



**UNIVERSIDAD
ESTATAL
DE BOLÍVAR**

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA,
CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS**



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Sociales y Políticas

Carrera de Derecho

Trabajo de Titulación previo la obtención del título de Abogado

Tema:

El contrato de telefonía celular frente a los derechos del consumidor de los usuarios de la empresa claro en la ciudad de Guaranda año 2023

Autor:

Joseph Sebastián Vásconez Peñaloza

Tutor:

Dr. Gonzalo Enrique Noboa Larrea

2025

CERTIFICADO DE TUTOR

Yo, Dr. Gonzalo Noboa Larrea, en mi calidad de Tutor del proyecto de investigación, designado por disposición del Honorable Consejo, bajo juramento **CERTIFICO**: Que, el señor **JOSEPH SEBASTIAN VASCONEZ PEÑALOZA**, Egresado de la Universidad Estatal de Bolívar, facultad de Jurisprudencia Ciencias Sociales y Políticas, carrera derecho, considero que dicho trabajo reúne los requisitos pertinentes en esta titulación respecto a la modalidad del proyecto de investigación previo a la obtención del título de Abogado; con el tema **“EL CONTRATO DE TELEFONÍA CELULAR FRENTE A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE LOS USUARIOS DE LA EMPRESA CLARO EN LA CIUDAD DE GUARANDA AÑO 2023”**, habiendo trabajado conjuntamente en desarrollo de este documento, constando el mismo de la autoría del egresado por lo cual cuenta con méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

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



DR. GONZALO NOBOA LARREA

DECLARACIÓN JURAMENTADA DE AUTORÍA

Yo, **JOSEPH SEBASTIAN VASCONEZ PEÑALOZA**, portador de la cédula Nro. 025006476-3, Egresado de la carrera de Derecho de la Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Sociales y Políticas de la Universidad Estatal de Guayaquil, bajo juramento declaró en forma libre y voluntaria que el presente Trabajo de Investigación del tema **“EL CONTRATO DE TELEFONÍA CELULAR FRENTE A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE LOS USUARIOS DE LA EMPRESA CLARO EN LA CIUDAD DE GUARANDA AÑO 2023”**, he sido realizado por mi persona con la dirección del tutor Dr. Gonzalo Noboa Larrea, docente de la carrera señalada, por tanto, es de mi autoría en tal sentido, debo dejar constancia que las expresiones vertidas en el desarrollo de este documento se han elaborado en base de la recopilación bibliográfica, tanto de libros, revistas, medios de comunicación, publicaciones y demás formas necesarias para la producción de este investigación.



JOSEPH SEBASTIAN VASCONEZ PEÑALOZA



Msc. Ab. Henry Rojas Narvaez
Notario

....rio

Nº ESCRITURA 20250201003P03116

DECLARACION JURAMENTADA

OTORGADA POR:

JOSEPH SEBASTIAN VASCONEZ PEÑALOZA

INDETERMINADA

DI: 2 COPIAS

L.L

Factura: 001-001-000018826



En la ciudad de Guaranda, capital de la provincia Bolívar, República del Ecuador, hoy día veinticuatro de noviembre del dos mil veinticinco, ante mi Abogado HENRY ROJAS NARVAEZ, Notario Público Tercero del Cantón Guaranda, comparece el señor JOSEPH SEBASTIAN VASCONEZ PEÑALOZA, soltero, con número de celular 0995735052, correo electrónico es sebas99vasconez@gmail.com, domiciliado en esta ciudad de Guaranda, por sus propios derechos, obligarse a quien de conocerlo doy fe en virtud de haberme exhibido sus documentos de identificación y con su autorización se ha procedido a verificar la información en el Sistema Nacional de Identificación Ciudadana; bien instruido por mí el Notario con el objeto y resultado de esta escritura pública a la que procede libre y voluntariamente, advertido de la gravedad del juramento y las penas de perjurio, me presenta su declaración Bajo Juramento declaramos lo siguientes, Previo a la obtención del Título de Abogado de la carrera de la Carrera de Derecho a través de la Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Sociales y Políticas, de la Universidad Estatal de Bolívar, manifestó que los criterios e ideas emitidas en el presente trabajo de investigación del tema: “ EL CONTRATO DE TELEFONÍA CELULAR FRENTE A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE LOS USUARIOS DE LA EMPRESA CLARO EN LA CIUDAD DE GUARANDA AÑO 2023”, es de mi exclusiva responsabilidad en calidad de autor. Es todo cuanto puedo declarar en honor a la verdad, la misma que la hago para los fines legales pertinentes. HASTA AQUÍ LA DECLARACIÓN JURADA. La misma que queda elevada a escritura pública con todo su valor legal. Para el otorgamiento de la presente escritura pública se observaron todos los preceptos legales del caso, leída que le fue al compareciente por mí el Notario en unidad de acto, aquel se ratifica y firma conmigo se incorpora al protocolo de esta Notaria la presente escritura, de todo lo cual doy fe.-

JOSEPH SEBASTIAN VASCONEZ PEÑALOZA

C.C. 0250064763

ABOGADO HENRY ROJAS NARVAEZ

NOTARIO PUBLICO TERCERO DEL CANTON GUARANDA



REPORTE SISTEMA TURNITIN

Para: JOSEPH SEBASTIAN VASCONEZ PEÑALOZA
De: DR. GONZALO NOBOA LARREA
Asunto: REPORTE SISTEMA TURNITIN
Fecha: 16 de julio de 2025

JOSEPH SEBASTIAN VASCONEZ PEÑA PROYECTO FINAL VASCONEZ PEÑALOZA.docx

Patricio Pachala
Patricio Pachala
Universidad Estatal de Bolívar

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trncid:3117474243114

Fecha de entrega
16 jul 2025, 11:09 a.m. GMT-5

Fecha de descarga
16 jul 2025, 4:17 p.m. GMT-5

Nombre de archivo
PROYECTO FINAL VASCONEZ PEÑALOZA.docx

Tamaño de archivo
380.5 KB

55 Páginas
8513 Palabras
48.681 Caracteres

turnitin Página 2 of 70 - Descripción general de integridad

7% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes supe...

Filtrado desde el informe

- Trabajos entregados
- Fuentes de Internet


Fuentes principales

- 0% Fuentes de Internet
- 7% Publicaciones
- 0% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.


DR. GONZALO NOBOA LARREA
Tutor

DERECHOS DE AUTOR

Yo; **Joseph Sebastián Vásconez Peñaloza**, portador de la Cédula de Identidad No 0250064763, en calidad de autor titular de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: **Tema: El contrato de telefonía celular frente a los derechos del consumidor de los usuarios de la empresa claro en la ciudad de Guaranda año 2023**, 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.



Joseph Sebastián Vásconez Peñaloza

Autor

DEDICATORIA

A Dios por darme la vida, ayudarme a sobrellevar los momentos difíciles y bendecirme para siempre guiarme por el camino correcto.

A mis padres por su amor incondicional y ser siempre participes de todos los momentos de mi vida, por su apoyo en las adversidades, por siempre estar presentes cuando los necesito por siempre brindarme su confianza y ayudarme a salir adelante, por todos sus consejos y todos sus esfuerzos para ayudarme a salir adelante, los amo mucho.

A mis hermanas, por siempre alentarme con palabras y consejos positivos, por ser mi complemento y siempre cuidarme, por estar pendientes de cada una de las situaciones de mi vida, por siempre acompañarme en cada uno de los momentos siendo ellos principal motor que me impulsan para seguir a pesar de los problemas de la vida.

A mis abuelitos, quienes, con su apoyo, sus abrazos y sus consejos llenos de amor, fueron luz y quienes también impulsaron mis ganas de salir adelante.

A mi novia Diana Borja quien ha sabido ayudarme en los momentos difíciles, estando a mi lado y dándome ánimos para salir adelante, su presencia en mi vida es una de las cosas más bonitas que me ha pasado y espero que siempre me siga apoyando y ayudando siempre, muchas gracias por llegar a mi vida y llenarme de amor.

JOSEPH SEBASTIAN

AGRADECIMIENTO

Expreso un profundo agradecimiento a mi familia en general, quienes con su amor y cariño han sabido guiarme siempre por el camino del bien, con la única intención de verme feliz.

A mis compañeros de universidad, quienes fueron parte del proceso educativo haciendo con su presencia y esencia una de las etapas más inolvidables e importantes de mi vida.

Asimismo, a mi tutor de tesis, Doctor Gonzalo Noboa, quien con su guía y consejos me ayudo a concluir con el trabajo de investigación.

A mis profesores de carrera, quienes me impartieron el conocimiento necesario para concluir con la carrera.

