

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

Facultad de Jurisprudencia Ciencias Sociales y Políticas

Carrera de Derecho

**Trabajo de Integración Curricular Modalidad Proyecto de
Investigación Previo la obtención del Título de Abogado**

Tema:

Análisis acerca del alcance, validez y eficacia jurídica de los contratos celebrados mediante llamadas telefónicas en la era del comercio digital

Autora

Jessica Fernanda López Chimbolema

Tutora

Dra. Karina Marianela Ruiz Abril

Guaranda - Ecuador

2026

CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA

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 **Jessica Fernanda López Chimbolema**, 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 Abogada; con el tema: **“ANÁLISIS ACERCA DEL ALCANCE, VALIDEZ Y EFICACIA JURÍDICA DE LOS CONTRATOS CELEBRADOS MEDIANTE LLAMADAS TELEFÓNICAS EN LA ERA DEL COMERCIO DIGITAL”**; mismo que ha cumplido con todos los requerimientos exigidos por la institución, por lo que se aprueba la misma.

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

Atentamente,

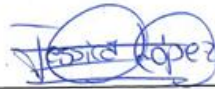


Dra. Karina Marianela Ruiz Abril
Tutora

DECLARACIÓN JURAMENTADA DE AUTENTICIDAD DE AUTORÍA

Yo; **JESSICA FERNANDA LÓPEZ CHIMBOLEMA**, egresada de la Escuela 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 Proyecto, con el tema: **“ANÁLISIS ACERCA DEL ALCANCE, VALIDEZ Y EFICACIA JURÍDICA DE LOS CONTRATOS CELEBRADOS MEDIANTE LLAMADAS TELEFÓNICAS EN LA ERA DEL COMERCIO DIGITAL”**; es de mí 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,



Jessica Fernanda López Chimbolema

Autora





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



No. ESCRITURA	20260201003P01791
---------------	-------------------

DECLARACION JURAMENTADA

OTORGADA POR:

LOPEZ CHIMBOLEMA JESSICA FERNANDA

CUANTIA: INDETERMINADA

FACTURA: 001-003-000000563

DI: 2 COPIAS

En la ciudad de Guaranda, capital de la provincia Bolívar, República del Ecuador, hoy día diez de junio de dos mil veintiséis, ante mi Abogado **HENRY ROJAS NARVAEZ**, Notario Público Tercero del Cantón Guaranda, comparece sin coacción ni amenaza de ninguna naturaleza la señorita: **LOPEZ CHIMBOLEMA JESSICA FERNANDA**, estado civil soltera, domiciliada en este cantón de Guaranda, con celular número 0989273335; por sus propios derechos. La compareciente es de nacionalidad ecuatoriana, mayor de edad, hábil e idónea para contratar y 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, además autoriza el tratamiento de sus datos personales en este protocolo, bien instruido por mí el Notario con el objeto y resultado de esta escritura pública a la que procede libre y voluntariamente, advertida de la gravedad del juramento y las penas de perjurio, me presenta su declaración Bajo Juramento que dice: Declaro que el presente trabajo de investigación titulado: **"ANÁLISIS ACERCA DEL ALCANCE, VALIDEZ Y EFICACIA JURÍDICA DE LOS CONTRATOS CELEBRADOS MEDIANTE LLAMADAS TELEFÓNICAS EN LA ERA DEL COMERCIO DIGITAL"**. Previo la obtención del título de Abogada, de la Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Sociales y Políticas de la Universidad Estatal de Bolívar, es de mi exclusiva autoria, este documento no ha sido previamente presentado por ningún grado de calificación profesional y que las referencias bibliográficas que se incluyen han sido consultadas por la autora. 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 afirma y se ratifica de todo lo expuesto y firma conmigo en unidad de acto, quedando incorporado al protocolo de esta Notaria, la presente declaración, de todo lo cual doy fe.-

LOPEZ CHIMBOLEMA JESSICA FERNANDA
C.C. 0250174836



AB. HENRY ROJAS NARVAEZ
NOTARIO TERCERO DEL CANTON GUARANDA

DERECHOS DE AUTOR

Yo: Jessica Fernanda López Chimbolema, portador de la Cédula de Identidad No 0250174836, en calidad de autor titular de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: **Tema: Análisis acerca del alcance, validez y eficacia jurídica de los contratos celebrados mediante llamadas telefónicas en la era del comercio digital**, 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.



Jessica Fernanda López Chimbolema

DEDICATORIA

La presente tesis de grado realizada con todo el esmero, dedicacion y amor se la dedico primeramente a mis padres, a mis hermanos, a mi novio, y a toda mi familia que supieron brindarme todo el apoyo moral y economico en los momentos que mas necesite, desarrollando en mi un espiritu noble lleno de esperanzas y un anhelado deseo de ser util para la sociedad y para ser portadora de nuevos conocimientos a nuevas generaciones que se involcran en esta digna profesion como lo es Abogada.

