónicos bancarios, de modo que corresponda a la institución financiera acreditar que implementó las medidas de seguridad exigibles y que el perjuicio fue causado por una causa extraña no imputable a ella, adicionalmente, se recomienda que la Superintendencia de Bancos obligue a las entidades a conservar y poner a disposición de los usuarios y autoridades judiciales sus registros técnicos internos, logs de transacciones y reportes de alertas de fraude.

Se recomienda que el Estado ecuatoriano diseñe e implemente de una política pública integral de prevención y respuesta ante el vishing, que contemple; la creación de un sistema de reclamación extrajudicial con plazos máximos de respuesta y restitución provisional de los fondos; en segundo lugar, el desarrollo de campañas permanentes de educación financiera digital dirigidas a los sectores vulnerables y en tercer lugar, la obligación a las instituciones financieras de reportar periódicamente al organismo de control las campañas de vishing activas.

Bibliografía

Arcos, H. O. (2021). *La naturaleza jurídica de la actividad bancaria en el Ecuador* (Vol. 1). Quito, Pichincha, Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar. Recuperado el 05 de mayo de 2026, de https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8048/1/T3486-MDE-Arcos-La%20naturaleza.pdf

Asamblea Nacional. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi. Recuperado el 16 de mayo de 2026, de Registro Oficial: https://faolex.fao.org/docs/pdf/ecu127389.pdf

Asamblea Nacional del Ecuador. (2000). *Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.* Quito, Ecuador: Registro Oficial suplemento 116. Recuperado el 16 de mayo de 2026, de https://www.dpe.gob.ec/wp-content/dpetransparencia2012/literala/BaseLegalQueRigeLaInstitucion/LeyOrganicadelConsumidor.pdf

Asamblea Nacional del Ecuador. (2005). *Código Civil.* Quito, Pichincha, Ecuador: SUPLEMENTO DEL REGISTRO OFICIAL No. 46. Recuperado el 12 de mayo de 2026, de file:///C:/Users/User/Downloads/codigo-civil-ecuador.pdf

Calvo, M. (05 de diciembre de 2022). La responsabilidad civil de los bancos en los delitos de estafa por “phishing". *Dialnet, 1*(18), 14. Recuperado el 19 de mayo de 2026, de https://revista-aji.com/articulos/2023/18/AJI18_64.pdf

Cervantes, M. N. (2021). La responsabilidad cuasicontractual en Ecuador: ¿una determinación contractual o extracontractual? *USFQ-Revista de Derecho, 8*(1),

29 - 48. Recuperado el 15 de mayo de 2026, de https://revistas.usfq.edu.ec/index.php/lawreview/article/view/2143/2394

Coarite, B. C., & Ramos, D. A. (2022). *La responsabilidad civil de las entidades financieras derivada de la comisión del fraude informático a través del phishing.* Perú: Universidad César Vallejo. Recuperado el 05 de mayo de 2026, de https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/96181

Cóndor , E. (23 de octubre de 2023). *Phishing, Vishing y la evolución de los ataques cibernéticos utilizando la Inteligencia Artificial*. Recuperado el 07 de mayo de 2026, de IT ahora-Revista del lider de tecnologia: https://itahora.com/2023/10/23/phishing-vishing-y-la-evolucion-de-los-ataques-ciberneticos-utilizando-la-inteligencia-artificial/

Diaz, I. J., Bodero, M. K., Ulloa, L. G., & Mora, D. L. (2022). Análisis jurídico de la responsabilidad bancaria frente a delitos informáticos. *Revista Arbitrada de Ciencias Jurídicas, 2*(2), 6-9. Recuperado el 16 de mayo de 2026, de file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-AnalisisJuridicoDeLaResponsabilidadBancariaFrenteA-8954914.pdf

Espinoza, S. K. (2022). Responsabilidad civil objetiva de la actividad bancaria frente al fraude informático (phishing). *DERECHO EN SOCIEDAD, 16*(2), 25-52. Recuperado el 12 de mayo de 2026, de https://revistas.ulacit.ac.cr/index.php/derecho-en-sociedad/article/view/37

Fayad, A. E., & Peynado, M. P. (2015). *Fraudes en línea: ¿Hacia una responsabilidad civil objetiva de las entidades bancarias?* (Vol. 1). Bogotá D.C.,

Cundinamarca, Colombia: Universidad de los Andes. Recuperado el 19 de mayo de 2026, de https://repositorio.uniandes.edu.co/server/api/core/bitstreams/29c1002a-7e13-4525-b8b4-fffeb4d189f1/content