JOSEPH SEBASTIAN

Índice

CERTIFICADO DE TUTOR	I
DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
CAPITULO I - PROBLEMA.....	1
1.1. RESUMEN - ABSTRACT	1
ABSTRACT.....	2
1.2. INTRODUCCIÓN.....	3
1.3. Planteamiento del Problema	4
1.4. Formulación del problema	5
1.5. Hipótesis	5
1.6. Variables	5
1.6.1. Variable independiente	5
1.6.2. Variable dependiente	5
1.7. Objetivos	5
1.7.1. Objetivo General:	5
1.5.2. Objetivo Específico:	5
1.8. Justificación.....	6
CAPITULO II - MARCO TEORICO	7
2.2 El contrato en el Derecho ecuatoriano	7
2.3 Análisis doctrinal y bibliográfico	7
2.31 Comparación internacional	8

2.4 Contrato de adhesión y condiciones generales	8
2.4.1 Análisis doctrinal	8
2.4.2 Normativa internacional	8
2.5 Telecomunicaciones y Telefonía Celular	8
2.6 Celulares de Telefonía.....	9
2.7 Derechos de los Consumidores en el Marco Contractual	10
2.8 Modelos de Contratos de Telefonía Celular en Ecuador.....	10
2.9 Clave de un Buen Contrato de Telefonía Celular.....	11
2.10 Aspectos Regulatorios y Control en la Industria de Telecomunicaciones	12
2.11 Derechos del consumidor en la legislación nacional	13
Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (LODC)	13
Derechos constitucionales relevantes	13
2.11.1 Telecomunicaciones y servicios móviles en el Ecuador	13
2.11.2 Problemáticas actuales.....	14
2.12 Comparación internacional	14
2.13 La empresa CLARO y su régimen contractual	14
2.14 Observaciones críticas	14
2.15 Jurisprudencia relevante sobre contratos y derechos del consumidor.....	15
2.15.1 Casos emblemáticos	15
2.16 Tendencias jurisprudenciales	15
2.17 Principios generales del Derecho contractual aplicables al consumo.....	15

2.18 Cláusulas abusivas y prohibidas en contratos de adhesión.....	16
2.19 Publicidad engañosa y derecho a la información	16
2.20 Protección de datos personales en servicios de telecomunicaciones.....	16
2.20 Mecanismos de resolución de conflictos en materia de consumo	17
2.21 Rol del Estado y de los organismos de control.....	17
2.22 Formas de vulneración de derechos en contratos de telefonía celular	18
2.22.1 Incumplimiento de condiciones contractuales.....	18
2.24 Cobros indebidos y cláusulas abusivas	18
2.25 Falta de información clara y veraz	19
2.26 Obstáculos en la terminación del contrato	19
2.27 Impacto de la vulneración de derechos en los usuarios	20
Consecuencias económicas y jurídicas	20
2.28 Afectación a la confianza del consumidor	20
2.29 Vulnerabilidad de grupos prioritarios.....	21
2.30 Impacto social y jurídico en Guaranda.....	22
CAPÍTULO III - METODOLOGIA	24
3.1 Ámbito de estudio:	24
3.3 Método de investigación:.....	24
3.4 Tipo de investigación:.....	25
Investigación exploratoria:.....	25
Investigación documental:	25

Investigación explicativa:	25
3.5 Diseño de investigación:.....	25
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
La Encuesta:	25
3.7 Población, muestra:	26
3.8 Procedimiento de recolección de datos	26
3.9 Técnicas de procesamiento, análisis e interpretación de datos	26
CAPITULO IV - RESULTADOS	28
4.1 Presentación de resultados	28
4.2 Discusión	36
4.2 Beneficiarios.....	38
4.3.1 Beneficiarios Directos	38
4.3.2 Beneficiarios Indirectos.....	38
CAPITULO V - CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	39
1.1 Conclusiones.....	39
1.2 Recomendaciones.....	40
Bibliografía	41
ANEXOS 1	43

Índice de tablas

Tabla 1 CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA.....	28
Tabla 2 COBROS INDEBIDOS O CARGOS NO AUTORIZADOS.....	29
Tabla 3 INFORMACIÓN CLARA Y SUFICIENTE	30
Tabla 4 CANCELAR SU CONTRATO	31
Tabla 5 SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	32
Tabla 6 TARIFAS Y CARGOS ADICIONALES	33
Tabla 7 PRESENTADO ALGUNA QUEJA O RECLAMO FORMAL.....	34
Tabla 8 DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES	35

Índice de gráficos

Gráfico 1 CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA	28
Gráfico 2 COBROS INDEBIDOS O CARGOS NO AUTORIZADOS	29
Gráfico 3 INFORMACIÓN CLARA Y SUFICIENTE.....	30
Gráfico 4 CANCELAR SU CONTRATO.....	31
Gráfico 5 SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.....	32
Gráfico 6 TARIFAS Y CARGOS ADICIONALES	33
Gráfico 7 PRESENTADO ALGUNA QUEJA O RECLAMO FORMAL	34
Gráfico 8 DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES.....	35

CAPITULO I - PROBLEMA

1.1. RESUMEN - ABSTRACT

El trabajo investigativo se analizará la relación jurídica que se establece entre los usuarios y la empresa Claro en la ciudad de Guaranda durante el año 2023, lo cual nos enfocaremos específicamente en los contratos de la telefonía celular y el derecho que tienen el consumidor, esto se realizara a través de un estudio crítico de las condiciones contractuales impuestas por la operadora, se examinaran las posibilidades que se encuentra en la vulneración a los derechos de los usuarios reconocidos en la normativa ecuatoriana la que protege al consumidor.

La investigación se sustenta en el marco legal vigente como es la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor y en casos que se presentan en usuarios en la que se evidencia dentro del contrato cláusulas abusivas, ya que no emiten información clara y dificultad que tiene los usuarios para ejercer sus derechos en la terminación unilateral del contrato o la portabilidad numérica.

La metodología utilizada dentro de la investigación es la cualitativa y cuantitativa lo cual incluyo las encuestas y el análisis documental, lo cual se identifican patrones comunes de afectación al consumidor y se propone medidas para fortalecer la protección

Palabras claves: Usuarios, contrato, protección, vulneración.

ABSTRACT

The investigative work will analyze the legal relationship established between users and the Claro company in the city of Guaranda during the year 2023, which we will focus specifically on cell phone contracts and the rights that the consumer has, this will be done through a critical study of the contractual conditions imposed by the operator, the possibilities that are found in the violation of the rights of users recognized in Ecuadorian regulations that protect the consumer will be examined

The investigation is based on the current legal framework, such as the Organic Law on Consumer Protection, and on cases presented by users in which abusive clauses are evident within the contract, since they do not provide clear information and the difficulty that users have in exercising their rights in the unilateral termination of the contract or number portability.

The methodology used in the research is qualitative and quantitative, which includes surveys and documentary analysis, which identifies common patterns of consumer impact and proposes measures to strengthen protection.

KEYWORDS: Users, contract, protection, violation.

1.2. INTRODUCCIÓN

En el contexto actual de la sociedad de la información, el acceso a servicios de telecomunicaciones se ha convertido en un derecho esencial para garantizar la participación activa de los ciudadanos en los ámbitos social, económico y cultural. En este marco, los contratos de telefonía celular constituyen una de las principales formas de vinculación jurídica entre las empresas proveedoras de servicios y los consumidores. Sin embargo, es creciente la preocupación por el posible desequilibrio en dichas relaciones contractuales, especialmente en lo que respecta al respeto y protección de los derechos de los consumidores.

Este trabajo tiene como objetivo analizar el contrato de telefonía celular suscrito entre los usuarios y la empresa CLARO en la ciudad de Guaranda durante el año 2023, evaluando su cumplimiento con el marco jurídico ecuatoriano en materia de protección al consumidor. A través de esta investigación, se busca identificar posibles prácticas abusivas, cláusulas contractuales desfavorables o deficiencias en la prestación del servicio que puedan vulnerar los derechos legalmente reconocidos a los usuarios, conforme a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, la Constitución de la República y los pronunciamientos de la jurisprudencia nacional.

Asimismo, este análisis permitirá contribuir a un debate jurídico más amplio sobre la necesidad de reforzar los mecanismos de control y supervisión sobre la actuación de las empresas de telecomunicaciones, garantizando un equilibrio justo en las relaciones contractuales y promoviendo una cultura de consumo responsable e informado.

1.3. Planteamiento del Problema

En la ciudad de Guaranda, durante el año 2023, numerosos usuarios del servicio de telefonía celular prestado por la empresa CLARO han manifestado inconformidades relacionadas con el contenido y ejecución de los contratos que regulan esta prestación. Las quejas más comunes giran en torno a cláusulas poco claras, condiciones impuestas de manera unilateral, cobros indebidos y dificultades para ejercer derechos como la cancelación del servicio o la portabilidad del número telefónico.

Aunque la legislación ecuatoriana contempla normas específicas destinadas a proteger los derechos de los consumidores, en la práctica estos derechos no siempre son respetados o conocidos por los usuarios. Esta situación genera una evidente desigualdad en la relación contractual entre la empresa prestadora del servicio y el consumidor, lo que puede derivar en una afectación directa a sus intereses y en la vulneración de principios legales fundamentales como la equidad, la transparencia y la buena fe contractual.

En este contexto, resulta necesario examinar si los contratos de telefonía celular de la empresa Claro en Guaranda cumplen con los estándares legales establecidos y si garantizan efectivamente los derechos de los usuarios, con el fin de proponer soluciones que mejoren esta relación jurídica y fortalezcan la protección al consumidor.

1.4. Formulación del problema

¿Cómo la inobservancia a la ley Orgánica de Defensa al Consumidor, vulnera los derechos de los usuarios de la telefonía claro?

1.5. Hipótesis

Los contratos de telefonía celular de los usuarios de Claro en Guaranda contienen cláusulas poco claras o abusivas que afectan sus derechos como consumidores. Un análisis detallado permitirá identificar estos aspectos y proponer mejoras para una contratación más equitativa y transparente.

1.6. Variables

1.6.1. Variable independiente

Cláusulas y condiciones del contrato de telefonía celular de la empresa Claro.

1.6.2. Variable dependiente

Nivel de transparencia, equidad y protección de los derechos del consumidor en la contratación del servicio.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General:

Estudiar los contratos de telefonía móvil celular y la vulneración de los derechos del usuario.