Jessica

AGRADECIMIENTO

Expresando mi mas sincero agradecimiento a mi tutor de tesis Dra. Karina Ruiz porque su paciencia y apoyo fue fundamental para la realizacion del presente trabajo. Su guia no solo me proporciono claridad academica, sino tambien motivacion para seguir adelante y superar los desafios.

A mi familia por ser ese apoyo incondicional en todo este trayecto de mi carrera sin ustedes, este logro no habria sido posible.

A la Universidad Estatal de Bolivar, gracias por brindarme la oportunidad de crecer academica y profesionalmente.

Jessica Fernanda López Chimbolema

Contenido

CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA	I
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
TITULO	1
1. CAPITULO I	2
1.1. PROBLEMA	2
1.1.1. Resumen	2
1.1.2. Introducción	6
1.1.3. Planteamiento del Problema	9
1.1.4. Formulación del Problema	10
1.1.5. Hipótesis	10
1.1.6. Variables	10
1.1.7. Objetivos	11
1.1.8. Justificación	12
2. CAPITULO II	13
2.1. MARCO TEÓRICO	13
2.1.1. Transformación digital y nuevas formas de contratación	13
2.1.2. El contrato en el derecho civil	17
2.1.3. Principio de autonomía de la voluntad	19
2.1.4. Principio de buena fe contractual	21
2.1.5. Principio de fuerza obligatoria del contrato	24
2.1.6. Libertad contractual, seguridad jurídica y límites en relaciones de consumo	29
2.1.7. La contratación telefónica como modalidad de contratación a distancia	33
2.1.8. Consentimiento contractual en llamadas telefónicas	34
2.1.9. Información precontractual, buena fe y transparencia	37
2.1.10. Contratos telefónicos, mensajes de datos y equivalencia funcional	40
2.1.11. Eficacia jurídica y valor probatorio	42
2.1.12. Protección del consumidor frente a prácticas abusivas	45
2.1.13. Casos emblemáticos en el Ecuador	47
2.1.14. Reclamos administrativos contra operadoras móviles de contratación no autorizada	48
2.1.15. Casos relacionados con llamadas de cobranza y acoso telefónico	49

3. CAPITULO III.....	50
3.1. METODOLOGÍA	50
3.1.1. Método de la Investigación	50
3.1.2. Tipo de Investigación.....	51
3.1.3. Población y muestra	51
3.1.4. Análisis e interpretación de resultados.....	51
3.1.5. Criterio de Inclusión y Criterio de Exclusión	52
3.1.6. Población y Muestra.....	52
4. CAPITULO IV.....	53
4.1. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	53
4.1.1. Resultados	53
4.1.2. Discusión.....	58
5. CAPÍTULO V.....	61
5.1. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	61
5.1.1. Conclusiones	61
5.1.2. Recomendaciones.....	62

TITULO:

“ANÁLISIS ACERCA DEL ALCANCE, VALIDEZ Y EFICACIA JURÍDICA
DE LOS CONTRATOS CELEBRADOS MEDIANTE LLAMADAS TELEFÓNICAS
EN LA ERA DEL COMERCIO DIGITAL”

1. CAPITULO I

1.1.PROBLEMA

Título

“ANÁLISIS ACERCA DEL ALCANCE, VALIDEZ Y EFICACIA JURÍDICA DE LOS CONTRATOS CELEBRADOS MEDIANTE LLAMADAS TELEFÓNICAS EN LA ERA DEL COMERCIO DIGITAL”

1.1.1. Resumen

En la actualidad las relaciones sociales y comerciales han evolucionado de la mano del desarrollo tecnológico; es así que actualmente los contratos verbales son muy utilizados e incluso son celebrados mediante llamadas telefónicas. Al encontrarnos en una era digital en donde diariamente se utilizan nuevos mecanismos de comercialización he planteado la presente investigación jurídica que se denomina: “Análisis Acerca del alcance, validez y eficacia jurídica de los contratos celebrados mediante llamadas telefónicas en la era del comercio digital”; a través de la que se topará temas actuales e importantes en la etapa de modernización del derecho en la que nos encontramos.

En la actualidad, el comercio digital ha despegado con una fuerza sinigual; siendo necesario inclusive la utilización de canales tecnológicos y digitales para llegar a los clientes; esto ha permitido que las relaciones contractuales se celebren inclusive mediante llamadas telefónicas; una modalidad de contratación a distancia cada vez más utilizada por empresas para la oferta de bienes y servicios; sin embargo, esta práctica ha generado diversos cuestionamientos en torno a la validez, el alcance y la eficacia jurídica de los contratos celebrados mediante este mecanismo.