Fernandez, A. (2017). *LA RESPONSABILIDAD CIVIL SUBJETIVA* (Vol. 1). Quito, Pichincha, Ecuador: Intituto de Investigaciones Juridicas de la UNAM. Recuperado el 16 de mayo de 2026, de https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w21382w/ModalWindowEffects/10.pdf

Furuki, M. (2023). *Phishing y su sanción en el sistema jurídico ecuatoriano.* Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Recuperado el 05 de mayo de 2026, de http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/20760/1/T-UCSG-PRE-JUR-DER-1057.pdf

Gonzales, C. (2024). UN ANÁLISIS JURÍDICO-ECONÓMICO DE ESTAFAS EN ENTIDADES DE CRÉDITO. *Encuentros multidisciplinarios, 16*(77), 10. Recuperado el 05 de mayo de 2026, de http://www.encuentros-multidisciplinares.org/revista-77/cristina-gonzalez.pdf

Hernández, J. (2020). *LA RESPONSABILIDAD DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS POR FRAUDES ELECTRÓNICOS* (Vol. 1). Medellin: Universidad Pontifica Bolivariana. Recuperado el 16 de mayo de 2026, de https://repository.upb.edu.co/server/api/core/bitstreams/011cf93f-4a57-47e8-8a80-ef0baf5359d6/content

Maldonado, C., Sanchez, A., Ramirez, D., & Hallo, K. (2024). El delito de fraude financiero en el Ecuador: un análisis de las transacciones digitales. *Revista*

Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores., 1(87), 4-19. Recuperado el 05 de mayo de 2026, de file:///C:/Users/User/Downloads/4491-Texto%20del%20artículo-6619-1-10-20241125.pdf

Maldonado, F., & Medina, R. (2023). Ciberdelitos en Ecuador y su impacto social. *Revista Científica Portal de la Ciencia, 4*(3), 8. Recuperado el 07 de mayo de 2026, de https://institutojubones.edu.ec/ojs/index.php/portal/article/view/394/728

Manjarres, J. D. (2023). *RESPONSABILIDAD CIVIL DE LOS ESTABLECIMIENTOS BANCARIOS POR LA UTILIZACIÓN FRAUDULENTA DE CANALES ELECTRÓNICOS DE DISPOSICIÓN DE DEPÓSITOS Y SU RELACIÓN CON LOS HÁBITOS TRANSACCIONALES DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS.* (Vol. 1). Bogotá, D.C., Cundinamarca, Colombia: Universidad Externado de Colombia. Recuperado el 05 de mayo de 2026, de https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/a506cf7b-7e9d-4fc7-8b18-64e8bed04f09/content

Martinez, M. P. (2015). *La responsabilidad bancaria frente a los delitos informáticos* (Vol. 1). Quito, Pichincha, Ecuador: Universidad Andina Simon Bolivar. Recuperado el 16 de mayo de 2026, de https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/4506

Morales, O. (2025). CIBERFRAUDE: PRINCIPALES MÉTODOS DE ATAQUES Y ESTRATEGIAS PARA SU PREVENCIÓN. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 9*(3), 10. Recuperado el 05 de mayo de 2026, de https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/18122

Núñez, S. (2023). Responsabilidad civil extracontractual por omisión: ¿existe un deber de socorro en el ordenamiento jurídico ecuatoriano? *USFQ Revista de Derecho, 10*(1), 4-26. Recuperado el 16 de mayo de 2026, de https://revistas.usfq.edu.ec/index.php/lawreview/article/view/2874/3383

Orellana, A. F. (2015). *LA RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL Y SU REPARACIÓN POR DAÑOS Y PERJUICIOS DENTRO DE LA LEGISLACIÓN ECUATORIANA* (Vol. 1). Cuenca, Ecuador: Universidad de Cuenca. Recuperado el 12 de mayo de 2026, de https://rest-dspace.ucuenca.edu.ec/server/api/core/bitstreams/f6a9608c-4955-4965-a986-4490d39c88b8/content

Paiva, R. (2021). *EL PARADIGMA OBJETIVO EN LA RESPONSABILIDAD DE LAS ENTIDADES BANCARIAS POR FRAUDE ELECTRÓNICO: UNA MIRADA DESDE LAS OBLIGACIONES DE RESULTADO* (Vol. 1). Colombia: Universidad Nacional de Colombia. Recuperado el 16 de mayo de 2026, de https://bffrepositorio.unal.edu.co/server/api/core/bitstreams/c0535ae1-28ec-4bcc-9b0a-3e7b6fe845ed/content