1.5.2. Objetivo Específico:

- Identificar las inobservancias a la ley Orgánica de Defensa al Consumidor en los contratos de la telefonía móvil celular.
- Establecer la falta de atención en los reclamos y denuncia de los usuarios de la telefonía celular.
- Determinar la vulneración de derechos de los usuarios de la empresa de telefonía celular claro.

1.8. Justificación

El presente estudio surge de la necesidad de analizar la relación jurídica entre los usuarios y la empresa Claro en el contexto del servicio de telefonía celular en la ciudad de Guaranda durante el año 2023, con especial énfasis en la protección de los derechos del consumidor. En una sociedad cada vez más digitalizada, la telefonía móvil se ha convertido en un servicio esencial, lo cual exige una observancia estricta de los principios de legalidad, transparencia, equidad y buena fe contractual por parte de los operadores.

Se justifica la investigación tanto en el plano teórico como práctico. Desde la perspectiva doctrinaria y normativa, resulta imprescindible examinar si los contratos celebrados entre usuarios y la empresa prestadora del servicio respetan el marco legal vigente, particularmente la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, la Constitución de la República del Ecuador, y los criterios jurisprudenciales emitidos en materia de protección al consumidor.

Asimismo, el análisis se vuelve pertinente ante la existencia de posibles vulneraciones como la falta de información clara, cláusulas abusivas, cobros indebidos o deficiencias en la atención al cliente, aspectos que afectan directamente el ejercicio pleno de los derechos fundamentales del usuario.

En el plano social, este trabajo busca generar conciencia jurídica sobre la importancia de exigir condiciones contractuales justas y servicios de calidad, promoviendo así una ciudadanía más informada y crítica frente a prácticas empresariales que pudieran derivar en afectaciones al interés colectivo.

Finalmente, desde la dimensión académica, la investigación contribuirá al desarrollo del pensamiento jurídico y al fortalecimiento de competencias analíticas y propositivas propias del profesional del Derecho.

CAPITULO II - MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes

El marco teórico de este estudio se basa en una revisión conceptual sobre varios aspectos relevantes para comprender y analizar el contrato de telefonía celular de los usuarios de la empresa Claro en la ciudad de Guaranda en 2023. A continuación, se presentan los conceptos clave que sustentan el análisis y permiten contextualizar el estudio de manera adecuada.

2.2 El contrato en el Derecho ecuatoriano

En el Derecho ecuatoriano, el contrato se concibe como un acuerdo de voluntades destinado a crear, modificar o extinguir obligaciones. El Código Civil (Art. 1454) establece que “el contrato es una convención que tiene por objeto constituir, regular, modificar o *extinguir una obligación*”.

2.3 Análisis doctrinal y bibliográfico

Oscar del Brutto Andrade (2019) en *Teoría del Contrato* destaca que el contrato moderno ha evolucionado hacia una herramienta de cooperación social, más allá de la mera transacción económica.

Erika Guapinaula (2024) en su revisión bibliográfica sobre contratos en el Derecho Civil ecuatoriano subraya la importancia de la buena fe y la equidad como principios rectores en la interpretación contractual.

2.31 Comparación internacional

En el ámbito internacional, los **Principios UNIDROIT** y el **Código Civil francés reformado (2016)** enfatizan la función social del contrato y la necesidad de equilibrio entre las partes.

2.4 Contrato de adhesión y condiciones generales

Los contratos de adhesión son aquellos cuyas cláusulas han sido predispuestas por una parte (generalmente el proveedor) y deben ser aceptadas en bloque por la otra parte (el consumidor).

2.4.1 Análisis doctrinal

José Antonio Burneo (2008) y **Sylvia Schlesinger (2010)** coinciden en que estos contratos reflejan una asimetría de poder que puede derivar en cláusulas abusivas.

Carlos Acedo Sucre (2021) señala que la eficacia de estos contratos depende de mecanismos de control estatal y judicial que eviten abusos.

2.4.2 Normativa internacional

La **Directiva 93/13/CEE** de la Unión Europea sobre cláusulas abusivas en contratos con consumidores establece que las cláusulas no negociadas individualmente deben ser claras y comprensibles, y que las abusivas no vinculan al consumidor.

2.5 Telecomunicaciones y Telefonía Celular

Las telecomunicaciones son el conjunto de actividades tecnológicas que permiten la transmisión de información a través de señales eléctricas, ópticas o de radiofrecuencia. En

este sentido, la telefonía celular es un servicio de telecomunicaciones que permite la comunicación entre personas a través de dispositivos móviles. En la actualidad, la telefonía celular no solo incluye el servicio de voz, sino también servicios de datos para navegar por internet, acceder a aplicaciones y servicios digitales, y realizar transacciones comerciales.

Con el crecimiento del uso de teléfonos inteligentes, la telefonía celular ha evolucionado de ser un servicio básico de comunicación a convertirse en una herramienta multifuncional utilizada para diversas actividades cotidianas. En el caso de la ciudad de Guaranda, como en muchas otras ciudades del país, el acceso a la telefonía móvil es esencial para la conectividad de la población.

2.6 Celulares de Telefonía

El contrato de telefonía celular es un acuerdo legalmente vinculante entre un usuario y una empresa de telecomunicaciones, en este caso, Claro. A través de este contrato, el usuario se compromete a pagar por los servicios de telefonía móvil que la empresa provee, mientras que la empresa se compromete a garantizar la prestación de dichos servicios, como la cobertura de señal, la calidad de la conexión, el acceso a internet y las llamadas. Este contrato también especifica los términos y condiciones del servicio, incluyendo tarifas, duración, promociones, restricciones y penalizaciones por cancelación anticipada.

Los contratos de telefonía celular son por ser de tipo "contratos de adhesión", en los cuales el usuario no tiene la posibilidad de negociar individualmente las condiciones, sino que debe adherirse a las condiciones impuestas por la empresa. Estos contratos suelen incluir cláusulas estándar sobre el servicio, cargos adicionales, períodos de permanencia mínima y restricciones relacionadas con el uso de los servicios.

2.7 Derechos de los Consumidores en el Marco Contractual

Los derechos de los consumidores están protegidos por diversas normativas legales, que buscan garantizar la equidad y la transparencia en las relaciones comerciales entre las empresas y los usuarios. En el ámbito de la telefonía celular, el derecho de los consumidores incluye la Información clara y veraz sobre los términos del contrato, la Transparencia en los costos y la Protección contra las cláusulas abusivas.

La legislación ecuatoriana, en particular, establece que las empresas de telecomunicaciones deben cumplir con ciertas regulaciones que aseguren que los contratos sean justos y comprensibles para los usuarios.

En Ecuador, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) tienen un rol fundamental en la protección de los derechos de los usuarios de servicios como la telefonía celular. Estas entidades buscan evitar prácticas comerciales desleales, como la falta de transparencia en los contratos o la imposición de tarifas ocultas.

2.8 Modelos de Contratos de Telefonía Celular en Ecuador

Los contratos de telefonía celular en Ecuador pueden ser de diferentes tipos según las condiciones y servicios que ofrezcan. En el contexto de Claro, se pueden distinguir principalmente dos modelos de contratos:

2.8.1 Contrato de Postpago:

En este modelo, el usuario paga por los servicios utilizados al final del mes. Generalmente, los contratos de postpago cantidad incluyen un fijo de minutos, mensajes y datos móviles, pero con la posibilidad de que el usuario sea estos límites, lo que se viera en

cargamentos adicionales. Este modelo está vinculado a aplanar a largo plazo y puede incluir beneficios adicionales, como móviles teléfonos subsidiados o descuentos en otros servicios.

En este tipo de contrato, el usuario paga por adelantado los servicios que va a utilizar. No existen cláusulas de permanencia, y el usuario tiene la flexibilidad de elegir cómo y cuándo usar los servicios contratados. Sin embargo, en los planes de prepago, el costo por minuto o por megabyte de datos suele ser más alto que en los planes postpago.

El análisis de los contratos de Claro en Guaranda incluye la evaluación de estas modalidades, con un enfoque en la claridad de las tarifas, los costos adicionales y las condiciones de cancelación de los servicios.

2.9 Clave de un Buen Contrato de Telefonía Celular

Un buen contrato de telefonía celular debe cumplir con ciertos criterios para garantizar la satisfacción del usuario. Estos incluyen:

2.9.1 Claridad en las condiciones:

Las tarifas, los servicios incluidos y las restricciones deben estar claramente especificados.

2.9.2 Transparencia:

El contrato debe detallar cualquier cargo adicional, incluidos los impuestos, cargos por excedente de datos, roaming y otros servicios extra.

La información contenida en el contrato debe ser comprensible para los usuarios, con un lenguaje claro y sin ambigüedades.

2.9.3 Flexibilidad:

Los usuarios deben tener la posibilidad de modificar o cancelar su contrato sin penalizaciones excesivas, especialmente si no están satisfechos con el servicio.

El contrato debe garantizar que el consumidor no sea sometido a condiciones abusivas, como cobros inesperados, cambios en las tarifas sin previo aviso o falta de cobertura.

2.10 Aspectos Regulatorios y Control en la Industria de Telecomunicaciones

En Ecuador, la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) tiene la responsabilidad de regular el sector de telecomunicaciones, incluyendo los contratos de telefonía móvil. Las normativas de ARCOTEL buscan proteger los derechos de los consumidores, asegurando que las operadoras como Claro brinden servicios de calidad y que sus contratos no infrinjan las leyes nacionales de defensa al consumidor.