La investigación también aborda el análisis de las particularidades que presenta la contratación realizada mediante llamadas telefónicas, especialmente en lo referente a la forma en que se expresa la voluntad de las partes y a la manera en que puede comprobarse la existencia del acuerdo contractual. En muchos casos, la contratación telefónica se produce dentro de procesos de comercialización masiva, en los cuales el consumidor puede encontrarse en una situación de desventaja frente al proveedor, lo que hace necesario realizar un análisis con respecto a verificar si esta modalidad de contratación garantiza una manifestación libre, informada y consciente del consentimiento.

Para ello, se hace un estudio pormenorizado de los principios generales del derecho civil relacionados con la teoría del contrato, particularmente aquellos vinculados con la manifestación del consentimiento, así como las disposiciones contenidas en la Constitución de la República del Ecuador, el Código Civil, la Ley de Comercio Electrónico, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y la normativa referente a la protección de datos personales

Esta investigación persigue evidenciar la problemática jurídica que surge en torno a la forma de probar la validez y eficacia jurídica de los contratos celebrados por vía telefónica, ya que la ausencia de un documento físico o firmado puede generar dificultades para demostrar la existencia del acuerdo y el contenido de las obligaciones asumidas por las partes. Es importante detallar el papel que desempeñan los medios tecnológicos, como las grabaciones de llamadas y otros registros digitales, en la verificación del consentimiento y en la determinación de la eficacia jurídica del contrato.

La investigación se desarrolla bajo un enfoque de investigación básica, ya que tiene como finalidad generar conocimiento teórico y jurídico respecto a una problemática contemporánea vinculada con la evolución de las relaciones contractuales en entornos digitales. De igual manera, se aplicó un tipo de investigación descriptiva, puesto que se pretende identificar y explicar las características principales de la contratación realizada mediante llamadas telefónicas, así como el marco jurídico que regula este tipo de relaciones.

Complementariamente se adoptó un enfoque explicativo, debido a que busca analizar las causas y efectos que genera la utilización de llamadas telefónicas como mecanismo de celebración de contratos, especialmente en lo relacionado con la manifestación del consentimiento, la seguridad jurídica de las partes y la protección de los derechos de los consumidores. A través de este análisis se pretende comprender de qué manera los principios tradicionales del derecho civil se adaptan a las nuevas formas de contratación surgidas en el contexto del comercio digital.

Palabras clave: contratación telefónica, comercio digital, consentimiento contractual, derecho del consumidor, validez jurídica, derecho civil.

Abstract

Currently, social and commercial relationships have evolved alongside technological development; thus, verbal contracts are now widely used and are even entered into through telephone calls. As we find ourselves in a digital era where new marketing mechanisms are used daily, I have proposed the present legal research entitled: “Analysis of the Scope, Validity, and Legal Effectiveness of Contracts Entered into through Telephone Calls in the Era of Digital Commerce”; through which current and significant issues related to the modernization stage of law in which we currently find ourselves will be addressed.

At present, digital commerce has experienced unprecedented growth, making the use of technological and digital channels necessary in order to reach consumers. This has allowed contractual relationships to be concluded even through telephone calls, a form of distance contracting increasingly used by companies for the offering of goods and services. However, this practice has generated several questions regarding the validity, scope, and legal effectiveness of contracts concluded through this mechanism.

The research also addresses the analysis of the particularities presented by contracts entered into through telephone calls, especially regarding the way in which the parties express their will and the manner in which the existence of the contractual agreement can be proven. In many cases, telephone contracting occurs within mass marketing processes, in which consumers may find themselves in a disadvantaged position in relation to suppliers, making it necessary to analyze whether this type of contracting guarantees a free, informed, and conscious manifestation of consent.

For this purpose, a detailed study is conducted on the general principles of civil law related to contract theory, particularly those linked to the manifestation of consent, as well as the provisions contained in the Constitution of the Republic of Ecuador, the Civil Code, the Electronic Commerce Law, the Organic Consumer Protection Law, and the regulations concerning personal data protection.

This research aims to demonstrate the legal issues that arise regarding the manner in which the validity and legal effectiveness of contracts concluded by telephone can be proven, since the absence of a physical or signed document may create difficulties in demonstrating the existence of the agreement and the content of the obligations assumed

by the parties. It is important to detail the role played by technological means, such as call recordings and other digital records, in verifying consent and determining the legal effectiveness of the contract.

The research is developed under a basic research approach, since its purpose is to generate theoretical and legal knowledge regarding a contemporary issue related to the evolution of contractual relationships in digital environments. Likewise, a descriptive research approach was applied, as the objective is to identify and explain the main characteristics of contracts entered into through telephone calls, as well as the legal framework regulating this type of relationship.

Additionally, an explanatory approach was adopted because it seeks to analyze the causes and effects generated by the use of telephone calls as a mechanism for entering into contracts, especially concerning the manifestation of consent, the legal certainty of the parties, and the protection of consumer rights. Through this analysis, the research aims to understand how the traditional principles of civil law adapt to new forms of contracting that have emerged within the context of digital commerce.

Keywords: telephone contracting, digital commerce, contractual consent, consumer law, legal validity, civil law.