Pavón, S. (11 de febrero de 2025). *Phishing: ¿Qué es? y ¿Cómo protegerse del fraude digital?* Recuperado el 15 de mayo de 2026, de IURE NOVUM INTERNATIONAL LAW FIRM: https://iurenovum.com/phishing-que-es-y-como-protegerse-del-fraude-digital/

Revelo, D. (2024). *Protección del Usuario Financiero del Régimen Bancario en Aplicación a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales* (Vol. 1). Quito,

Pichincha, Ecuador: Universidad Central del Ecuador. Recuperado el 05 de mayo de 2026, de https://www.dspace.uce.edu.ec/entities/publication/41a5667a-8c6a-412b-917d-79b33535cde6

Rodriguez, C. A. (2020). *Las paradojas en la protección al consumidor financiero, en especial en casos de fraude electrónico* (Vol. 1). Colombia: Séneca Repositorio Institucional. Recuperado el 05 de mayo de 2026, de https://repositorio.uniandes.edu.co/entities/publication/30ffd25f-1a8c-4ea8-b17e-ee973bb68ccc

Sedano, J. J. (25 de septiembre de 2024). El contexto actual e histórico de la ingeniería social. *LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales y Humanidades, 5*(5), 1357 – 1376. Recuperado el 05 de mayo de 2026, de https://revistalatam.redilat.org/index.php/lt/article/view/2691

THALES. (11 de junio de 2025). *Vishing, el fraude electrónico que utiliza la inteligencia artificial para imitar voces.* Recuperado el 17 de mayo de 2026, de THALES CYBERSECURITY: https://cds.thalesgroup.com/es/hot-topics/vishing-el-fraude-electronico-que-utiliza-la-inteligencia-artificial-para-imitar-voces

Toapanta, F., Rivadeneira , B., Tipantuña , C., & Guaman, D. (18 de noviembre de 2024). Ataques de vishing impulsados por IA: un enfoque práctico. *MDPI, 77*(1), 9. doi:https://doi.org/10.3390/engproc2024077015

Torres, M. d., Tinitana, D. M., & Duran, A. R. (2025). LA RESPONSABILIDAD POR EL INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES EN MATERIA CIVIL. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, *8*(1), 162-172.

Recuperado el 12 de mayo de 2026, de https://remca.umet.edu.ec/index.php/REMCA/article/view/822/794

Trujillo, C. (2023). *La Responsabilidad Civil de las entidades bancarias derivada del fraude electrónico 1 sufrido por los consumidores financieros en Colombia* (Vol. 1). (E. M. Rico, Ed.) Medellín, Antioquia, Colombia: Universidad Nocional de Chimborazo. Recuperado el 05 de mayo de 2026, de https://repository.eafit.edu.co/server/api/core/bitstreams/5477f575-093d-4696-a19b-e41c817affb8/content

ANEXOS

ANEXO 1: Preguntas de la entrevista realizada

Nombre de la persona entrevistada:

6. ¿Ha conocido en su ejercicio profesional casos en los que el usuario de una entidad financiera haya sufrido pérdidas económicas a causa del vishing?

7. ¿Considera usted que la normativa civil ecuatoriana vigente es suficiente para resolver los casos de responsabilidad bancaria derivados del vishing?

8. ¿Qué elementos analizaría usted para determinar si una institución financiera tiene o no responsabilidad civil frente al vishing?

9. ¿Desde su perspectiva, que diferencia existe entre la responsabilidad civil que tiene un banco frente al vishing y la que tendría frente a cualquier otro tipo de fraude financiero?

10. ¿Qué recomendación le daría a un usuario bancario que ha sido víctima del vishing y que desea presentar acción civil contra la entidad bancaria?

ANEXO 2: Fotografías con las personas entrevistadas

1. Fotografía con la jueza Elsie Villafuerte. Entrevista realizada el 21 de mayo del 2026, en la ciudad de Guaranda.



2. Fotografía con el Dr. Gustavo Ballesteros. Entrevista realizada el 21 de mayo del 2026, en la ciudad de Guaranda.



3. Fotografía con el Abg. Víctor Vega. Entrevista realizada el 21 de mayo del 2026, en la ciudad de Guaranda.



4.Fotografía con el Abg. Cristhian Gavilánez. Entrevista realizada el 22 de mayo del 2026, en la ciudad de Guaranda.