Acomodados, las operadoras de telecomunicaciones deben regulaciones con cumplir específicas sobre la (especialmente en zonas rurales o periféricas como Guaranda), Transparencia de tarifas, facturación y De las condiciones de la permanencia en sus contratos. La ARCOTEL también se encarga de monitorear que las empresas ofrezcan información precisa y actualizada sobre los planes y precios.

El análisis del contrato de telefonía celular de los usuarios de Claro en la ciudad de Guaranda en 2023 requiere un entendimiento profundo de los conceptos de telecomunicaciones, derechos de los consumidores, y las normativas que regulan las prácticas comerciales en el sector. A través de este marco teórico, se establece un contexto para evaluar las condiciones contractuales que enfrentan los usuarios, identificar posibles

fallas en la transparencia y las buenas prácticas comerciales, y proponer recomendaciones para mejorar la experiencia del consumidor en la ciudad de Guaranda.

2.11 Derechos del consumidor en la legislación nacional

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (LODC)

Promulgada en 2000, esta ley reconoce derechos fundamentales como:

- Protección contra publicidad engañosa
- Derecho a información veraz
- Derecho a reparación e indemnización

Patricia Alvear Peña (2020) critica la falta de mecanismos eficaces de reparación y propone reformas para fortalecer la seguridad jurídica del consumidor.

Derechos constitucionales relevantes

La **Constitución del Ecuador (2008)** reconoce en su Art. 52 el derecho de los consumidores a bienes y servicios de calidad, a elegirlos con libertad y a recibir información adecuada.

Sebastián López Hidalgo (2019) argumenta que estos derechos deben interpretarse en conexión con el contenido esencial de los derechos fundamentales, lo que impone límites al legislador y al proveedor.

2.11.1 Telecomunicaciones y servicios móviles en el Ecuador

El sector está regulado por la Ley Orgánica de Telecomunicaciones (2015) y supervisado por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL).

2.11.2 Problemáticas actuales

- Falta de transparencia en contratos
- Publicidad engañosa
- Dificultades en la portabilidad numérica

Segundo **Vélez-Crespo y María Reyes-Idrovo (2023)** destacan que la digitalización ha generado nuevos desafíos para la protección del consumidor, especialmente en servicios móviles.

2.12 Comparación internacional

En la UE, el Código Europeo de Comunicaciones Electrónicas (2018) exige contratos claros, comparabilidad de ofertas y mecanismos de resolución de conflictos.

2.13 La empresa CLARO y su régimen contractual

CLARO, como proveedor dominante en Ecuador, utiliza contratos de adhesión con condiciones generales que han sido objeto de múltiples denuncias por cláusulas abusivas.

2.14 Observaciones críticas

Defensoría del Pueblo (2022) ha señalado prácticas como cobros indebidos, renovación automática de planes y falta de información clara.

Estudios de la Universidad de las Américas (2017) evidencian una aplicación deficiente de la LODC en los juzgados de contravenciones frente a reclamos contra CLARO

2.15 Jurisprudencia relevante sobre contratos y derechos del consumidor

2.15.1 Casos emblemáticos

Sentencia No. 001-18-SCN-CC (Corte Constitucional):

Reconoció la aplicación directa de normas internacionales de derechos humanos en materia de consumo.

Resoluciones de la Defensoría del Pueblo:

Han ordenado la reparación integral en casos de publicidad engañosa y cláusulas abusivas.

2.16 Tendencias jurisprudenciales

- Aplicación del principio *pro consumidor*
- Control de cláusulas abusivas incluso en ausencia de legislación específica
- Reconocimiento del derecho a la información como derecho fundamental

2.17 Principios generales del Derecho contractual aplicables al consumo

Los contratos de consumo deben interpretarse a la luz de principios como la buena fe, el equilibrio contractual, **la transparencia y la función social del contrato**.

Atienza y Ruiz Manero (2021) destacan que la buena fe no solo es un principio interpretativo, sino también un límite a la autonomía de la voluntad.

En el plano internacional, el **Código Civil francés reformado (2016)** y los **Principios UNIDROIT** refuerzan la idea de que los contratos deben respetar la equidad y la justicia material.

2.18 Cláusulas abusivas y prohibidas en contratos de adhesión

Este tema puede desarrollarse con base en el artículo de **Mauro Fabián Falconí (2022)**, quien distingue entre:

Cláusulas abusivas:

Aquellas que generan un desequilibrio significativo en perjuicio del consumidor.

Cláusulas prohibidas:

Estipulaciones expresamente nulas por la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (Art. 43)

2.19 Publicidad engañosa y derecho a la información

La publicidad es una herramienta contractual indirecta. Cuando es engañosa, vulnera el derecho a la información y puede generar responsabilidad civil.

Luis Vásquez Reina y Guillermo Zapatier (2020) critican la falta de control efectivo sobre la publicidad comercial en Ecuador.

La **Directiva 2005/29/CE** de la UE sobre prácticas comerciales desleales prohíbe expresamente la publicidad que induzca a error al consumidor.

2.20 Protección de datos personales en servicios de telecomunicaciones

El tratamiento de datos personales por parte de empresas como CLARO debe cumplir con la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (2021).

Segundo Vélez-Crespo y María Reyes-Idrovo (2023) advierten que la digitalización ha generado nuevas formas de vulneración de derechos, especialmente en el uso de datos sin consentimiento.

A nivel internacional, el **Reglamento General de Protección de Datos (GDPR)** de la UE es un referente en cuanto a consentimiento, transparencia y derecho al olvido.

2.20 Mecanismos de resolución de conflictos en materia de consumo

Es fundamental analizar los medios alternativos de solución de conflictos (MASC) como la mediación y el arbitraje de consumo.

En Ecuador, la **LODC** promueve la mediación como vía preferente, aunque su aplicación práctica es limitada.

En países como España, existen **Juntas Arbitrales de Consumo** que resuelven conflictos de forma gratuita y vinculante.

2.21 Rol del Estado y de los organismos de control

El Estado ecuatoriano, a través de ARCOTEL, Defensoría del Pueblo y Superintendencia de Control del Poder de Mercado, tiene la obligación de garantizar la protección efectiva del consumidor.

Derecho Ecuador (2020) señala que existe una brecha entre la normativa y su aplicación efectiva, debido a la falta de educación ciudadana y recursos institucionales

2.22 Formas de vulneración de derechos en contratos de telefonía celular

2.22.1 Incumplimiento de condiciones contractuales

Descripción:

Ocurre cuando las operadoras no respetan lo pactado, como límites de datos, calidad del servicio o tarifas.

Autores:

Morales Viviescas y Valero Guzmán (2023) analizan el incumplimiento esencial en contratos internacionales, destacando la necesidad de mecanismos de resolución eficaces.

2.23 Normativa internacional:

La Convención de Viena sobre Compraventa Internacional de Mercaderías y los Principios UNIDROIT establecen que el incumplimiento esencial justifica la resolución del contrato.

2.24 Cobros *indebidos* y *cláusulas abusivas*

Descripción:

Incluye cargos no autorizados, cláusulas que limitan derechos del usuario o que imponen condiciones desproporcionadas.

Autores:

Falconi Baquero (2022) identifica cláusulas abusivas como aquellas que alteran el equilibrio contractual y afectan la buena fe.

Normativa internacional:

La *Directiva 93/13/CEE* de la UE prohíbe cláusulas abusivas en contratos con consumidores. En América Latina, países como Colombia y Ecuador han adoptado principios similares en sus leyes de protección al consumidor.

2.25 Falta de información clara y veraz**Descripción:**

Se refiere a la omisión o distorsión de información relevante sobre tarifas, condiciones de uso o restricciones.

Autores:

Valiente Martínez (2023) y Avalos Barreno (2020) destacan que la información veraz es un derecho fundamental para la toma de decisiones informadas⁴.

Normativa internacional:

El art. 6 de la Ley Modelo de la CNUDMI y la Carta de Derechos del Consumidor de la ONU *exigen transparencia* y veracidad en la información comercial.

2.26 Obstáculos en la terminación del contrato**Descripción:**

Incluye trabas administrativas, penalidades desproporcionadas o falta de canales efectivos para cancelar el servicio.

Autores:

Sanromán Aranda (2021) analiza cómo la falta de mecanismos claros para la terminación contractual vulnera derechos fundamentales.

Normativa internacional:

La Directiva *2009/136/CE* de la UE establece que los contratos deben poder rescindirse sin cargas excesivas.

2.27 Impacto de la vulneración de derechos en los usuarios**Consecuencias económicas y jurídicas****Económicas:**

Pérdidas por cobros indebidos, penalidades injustificadas, o servicios no prestados.

Jurídicas:

Dificultad para acceder a mecanismos de reparación, falta de tutela judicial efectiva.

Autores:

Téllez-Nuñez (2020) sostiene que la falta de interpretación justa de los contratos internacionales genera inseguridad jurídica y desprotección del consumidor

2.28 Afectación a la confianza del consumidor**Descripción:**

La reiterada vulneración de derechos debilita la percepción de legitimidad del proveedor y del sistema regulador.

Autores:

López de Lerma (2018) y Valiente Martínez (2023) destacan que la confianza se basa en la veracidad, transparencia y cumplimiento de lo pactado

2.29 Vulnerabilidad de grupos prioritarios**Descripción:**

Personas mayores, con discapacidad, de zonas rurales o con bajo nivel educativo son más propensas a ser afectadas.

Autores:

Falconi Baquero (2022) subraya que los contratos de adhesión afectan especialmente a los grupos en situación de desventaja.

Normativa internacional:

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y *la* Agenda 2030 promueven el acceso equitativo a servicios esenciales.