1.1.2. Introducción

Las relaciones comerciales han acompañado el desarrollo de las sociedades humanas desde las primeras formas de organización social; a medida que las comunidades evolucionaron, también lo hicieron los mecanismos de intercambio de bienes y servicios, lo que generó la necesidad de establecer normas que regulen dichas relaciones y otorguen seguridad jurídica a las partes involucradas.

Las primeras manifestaciones de relaciones comerciales se remontan a las civilizaciones antiguas, donde el trueque constituía el principal mecanismo de intercambio; es así que con el desarrollo de las sociedades, surgieron formas más complejas de comercio que requirieron normas para regular las transacciones. En este sentido, el Derecho Romano desempeñó un papel fundamental al sistematizar las bases del derecho de obligaciones y contratos, reconociendo la importancia del consentimiento como elemento esencial para la formación del vínculo jurídico (Zimmermann, 1996).

El principio del consensualismo se consolidó en esta etapa, estableciendo que el acuerdo de voluntades es suficiente para generar obligaciones jurídicas; este principio ha sido adoptado por los sistemas jurídicos contemporáneos, incluyendo el ecuatoriano, donde el contrato se configura como un acuerdo de voluntades destinado a producir efectos jurídicos.

Durante la edad media, el comercio experimentó un importante crecimiento con el surgimiento de las ferias y rutas comerciales; en este periodo se desarrolló el llamado derecho mercantil consuetudinario, basado en prácticas comerciales reiteradas y aceptadas por los comerciantes. Posteriormente, con la codificación del derecho en la Edad Moderna, se consolidó el derecho civil como marco general para la regulación de los contratos (Gordillo, 2013).

La codificación civil permitió establecer reglas claras sobre la formación, validez y efectos de los contratos, reafirmando la importancia de elementos como el consentimiento, el objeto y la causa. El Código Civil recoge estos principios y establece que para que una persona se obligue válidamente se requiere capacidad legal, consentimiento libre de vicios, objeto y causa lícitos (Código Civil, 2005).

De esta manera, el derecho ha evolucionado paralelamente al comercio, adaptándose a las nuevas formas de intercambio, pero manteniendo como eje central la protección de la voluntad de las partes.

En la actualidad, el comercio ha experimentado una transformación sin precedentes debido al avance de las tecnologías digitales; inclusive la contratación ya no se limita a la presencia física de las partes, sino que puede realizarse a través de medios electrónicos, plataformas digitales o comunicaciones a distancia, como las llamadas telefónicas.

El estado ecuatoriano ha reconocido esta realidad legalmente mediante la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, la cual establece que los mensajes de datos tienen la misma validez jurídica que los documentos escritos, siempre que sean accesibles para su posterior consulta (LCEFEMD, 2002). A través de este reconocimiento legal se evidencia la adaptación del ordenamiento jurídico a las nuevas dinámicas comerciales.

No obstante, la evolución tecnológica también plantea una problemática importante, especialmente en relación con la verificación del consentimiento y la protección de los consumidores. En este sentido, la doctrina señala que el entorno digital exige mecanismos adicionales que garanticen la autenticidad, integridad y verificabilidad de la voluntad expresada por las partes (Lee Pérez et al., 2022).

A pesar de los cambios en las formas de contratación, el consentimiento continúa siendo el elemento esencial del contrato; al amparo de la ley este debe ser libre, informado y exento de vicios para que el acto jurídico sea válido. Constitucionalmente se reconoce la libertad de contratación y la protección de los consumidores, garantizando que las decisiones contractuales se adopten de manera consciente y sin engaño.

Asimismo, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor establece la obligación de proporcionar información clara y veraz, prohibiendo prácticas que induzcan al consumidor a manifestar su voluntad de manera engañosa o ambigua (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2000)

Como se describe, la protección del consentimiento adquiere una dimensión aún más relevante en la contratación digital, donde la ausencia de contacto físico puede generar riesgos de manipulación, error o falta de información suficiente.

Hay que precisar que el avance del comercio digital no puede implicar el debilitamiento de los principios fundamentales del derecho; por el contrario, la evolución tecnológica debe ir acompañada de una reinterpretación de estos principios que permita garantizar su vigencia en los nuevos contextos.

Entre estos principios destacan la buena fe, la seguridad jurídica, la transparencia y la protección del consumidor. Estos elementos son esenciales para asegurar que las relaciones comerciales se desarrollen de manera justa y equilibrada, evitando abusos y garantizando la confianza en el sistema jurídico (Núñez Grijalva et al., 2021).

En particular, en la contratación realizada mediante llamadas telefónicas, resulta indispensable verificar que el consentimiento del consumidor sea real y plenamente informado, así como garantizar la existencia de mecanismos probatorios que permitan acreditar la formación del contrato y sus condiciones.