Comparación con estándares internacionales de protección al consumidor

Aspecto	Ecuador	Unión Europea	Estados Unidos
Información clara	Requiere veracidad (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor)	Obligatoria (Directiva 2011/83/UE)	Requiere disclosure bajo la FTC
Cláusulas abusivas	Prohibidas (Art. 43 LODC)	Prohibidas (Directiva 93/13/CEE)	Limitadas, pero no prohibidas expresamente
Terminación de contrato	Pocas garantías prácticas	Derecho a desistimiento (14 días)	Varía según proveedor y estado
Mecanismos de reclamo	SUPERTEL y Defensoría del Pueblo	Centros de resolución extrajudicial	Better Business Bureau, FTC

Referencia: autor CUJI LEMA JHON

2.30 Impacto social y jurídico en Guaranda

La reiterada vulneración de derechos en los contratos de telefonía celular tiene consecuencias significativas:

Económicas:

Usuarios pagan por servicios que no reciben adecuadamente, lo que afecta su economía familiar.

Jurídicas:

La falta de mecanismos eficaces de reclamo y reparación genera una sensación de indefensión.

Sociales:

Se profundiza la desconfianza hacia las operadoras y hacia las instituciones encargadas de regularlas, como ARCOTEL y la Defensoría del Pueblo.

En Guaranda, donde gran parte de la población depende del celular para acceder a servicios educativos, bancarios y de salud, estas fallas representan una limitación al ejercicio pleno de derechos fundamentales.

La situación en Bolívar y Guaranda no es un caso aislado, sino un reflejo de una problemática estructural en la prestación de servicios de telecomunicaciones en el Ecuador. La falta de inversión en infraestructura, la escasa supervisión estatal y la débil cultura de defensa del consumidor han permitido que se consolide un modelo contractual desequilibrado, donde el usuario es la parte más vulnerable.

Es urgente que se fortalezcan los mecanismos de control, se promueva la educación digital y jurídica de los consumidores, y se exija a las operadoras el cumplimiento estricto de sus obligaciones contractuales y legales. Solo así se podrá garantizar una conectividad justa, equitativa y respetuosa de los derechos de todos los ciudadanos, sin importar su ubicación geográfica.

CAPÍTULO III - METODOLOGIA

1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO INVESTIGATIVO

3.1 Ámbito de estudio:

El presente estudio se desarrolla en el ámbito jurídico-social, con enfoque en el **Derecho del consumidor** y su aplicación en los contratos de servicios de telecomunicaciones. Territorialmente, se circunscribe a la **ciudad de Guaranda**, provincia de Bolívar, Ecuador, durante el año 2023. El análisis se centra en los contratos de telefonía celular suscritos entre los usuarios y la empresa CLARO, evaluando su conformidad con la normativa nacional e internacional de protección al consumidor.

La población sobre la que se realizó el estudio se denomina ámbito de estudio de la investigación, es así que, se trabajó con profesionales del derecho, y ciudadanía escogida al azar, detallado específicamente más adelante en población y muestra.

3.2 Diseño de la investigación

Investigación cualitativa

Busca comprender, interpretar y analizar las experiencias, percepciones y problemáticas que enfrentan los usuarios frente a las condiciones contractuales impuestas por la empresa CLARO. Este enfoque permite captar la dimensión subjetiva y contextual del fenómeno jurídico-social estudiado.

3.3 Método de investigación:

Método científico

Es la guía del proceso investigativo de forma sistemática, lógica y objetiva, desde la formulación del problema hasta la obtención de conclusiones.

Método analítico

Permite descomponer el objeto de estudio en sus elementos esenciales (cláusulas contractuales, derechos vulnerados, prácticas empresariales) para su examen detallado.

método exegético

Se aplica al análisis e interpretación de normas jurídicas relevantes, como la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, la Constitución del Ecuador y tratados internacionales.

3.4 Tipo de investigación:

Investigación exploratoria:

Se aborda un fenómeno poco estudiado en el contexto local, permitiendo identificar variables y relaciones relevantes.

Investigación documental:

Se apoya en el análisis de fuentes normativas, jurisprudenciales y doctrinarias.

Investigación explicativa:

busca establecer las causas y consecuencias de la vulneración de derechos en los contratos de telefonía celular.

3.5 Diseño de investigación:

El diseño es **no experimental, transversal y de campo**. No se manipulan variables, sino que se observa y analiza la realidad tal como ocurre. La recolección de datos se realiza en un momento determinado, y se complementa con el análisis documental y normativo.

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La Encuesta:

Se realizó a los profesionales del derecho, y a usuarios del servicio de telefonía celular de CLARO en Guaranda que fueron escogidos al azar.

Instrumento:

Cuestionario con preguntas cerradas, diseñado para identificar experiencias de los usuarios, posibles vulneraciones contractuales y nivel de conocimiento de sus derechos.

3.7 Población, muestra:**Población:**

A los profesionales del derecho, y a usuarios del servicio de telefonía celular de CLARO en Guaranda que fueron escogidos al azar.

Muestra:

Se seleccionará una muestra no probabilística por conveniencia, compuesta por aproximadamente 50 a 100 usuarios, considerando criterios de accesibilidad, diversidad etaria y nivel socioeconómico.

3.8 Procedimiento de recolección de datos

El procedimiento de recolección de datos se realizó de la siguiente manera: Primero se selecciona a las personas que van a ser encuestadas y luego se elaboró una encuesta, con preguntas cerradas, para proceder a realizarlas posteriormente, después de obtener información se procede a la interpretación de datos recolectados a partir de las encuestas realizadas.

3.9 Técnicas de procesamiento, análisis e interpretación de datos

A continuación, se detalla las operaciones de acuerdo a la investigación lo que se obtuvo:

- Interpretación de las variables.
- Tabulación o cuadros. Según variables: manejo de información, análisis estadístico de datos para presentación de resultados.

- Análisis de los resultados estadísticos. Destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis lectura de datos.
- Interpretación de los resultados. Con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.
- Comprobación de hipótesis.

CAPITULO IV - RESULTADOS

4.1 Presentación de resultados

1. ¿CONSIDERA QUE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CELULAR QUE RECIBE DE CLARO CUMPLE CON LO ESTIPULADO EN EL CONTRATO?

Tabla 1 CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
SI	5	17%
NO	25	83%
TOTAL	30	100%

Fuente: Datos obtenidos mediante la encuesta realizada con el tema EL CONTRATO DE TELEFONÍA CELULAR FRENTE A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE LOS USUARIOS DE LA EMPRESA CLARO EN LA CIUDAD DE GUARANDA AÑO 2023.

Gráfico 1 CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA



Fuente: Datos obtenidos mediante la encuesta realizada con el tema EL CONTRATO DE TELEFONÍA CELULAR FRENTE A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE LOS USUARIOS DE LA EMPRESA CLARO EN LA CIUDAD DE GUARANDA AÑO 2023.

ANÁLISIS

De los resultados obtenidos se puede determinar que, un 83% de insatisfacción, los datos reflejan una clara percepción negativa por parte de los usuarios respecto al cumplimiento de lo prometido por Claro en su contrato, esto puede deberse a deficiencias en la cobertura, la calidad de la señal, la atención al cliente o incumplimientos en tarifas y promociones, aunque un pequeño grupo 17% está conforme, la amplia mayoría no lo está, lo que indica una posible necesidad de revisión y mejora por parte de la operadora.

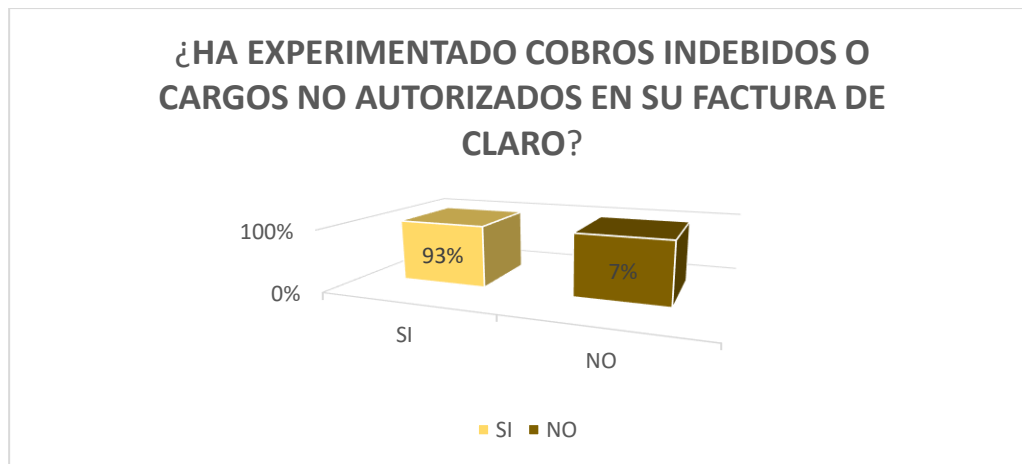
2. ¿HA EXPERIMENTADO COBROS INDEBIDOS O CARGOS NO AUTORIZADOS EN SU FACTURA DE CLARO?

Tabla 2 COBROS INDEBIDOS O CARGOS NO AUTORIZADOS

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
SI	28	93%
NO	2	7%
TOTAL	30	100%

Fuente: Datos obtenidos mediante la encuesta realizada con el tema EL CONTRATO DE TELEFONÍA CELULAR FRENTE A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE LOS USUARIOS DE LA EMPRESA CLARO EN LA CIUDAD DE GUARANDA AÑO 2023.

Gráfico 2 COBROS INDEBIDOS O CARGOS NO AUTORIZADOS



Fuente: Datos obtenidos mediante la encuesta realizada con el tema EL CONTRATO DE TELEFONÍA CELULAR FRENTE A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE LOS USUARIOS DE LA EMPRESA CLARO EN LA CIUDAD DE GUARANDA AÑO 2023.

ANALISIS

De los resultados obtenidos se puede determinar que, el 93% de los encuestados afirma haber experimentado cobros indebidos, lo que representa una señal de alerta sobre posibles irregularidades en el sistema de facturación de la operadora, se revela una alta insatisfacción y genera preocupación por la transparencia y confiabilidad del servicio, pequeño grupo del 7% no ha tenido esta experiencia, la amplia mayoría sugiere una necesidad urgente de revisión por parte de Claro para garantizar el cumplimiento contractual, mejorar la atención al cliente y evitar prácticas que puedan afectar la confianza de los usuarios.

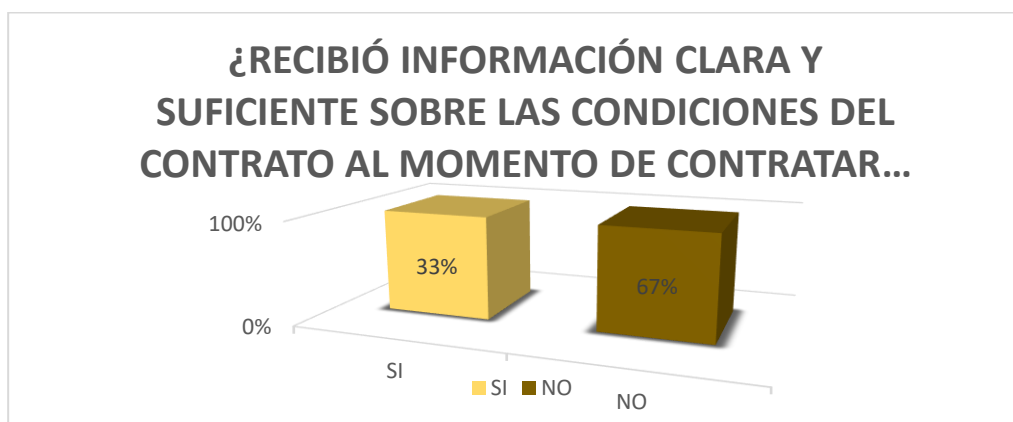
3. ¿RECIBIÓ INFORMACIÓN CLARA Y SUFICIENTE SOBRE LAS CONDICIONES DEL CONTRATO AL MOMENTO DE CONTRATAR EL SERVICIO?

Tabla 3 INFORMACIÓN CLARA Y SUFICIENTE

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
SI	10	%
NO	20	%
TOTAL	30	100%

Fuente: Datos obtenidos mediante la encuesta realizada con el tema EL CONTRATO DE TELEFONÍA CELULAR FRENTE A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE LOS USUARIOS DE LA EMPRESA CLARO EN LA CIUDAD DE GUARANDA AÑO 2023.

Gráfico 3 INFORMACIÓN CLARA Y SUFICIENTE



Fuente: Datos obtenidos mediante la encuesta realizada con el tema EL CONTRATO DE TELEFONÍA CELULAR FRENTE A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE LOS USUARIOS DE LA EMPRESA CLARO EN LA CIUDAD DE GUARANDA AÑO 2023.

ANALISIS

De los resultados obtenidos se puede determinar que, el 67% de los encuestados manifiesta que no recibió información clara ni suficiente al momento de contratar el servicio, lo que indica una debilidad en la comunicación contractual de Claro, solo el 33% considera que sí recibió dicha información, lo cual evidencia una falta de transparencia o una deficiente orientación por parte de la operadora al cliente, este resultado sugiere la necesidad de reforzar los canales informativos, asegurar una explicación detallada de las condiciones, y entregar documentos claros antes de firmar cualquier acuerdo.

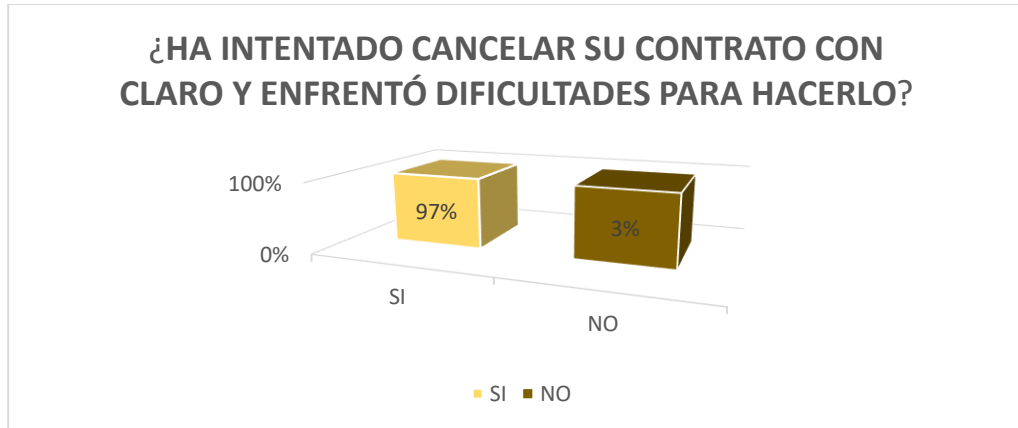
4. ¿HA INTENTADO CANCELAR SU CONTRATO CON CLARO Y ENFRENTÓ DIFICULTADES PARA HACERLO?

Tabla 4 CANCELAR SU CONTRATO

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
SI	29	97%
NO	1	3%
TOTAL	30	100%

Fuente: Datos obtenidos mediante la encuesta realizada con el tema EL CONTRATO DE TELEFONÍA CELULAR FRENTE A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE LOS USUARIOS DE LA EMPRESA CLARO EN LA CIUDAD DE GUARANDA AÑO 2023.

Gráfico 4 CANCELAR SU CONTRATO



Fuente: Datos obtenidos mediante la encuesta realizada con el tema EL CONTRATO DE TELEFONÍA CELULAR FRENTE A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE LOS USUARIOS DE LA EMPRESA CLARO EN LA CIUDAD DE GUARANDA AÑO 2023.

ANALISIS

De los resultados obtenidos se puede evidenciar que, el 97% de los encuestados afirma haber tenido dificultades al intentar cancelar su contrato, lo que revela una problemática significativa en los procesos de desvinculación con la operadora, esta cifra sugiere que el procedimiento de cancelación podría estar limitado por requisitos complejos, falta de canales claros, o demoras administrativas, un 3% señala no haber enfrentado inconvenientes, lo que refuerza la idea de que Claro debería revisar y optimizar sus protocolos de cancelación para garantizar transparencia, eficiencia y respeto al derecho del consumidor.

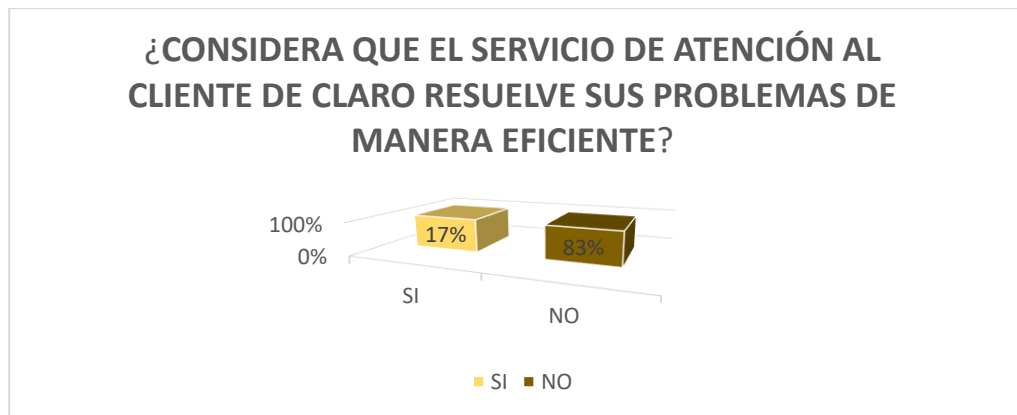
5. ¿CONSIDERA QUE EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE CLARO RESUELVE SUS PROBLEMAS DE MANERA EFICIENTE?

Tabla 5 SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
SI	5	%
NO	25	%
TOTAL	30	100%

Fuente: Datos obtenidos mediante la encuesta realizada con el tema EL CONTRATO DE TELEFONÍA CELULAR FRENTE A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE LOS USUARIOS DE LA EMPRESA CLARO EN LA CIUDAD DE GUARANDA AÑO 2023.

Gráfico 5 SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE



Fuente: Datos obtenidos mediante la encuesta realizada con el tema EL CONTRATO DE TELEFONÍA CELULAR FRENTE A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE LOS USUARIOS DE LA EMPRESA CLARO EN LA CIUDAD DE GUARANDA AÑO 2023.

ANALISIS

De los resultados obtenidos se puede evidenciar que, el 83% de los encuestados manifiesta que el servicio de atención al cliente no resuelve sus problemas de manera eficiente, lo que señala una debilidad clara en la capacidad de Claro para brindar soluciones oportunas y efectivas, un 17% considera haber recibido un servicio eficiente, lo que evidencia que la mayoría de los clientes experimenta demoras, falta de seguimiento o respuestas poco satisfactorias es urgente para que la operadora mejore sus protocolos de atención, capacite a su personal y optimice sus canales de comunicación para elevar la experiencia del usuario.