La presente investigación resulta importante porque aborda una problemática jurídica actual derivada del crecimiento del comercio digital y de las nuevas formas de contratación que se realizan a través de medios tecnológicos, particularmente mediante llamadas telefónicas. En la actualidad, numerosas empresas utilizan este mecanismo para ofrecer bienes y servicios, lo que ha generado un incremento significativo de relaciones contractuales celebradas a distancia; esta modalidad de contratación plantea interrogantes sobre la forma en que se manifiesta el consentimiento, la validez de los acuerdos alcanzados y los mecanismos para garantizar la protección de los derechos de los consumidores.

Conforme al marco legal vigente en el estado ecuatoriano; aunque existen normas relacionadas con la contratación electrónica, la protección al consumidor y el tratamiento de datos personales, todavía existen vacíos o interpretaciones diversas respecto a la validez y eficacia de los contratos celebrados por vía telefónica. Por esta razón, la investigación adquiere relevancia al analizar cómo se aplican los principios del derecho civil, especialmente aquellos relacionados con el consentimiento y la formación del contrato, en el marco de las nuevas dinámicas del comercio digital.

Esta investigación tiene importancia tanto teórica como práctica ya que desde el punto de vista teórico, aporta al análisis doctrinario sobre la adaptación del derecho civil a las nuevas formas de contratación digital. Desde el punto de vista práctico, ofrece

criterios jurídicos que pueden servir de orientación para consumidores, empresas y operadores jurídicos, contribuyendo al desarrollo de relaciones comerciales más transparentes, seguras y respetuosas de los derechos de las personas dentro del entorno digital.

1.1.3. Planteamiento del Problema

En la actualidad, el acelerado desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación ha transformado significativamente las formas tradicionales de contratación, dando lugar a nuevas modalidades de celebración de acuerdos jurídicos dentro del denominado comercio digital; entre estas modalidades se encuentran los contratos celebrados mediante llamadas telefónicas, práctica cada vez más utilizada por empresas que ofrecen bienes o servicios a través de estrategias de telemarketing o atención remota al cliente; nueva forma de contratación que plantea importantes interrogantes jurídicas respecto a su reconocimiento, alcance y efectos dentro del ordenamiento jurídico estatal.

En el marco del derecho civil y del derecho del consumidor, la formación del contrato se sustenta en la manifestación libre y consciente del consentimiento de las partes, así como en la concurrencia de los elementos esenciales establecidos por la ley: más sin embargo, cuando el consentimiento se expresa verbalmente a través de una llamada telefónica, surgen cuestionamientos sobre la forma en que dicho consentimiento puede ser probado, la manera en que se garantiza que la voluntad del consumidor fue informada y libre de vicios, y la forma en que se asegura el cumplimiento de los principios de transparencia, buena fe y protección al consumidor.

Adicionalmente, el incremento de transacciones comerciales realizadas por medios digitales ha evidenciado vacíos o incertidumbres en la aplicación de la normativa civil, mercantil y de protección al consumidor respecto a la validez y eficacia jurídica de los contratos celebrados por medios no presenciales; surge en particular la necesidad de analizar si la simple aceptación verbal durante una llamada telefónica constituye un consentimiento jurídicamente válido y suficiente para generar obligaciones contractuales, así como determinar los mecanismos probatorios que permitan acreditar la existencia del contrato y las condiciones bajo las cuales fue celebrado.

Con lo expuesto se deduce que dentro del comercio digital contemporáneo, los consumidores pueden verse expuestos a prácticas comerciales agresivas o a la contratación de servicios sin contar con información clara y suficiente sobre las condiciones contractuales; por lo que se vuelve imprescindible realizar un análisis jurídico acerca del alcance de la normativa vigente, así como los criterios doctrinarios y jurisprudenciales aplicables, a fin de determinar en qué medida los contratos celebrados mediante llamadas telefónicas cumplen con los requisitos de validez y generan efectos jurídicos plenamente exigibles.

Es así que; surge el presente problema de investigación orientado a determinar cuál es el alcance, la validez y la eficacia jurídica de los contratos celebrados mediante llamadas telefónicas dentro del marco del marco normativo vigente, así también es prioritario establecer si las garantías legales existentes resultan suficientes para proteger los derechos de los consumidores y asegurar la seguridad jurídica en este tipo de relaciones contractuales.

1.1.4. Formulación del Problema

¿Cuál es el alcance, la validez y la eficacia jurídica de los contratos celebrados mediante llamadas telefónicas en el contexto del comercio digital, conforme al marco jurídico vigente, y en qué medida este tipo de contratación garantiza la manifestación válida del consentimiento y la protección de los derechos de los consumidores?

1.1.5. Hipótesis

La utilización de llamadas telefónicas como mecanismo de celebración de contratos en el contexto del comercio digital posee validez y eficacia jurídica conforme a la legislación ecuatoriana, siempre que se garantice una manifestación libre, expresa e informada del consentimiento, así como la existencia de medios tecnológicos idóneos que permitan verificar y probar el acuerdo contractual celebrado entre las partes.

1.1.6. Variables

1.1.6.1. Variable Independiente

Contratos celebrados mediante llamadas telefónica.

1.1.6.2.Variable Dependiente

Validez, reconocimiento legal, fuerza obligatoria y eficacia jurídica que generan.

1.1.7. Objetivos

1.1.7.1.Objetivo General

Analizar el alcance, la validez y la eficacia jurídica de los contratos celebrados mediante llamadas telefónicas amparados en la figura del comercio digital, con la finalidad de determinar si este tipo de contratación cumple con los requisitos legales de formación del consentimiento y garantizan la seguridad jurídica y la protección de los derechos de los consumidores.

1.1.7.2.Objetivos Específicos

Identificar el marco constitucional, legal y doctrinario que regula la formación y validez de los contratos; particularmente en lo relativo a la contratación celebrada por medios no presenciales.

Analizar la manifestación del consentimiento en los contratos celebrados mediante llamadas telefónicas, estableciendo los elementos que determinan su validez jurídica y los posibles vicios que pueden afectar la formación de la voluntad contractual.

Determinar la existencia de mecanismos probatorios aplicables a los contratos celebrados por vía telefónica en el ámbito del comercio digital, su eficacia, su impacto en la seguridad jurídica y en la protección de los derechos de los consumidores.

1.1.8. Justificación

La realización de la presente investigación se justifica en la necesidad de analizar jurídicamente las nuevas formas de contratación que han surgido como consecuencia del avance de las tecnologías de la información y del crecimiento del comercio digital; en virtud de que, en la actualidad, muchas empresas ofrecen bienes y servicios a través de llamadas telefónicas, lo que ha generado un incremento de relaciones contractuales celebradas a distancia. No obstante, esta modalidad de contratación plantea diversos cuestionamientos sobre la forma en que se manifiesta el consentimiento, la validez de los acuerdos alcanzados y la eficacia jurídica de los contratos celebrados por este medio dentro del ordenamiento jurídico vigente.

Desde el punto de vista jurídico, la investigación es pertinente porque permite realizar un análisis cómo los principios tradicionales del derecho civil, especialmente aquellos relacionados con la formación del contrato y la manifestación de la voluntad, se aplican en contextos de contratación telefónica dentro del comercio digital. Aunque el marco legal vigente en el estado ecuatoriano reconoce la validez de los actos celebrados mediante medios electrónicos, todavía existen vacíos o interpretaciones diversas respecto a la forma en que deben verificarse los requisitos de validez del consentimiento cuando este se expresa de manera verbal durante una llamada telefónica.

Es imperante resaltar que la contratación telefónica puede generar situaciones en las que los consumidores se encuentren en desventaja frente a las empresas proveedoras de bienes o servicios, especialmente cuando no reciben información suficiente o cuando su aceptación es obtenida mediante prácticas comerciales poco transparentes; en este sentido, la presente investigación busca contribuir al fortalecimiento de la protección de los derechos de los consumidores y a la promoción de relaciones contractuales más equilibradas y seguras.

2. CAPITULO II

2.1.MARCO TEÓRICO

2.1.1. Transformación digital y nuevas formas de contratación

La implementación del comercio digital y su rápida expansión ha modificado profundamente la forma en la que se perfeccionan las relaciones comerciales y contraer obligaciones; es evidente y real que hoy en día una parte importante de la actividad mercantil ya no se desarrolla en presencia física de las partes, sino a través de medios tecnológicos, telemáticos o remotos. Es así que; la contratación por llamada telefónica aparece como una modalidad de contratación a distancia en la que la oferta, la información precontractual y la aceptación pueden producirse de forma verbal, inmediata y no presencial.

La Ley de Comercio Electrónico fue expedida precisamente para reconocer y regular actos y contratos celebrados mediante redes y sistemas de información, mientras que la doctrina reciente ecuatoriana destaca que el contrato electrónico conserva la estructura básica del contrato tradicional, aunque cambia el soporte y la forma de exteriorización de la voluntad (Sánchez Erazo & Cuvi Santacruz, 2022).

Desde una perspectiva dogmática, este fenómeno no elimina la teoría general del contrato; más bien la obliga a reinterpretarse frente a nuevos soportes de manifestación de voluntad. Por ello, el problema jurídico no consiste en determinar si los contratos celebrados por llamada telefónica son “extraños” al sistema civil ecuatoriano, sino en establecer cómo se verifican en ellos los requisitos clásicos de existencia, validez, prueba y eficacia, especialmente cuando la contratación se produce en escenarios de consumo masivo y bajo condiciones predispuestas por el proveedor (Henríquez Palma, 2024).