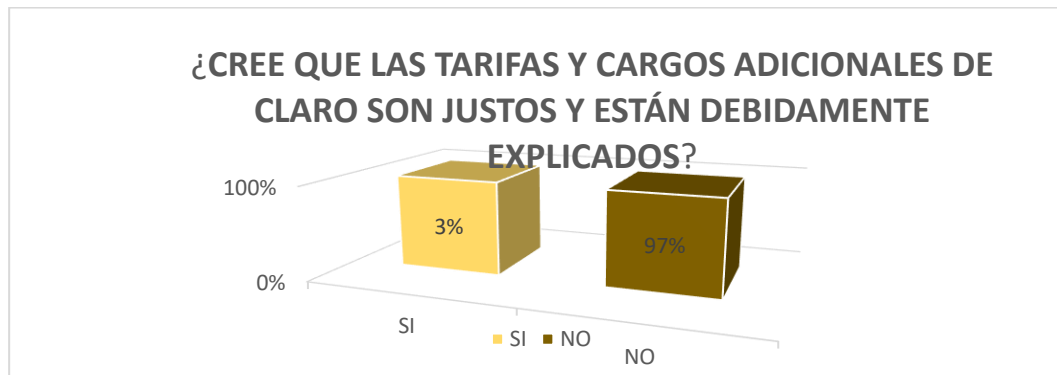
6. ¿CREE QUE LAS TARIFAS Y CARGOS ADICIONALES DE CLARO SON JUSTOS Y ESTÁN DEBIDAMENTE EXPLICADOS?

Tabla 6 TARIFAS Y CARGOS ADICIONALES

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
SI	1	3%
NO	29	97%
TOTAL	30	100%

Fuente: Datos obtenidos mediante la encuesta realizada con el tema EL CONTRATO DE TELEFONÍA CELULAR FRENTE A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE LOS USUARIOS DE LA EMPRESA CLARO EN LA CIUDAD DE GUARANDA AÑO 2023.

Gráfico 6 TARIFAS Y CARGOS ADICIONALES



Fuente: Datos obtenidos mediante la encuesta realizada con el tema EL CONTRATO DE TELEFONÍA CELULAR FRENTE A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE LOS USUARIOS DE LA EMPRESA CLARO EN LA CIUDAD DE GUARANDA AÑO 2023.

ANALISIS

De los resultados obtenidos se puede evidenciar que, el 97% no son justos ni están explicados adecuadamente, lo que evidencia una percepción generalizada de insatisfacción y falta de transparencia en la política tarifaria de Claro, sugiere que la mayoría de los usuarios posiblemente enfrentan costos inesperados, desinformación sobre los términos contractuales o una comunicación deficiente respecto a los montos cobrados, un 3% expresó conformidad, lo que refuerza la necesidad urgente de que Claro mejore sus mecanismos informativos y revise la equidad de sus tarifas para fortalecer la confianza del consumidor.

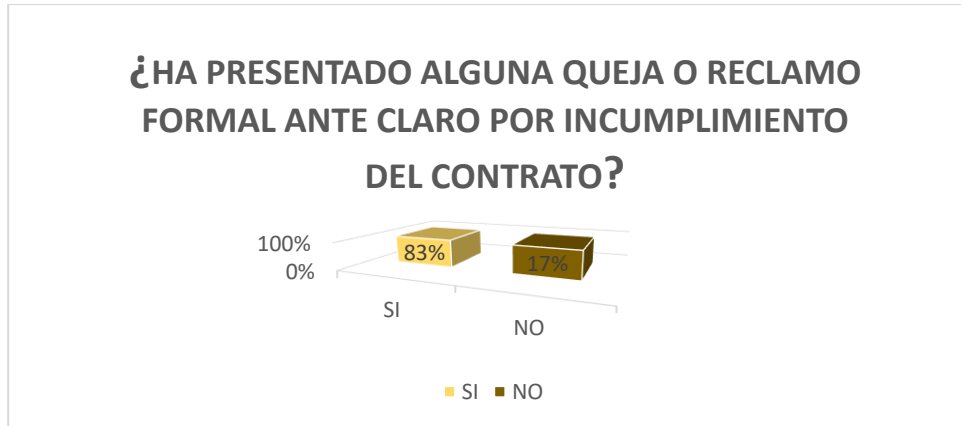
7. ¿HA PRESENTADO ALGUNA QUEJA O RECLAMO FORMAL ANTE CLARO POR INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO?

Tabla 7 PRESENTADO ALGUNA QUEJA O RECLAMO FORMAL

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
SI	25	%
NO	5	%
TOTAL	30	100%

Fuente: Datos obtenidos mediante la encuesta realizada con el tema EL CONTRATO DE TELEFONÍA CELULAR FRENTE A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE LOS USUARIOS DE LA EMPRESA CLARO EN LA CIUDAD DE GUARANDA AÑO 2023.

Gráfico 7 PRESENTADO ALGUNA QUEJA O RECLAMO FORMAL



Fuente: Datos obtenidos mediante la encuesta realizada con el tema EL CONTRATO DE TELEFONÍA CELULAR FRENTE A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE LOS USUARIOS DE LA EMPRESA CLARO EN LA CIUDAD DE GUARANDA AÑO 2023.

ANALISIS

De los resultados obtenidos se puede evidenciar que, el 83% afirmó haber presentado una queja o reclamo formal contra Claro, una alta tasa de inconformidad y una probable reiteración de incumplimientos contractuales, gran parte de los usuarios se ha visto obligada a recurrir a instancias formales para expresar su malestar, posiblemente debido a problemas de cobertura, facturación, atención al cliente o dificultad para cancelar contratos, 17% no ha realizado ningún reclamo, lo que indica que las inconformidades están extendidas y generalizadas entre los usuarios encuestados.

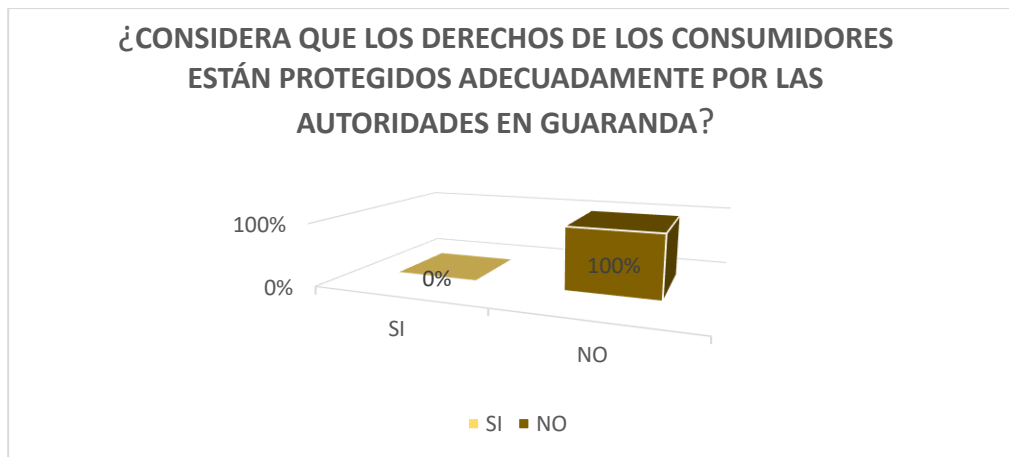
8. ¿CONSIDERA QUE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES ESTÁN PROTEGIDOS ADECUADAMENTE POR LAS AUTORIDADES EN GUARANDA?

Tabla 8 DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
SI	0	%
NO	30	%
TOTAL	30	100%

Fuente: Datos obtenidos mediante la encuesta realizada con el tema EL CONTRATO DE TELEFONÍA CELULAR FRENTE A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE LOS USUARIOS DE LA EMPRESA CLARO EN LA CIUDAD DE GUARANDA AÑO 2023.

Gráfico 8 DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES



Fuente: Datos obtenidos mediante la encuesta realizada con el tema EL CONTRATO DE TELEFONÍA CELULAR FRENTE A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE LOS USUARIOS DE LA EMPRESA CLARO EN LA CIUDAD DE GUARANDA AÑO 2023.

ANALISIS

De los resultados obtenidos se puede evidenciar que, el **100%** de los encuestados considera que no se protegen adecuadamente los derechos de los consumidores por parte de las autoridades locales en Guaranda, esto refleja una percepción de abandono, falta de acción o escasa presencia institucional en la defensa de los derechos ciudadanos en materia de servicios.

4.2 Discusión

A lo largo del proyecto se analizó las diferentes preguntas realizadas se analizó las diferentes preguntas realizadas por medio de la encuesta aplicada a usuarios del servicio de telefonía móvil de Claro revela un panorama de profunda insatisfacción, tanto con la operadora como con las instituciones encargadas de proteger al consumidor. Los diez ítems analizados abordan distintos aspectos del servicio, desde el cumplimiento contractual hasta la atención institucional, y permiten observar varios patrones problemáticos que merecen discusión.

Calidad del servicio y cumplimiento contractual Los usuarios en su mayoría no perciben que Claro esté cumpliendo lo ofrecido en su contrato. Esto sugiere una desconexión entre la promesa comercial y la experiencia real del cliente. El incumplimiento puede estar relacionado con factores como la cobertura, la estabilidad del servicio, la velocidad de navegación o la claridad en los términos de uso.