2.1.1.1.La transformación digital en las relaciones jurídicas y comerciales

La transformación digital constituye uno de los fenómenos más relevantes dentro de las relaciones sociales, económicas y jurídicas contemporáneas; el desarrollo acelerado de las tecnologías de información y comunicación ha modificado profundamente la forma en que las personas interactúan, comercia y celebran actos jurídicos. Actualmente, las relaciones contractuales ya no se limitan a la presencia física de las partes ni a la utilización de documentos escritos tradicionales, sino que pueden perfeccionarse

mediante plataformas digitales, aplicaciones móviles, correos electrónicos e incluso llamadas telefónicas.

Según Castells (2010), la sociedad contemporánea se encuentra inmersa en una “sociedad red”, caracterizada por la utilización permanente de tecnologías digitales como mecanismos de comunicación e interacción económica. Bajo esta perspectiva, el comercio electrónico y las nuevas modalidades de contratación surgen como consecuencia directa de la digitalización de los mercados y de la necesidad de agilizar las relaciones comerciales.

La transformación digital ha permitido que las empresas implementen mecanismos tecnológicos orientados a facilitar procesos de contratación a distancia, reduciendo tiempos y costos operativos. Este fenómeno se intensificó especialmente a partir de la expansión del comercio electrónico y de la masificación del acceso a internet, generando nuevas dinámicas contractuales en las cuales la voluntad de las partes puede manifestarse mediante medios tecnológicos y digitales (Rincón, 2021).

La Constitución de la República reconoce el derecho al acceso y utilización de tecnologías de información y comunicación, así como la obligación estatal de promover el desarrollo tecnológico dentro de un marco de seguridad jurídica y protección de derechos fundamentales (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

2.1.1.2.Evolución de la contratación tradicional hacia la contratación electrónica

Históricamente, los contratos fueron concebidos bajo esquemas tradicionales en los cuales predominaba la presencia física de las partes y la materialización escrita de los acuerdos. El derecho civil clásico desarrolló la teoría general del contrato sobre la base de principios como la autonomía de la voluntad, el consentimiento y la fuerza obligatoria de los acuerdos; sin embargo, la evolución tecnológica transformó las formas tradicionales de contratación, dando origen a nuevas modalidades contractuales realizadas mediante medios electrónicos y digitales.

De acuerdo con Farina (2019), la contratación electrónica constituye una manifestación moderna de la autonomía de la voluntad, adaptada a los avances tecnológicos y a las necesidades del comercio contemporáneo. La contratación electrónica puede definirse como aquella en la cual la oferta y aceptación contractual se

transmiten mediante medios tecnológicos o digitales; dentro de estas modalidades se encuentran:

Contratos celebrados mediante plataformas web

Contratos realizados por aplicaciones móviles

Contratos por correo electrónico

Contratos mediante mensajes de datos

Contratos celebrados mediante llamadas telefónicas

En las modalidades mencionadas, el consentimiento deja de expresarse únicamente mediante firmas manuscritas y puede manifestarse mediante acciones digitales, grabaciones de voz, aceptación electrónica o intercambio de mensajes de datos.

La legislación ecuatoriana reconoce la validez jurídica de los contratos electrónicos a través de la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, la cual establece que los mensajes de datos tendrán igual validez y eficacia jurídica que los documentos escritos, siempre que cumplan con los requisitos legales correspondientes (LCEFEMD, 2002).

2.1.1.3.Comercio digital y contratación a distancia

El crecimiento del comercio digital ha impulsado la utilización de mecanismos de contratación a distancia, permitiendo que proveedores y consumidores celebren contratos sin necesidad de contacto físico directo; modalidad contractual que se caracteriza por la utilización de medios tecnológicos para la negociación y perfeccionamiento del contrato.

Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2020), el comercio digital constituye un entorno económico sustentado en tecnologías digitales que facilitan transacciones comerciales electrónicas entre consumidores y proveedores.

Conforme a lo expuesto, las llamadas telefónicas se han convertido en un mecanismo ampliamente utilizado para la oferta y contratación de bienes y servicios; motivo por el que, muchas empresas implementan sistemas de telemercadeo y atención

telefónica como estrategias comerciales orientadas a captar consumidores y formalizar relaciones contractuales de manera inmediata.

No obstante, esta modalidad de contratación plantea importantes desafíos jurídicos relacionados con: la manifestación válida del consentimiento, la protección del consumidor, la seguridad jurídica, la eficacia probatoria del contrato, la protección de datos personales.

En este sentido, el derecho contemporáneo enfrenta la necesidad de adaptar los principios tradicionales del derecho civil y mercantil a las nuevas dinámicas tecnológicas y digitales.

2.1.1.4. Consentimiento digital y seguridad jurídica

El consentimiento constituye uno de los elementos esenciales del contrato. Conforme al Código Civil ecuatoriano, para que una persona se obligue válidamente es necesario que consienta en el acto o declaración de voluntad libre y voluntariamente (Código Civil, 2005).