Cobros no autorizados y transparencia en tarifas Existe una percepción generalizada de que los cobros adicionales no son debidamente informados ni justificados. Esta situación genera malestar, desconfianza y dificulta la relación de transparencia que debería existir entre el proveedor y el cliente. Además, los usuarios no consideran que las tarifas estén explicadas de forma accesible, lo cual refuerza la sensación de abuso económico.

Información al momento de contratar y cancelación del servicio La falta de información clara al momento de adquirir el servicio es una constante que pone en duda las prácticas de venta utilizadas. Por otro lado, cancelar el contrato parece ser un proceso complejo, con obstáculos que frustran al usuario y que podrían incluso interpretarse como mecanismos de retención forzada

Atención al cliente La atención postventa, lejos de ser una herramienta para resolver problemas, es vista por la mayoría como ineficiente. Las quejas sobre la falta de respuesta o

soluciones adecuadas muestran que el servicio al cliente no está cumpliendo su función esencial como soporte y enlace entre la empresa y sus usuarios

Reclamos formales y protección institucional La gran mayoría de los encuestados ha presentado reclamos formales, lo que evidencia un desgaste en la relación con la empresa. Lo más preocupante es que ninguno considera que sus derechos como consumidores estén siendo protegidos adecuadamente por las autoridades locales. Esto revela una ausencia de mecanismos de defensa efectivos y una institucionalidad débil que no responde ante las denuncias ciudadanas

Los resultados apuntan a una problemática estructural, ya que, Claro no solo tiene deficiencias operativas, sino que también existe una falla sistémica en el acceso a información clara, atención eficiente, transparencia económica y respaldo institucional. Los usuarios no confían ni en el proveedor ni en las autoridades, lo cual genera un entorno de vulnerabilidad para el consumidor

4.2 Beneficiarios

4.3.1 Beneficiarios Directos

Los beneficiarios directos del presente proyecto serán las autoridades, docentes y estudiantes de la carrera de Derecho de la Universidad Estatal de Bolívar, quienes tendrán acceso directo al presente proyecto.

4.3.2 Beneficiarios Indirectos

Los beneficiarios indirectos del presente proyecto serán la ciudadanía en general, empleados, trabajadores y abogados en libre ejercicio que podrían tener interés en utilizar los resultados generados con el presente proyecto de investigación, aunque no participen directamente en el desarrollo del mismo.

4.3.3 Transferencia de resultados

Los resultados esperados del presente proyecto de investigación se entregarán a la facultad de Jurisprudencia Ciencias Sociales y Políticas, además aspiro se considere como un tema a ser tratado y analizado en eventos académicos como seminarios e inclusive que pueda ser debatido en las aulas universitarias en las asignaturas de la carrera de Derecho donde los estudiantes puedan debatir el presente tema y sacar argumentos acerca del tema.

CAPITULO V - CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1.1 Conclusiones

Del desarrollo investigativo se desprenden las siguientes conclusiones:

- Se identificaron múltiples inobservancias a la normativa vigente, reflejadas en la falta de información clara al momento de contratar, cobros indebidos y dificultades para cancelar contratos. Estas situaciones vulneran el principio de transparencia contractual y el deber de informar establecido en la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor.
- La mayoría de los usuarios encuestados ha presentado quejas formales ante la empresa, sin obtener respuestas eficaces. La atención al cliente es percibida como ineficiente, lo que constituye una desatención de los canales de resolución de conflictos previstos por la ley.
- Los resultados revelan que los derechos de los consumidores han sido vulnerados sistemáticamente por Claro. Las prácticas comerciales abusivas, falta de información clara, trabas en la cancelación del contrato y cobros no autorizados comprometen el derecho a recibir un servicio digno y justo.

1.2 Recomendaciones

- Exigir que las operadoras incluyan cláusulas claras, visibles y comprensibles en los contratos. Además, promover auditorías y controles por parte de organismos de defensa del consumidor para asegurar que los contratos respeten las disposiciones legales.
- Implementar sistemas de atención accesibles, rápidos y transparentes, y capacitar al personal de atención al cliente en gestión de reclamos. También se recomienda establecer sanciones por omisión o negligencia en el tratamiento de denuncias y fortalecer el rol de las entidades reguladoras.
- Fomentar campañas informativas sobre los derechos del consumidor, y fortalecer mecanismos institucionales de defensa y denuncia. Además, urge establecer mesas de diálogo entre operadoras y autoridades locales para revisar y corregir los procedimientos que atentan contra los derechos de los usuarios.

Bibliografía

- (ARCOTEL), A. d. (2022). *Resolución ARCOTEL-2022-0335: Reforma a la norma de condiciones generales de contratos de adhesión.*
- Agüero, M. (2021). *Principios de protección al consumidor en América Latina.* Editorial Jurídica Iberoamericana.
- ARCOTEL. (2022). *Reforma a condiciones generales de contratación en telecomunicaciones. Resolución ARCOTEL-2022-0335.*
- Baraona González, J. (2019). *Concepto y principios del derecho del consumo.* Der Ediciones.
- Barrientos Camus, F. &. (2019). *Contrato de crédito de consumo.* Der Ediciones.
- Bernal, J. &. (2020). *Derechos del consumidor y equilibrio contractual.* Editorial Jurídica Continental.
- Chaves, L. (2020). *Racionalidad y proporcionalidad en contratos de consumo.* Editorial Jurídica Andina.
- Ecuador, A. N. (2000). *Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Registro Oficial No. 116.*
- Ecuador, C. d. (2008). *Artículos 52 y 53 sobre derechos del consumidor.*
- Falconi, M. (2022). *Cláusulas abusivas y derechos de los consumidores en Ecuador.* Revista Chakiñan.
- Fuentes, C. F. (2019). *Litigación en materia de consumidores.* Thomson Reuters.
- González Cazorla, F. (2018). *Daño moral en el derecho del consumidor.* Der Ediciones.
- Guaranda., M. d. (2023). *Ordenanzas locales sobre servicios públicos y atención al consumidor.*
- Hernández, G. &. (2019). *Colusión y daños a los consumidores.* Thomson Reuters.

Isler Soto, E. (2018). *Prescripción extintiva en el derecho de consumo*. Rubicón Editores.

Justicia., C. N. (2023). *Resolución No. 14-2023 sobre interpretación de derechos del consumidor*.

Larroucau Torres, J. (2019). *La prueba en procedimientos judiciales de consumo*. Der Ediciones.

Molina Osorio, M. E. (2018). *Mecanismos jurídicos de defensa del consumidor en telefonía móvil*. Universidad de las Américas.

Morales Ortiz, M. E. (2019). *Derecho del consumo: Ley, doctrina y jurisprudencia*. Der Ediciones.

Pizarro, R. (2019). *Contratos de adhesión y cláusulas abusivas*. Editorial Jurídica.

Severin Fuster, G. (2019). *El contrato de consumo: consideraciones preliminares*. Der Ediciones.

Solleder Schuler, E. K. (2019). *Contratos por adhesión y protección de derechos del consumidor*. Universidad Alas Peruanas.

Tapia, M. (2018). *Protección de consumidores*. Rubicón Editores.

Valdés Pérez, M. (2019). *El Servicio Nacional del Consumidor: evolución y potestades*. Der Ediciones.

ANEXOS 1



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS
SOCIALES Y POLÍTICAS



CARRERA DE DERECHO

Tema: “EL CONTRATO DE TELEFONÍA CELULAR FRENTE A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE LOS USUARIOS DE LA EMPRESA CLARO EN LA CIUDAD DE GUARANDA AÑO 2023”

El proyecto busca analizar las condiciones contractuales entre los usuarios de la empresa CLARO y su servicio de telefonía celular en la ciudad de Guaranda durante el año 2023. Tiene como finalidad identificar posibles vulneraciones a los derechos del consumidor. Además, pretende evaluar el cumplimiento de la normativa nacional e internacional de protección al usuario.

Objetivo: Estudiar los contratos de telefonía móvil celular y la vulneración de los derechos del usuario.

Indicación: Solicito su colaboración para el llenado de la siguiente encuesta, marcando con una X la respuesta de su elección, en las preguntas con múltiples opciones pueden ser marcadas más de una opción.

1. ¿CONSIDERA QUE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CELULAR QUE RECIBE DE CLARO CUMPLE CON LO ESTIPULADO EN EL CONTRATO?

SI

NO

2. ¿HA EXPERIMENTADO COBROS INDEBIDOS O CARGOS NO AUTORIZADOS EN SU FACTURA DE CLARO?

SI

NO

3. ¿RECIBÍ INFORMACIÓN CLARA Y SUFICIENTE SOBRE LAS CONDICIONES DEL CONTRATO AL MOMENTO DE CONTRATAR EL SERVICIO?

SI

NO

4. ¿HA INTENTADO CANCELAR SU CONTRATO CON CLARO Y ENFRENTÓ DIFICULTADES PARA HACERLO?

SI

NO

5. **¿CONSIDERA QUE EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE CLARO RESUELVE SUS PROBLEMAS DE MANERA EFICIENTE?**

SI

NO

6. **¿CREE QUE LAS TARIFAS Y CARGOS ADICIONALES DE CLARO SON JUSTOS Y ESTÁN DEBIDAMENTE EXPLICADOS?**

SI

NO

7. **¿HA PRESENTADO ALGUNA QUEJA O RECLAMO FORMAL ANTE CLARO POR INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO?**

SI

NO

8. **¿CONSIDERA QUE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES ESTÁN PROTEGIDOS ADECUADAMENTE POR LAS AUTORIDADES EN GUARANDA?**

SI

NO

Anexo fotográfico de las encuestas realizadas.

ANEXO 2