En la contratación digital, el consentimiento puede manifestarse mediante mecanismos distintos a la firma física tradicional; es así que, doctrina moderna reconoce que la voluntad contractual puede expresarse válidamente mediante conductas electrónicas verificables, siempre que exista certeza respecto de la identidad de las partes y del contenido del acuerdo.

Lorenzetti (2020) sostiene que el consentimiento electrónico representa una adaptación de la teoría clásica del contrato a los entornos digitales, manteniéndose intactos los principios esenciales de autonomía de la voluntad y buena fe contractual. En los contratos celebrados mediante llamadas telefónicas, el consentimiento generalmente se verifica mediante grabaciones de voz, registros digitales o sistemas automatizados de aceptación; estas herramientas tecnológicas cumplen una función fundamental como mecanismos probatorios destinados a demostrar la existencia del acuerdo contractual.

Sin embargo, la utilización de estos mecanismos exige garantizar la información clara y suficiente al consumidor, manifestación libre e informada del consentimiento, transparencia contractual, protección de datos personales, seguridad de la información. Es por esta razón, la legislación ecuatoriana incorpora mecanismos de protección al

consumidor y regulaciones relacionadas con el tratamiento de datos personales dentro de entornos digitales.

2.1.1.5. Protección del consumidor en entornos digitales

La contratación celebrada mediante medios tecnológicos puede generar situaciones de vulnerabilidad para el consumidor, especialmente en escenarios de contratación masiva y telemarketing. La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor reconoce el derecho de los consumidores a recibir información adecuada, veraz, clara y oportuna sobre los bienes y servicios ofertados (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2000).

La mencionada Ley también establece la obligación de los proveedores de garantizar condiciones transparentes dentro de las relaciones contractuales. En el ámbito digital, la protección del consumidor adquiere especial importancia debido a que muchas veces el consentimiento se obtiene mediante procedimientos rápidos o automatizados que pueden dificultar la comprensión integral de las condiciones contractuales.

De igual manera, la utilización de llamadas telefónicas como mecanismo contractual implica el tratamiento de datos personales de los consumidores, razón por la cual debe observarse lo dispuesto en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, 2021).

Esta normativa reconoce principios fundamentales como: Licitud, Transparencia, Finalidad, Minimización, Seguridad, Confidencialidad

La protección de los derechos del consumidor y de los datos personales se convierte así en un elemento esencial dentro de las nuevas formas de contratación digital.

2.1.2. El contrato en el derecho civil

En el derecho civil el contrato es definido como el acto por el cual una parte se obliga para con otra a dar, hacer o no hacer alguna cosa; asimismo, para que una persona se obligue válidamente por un acto o declaración de voluntad, el Código Civil exige capacidad legal, consentimiento libre de vicios, objeto lícito y causa lícita, todo contrato legalmente celebrado constituye ley para las partes. Esta estructura sigue siendo plenamente aplicable a la contratación telefónica, pues el medio empleado para

exteriorizar la voluntad no sustituye los elementos esenciales del negocio jurídico (Código Civil, 2005).

El contrato constituye una de las instituciones fundamentales del derecho civil, debido a que representa el principal mecanismo jurídico mediante el cual las personas crean, modifican o extinguen relaciones obligacionales; históricamente, el contrato ha sido concebido como una manifestación de la autonomía de la voluntad y de la libertad de las personas para regular sus intereses dentro de los límites establecidos por la ley.

El Código Civil define al contrato o convención como “un acto por el cual una parte se obliga para con otra a dar, hacer o no hacer alguna cosa” (Código Civil, 2005, art. 1454). Esta definición refleja el carácter obligatorio del contrato y la importancia del consentimiento como elemento esencial para su formación.

Desde una perspectiva doctrinaria, Alessandri (2018) sostiene que el contrato constituye un acuerdo de voluntades destinado a producir efectos jurídicos reconocidos por el ordenamiento jurídico; en este sentido, el contrato representa la expresión máxima del principio de autonomía privada, permitiendo que las personas regulen libremente sus relaciones jurídicas.

Por su parte, Ospina Fernández y Ospina Acosta (2020) señalan que el contrato constituye una fuente principal de obligaciones, ya que mediante él nacen derechos y deberes jurídicamente exigibles para las partes contratantes.

En la actualidad, la evolución tecnológica y la transformación digital han modificado las formas tradicionales de contratación; sin embargo, los principios esenciales del contrato continúan vigentes, especialmente aquellos relacionados con el consentimiento, la capacidad, el objeto y la causa lícitos.

2.1.2.1.Principios generales del contrato en el derecho civil

La teoría general del contrato se sustenta en diversos principios jurídicos que orientan su interpretación y aplicación dentro del derecho civil; estos principios constituyen la base sobre la cual se desarrollan las relaciones contractuales y permiten garantizar seguridad jurídica entre las partes; así tenemos:

2.1.3. Principio de autonomía de la voluntad

El principio de autonomía de la voluntad reconoce la facultad de las personas para celebrar contratos y determinar libremente su contenido, siempre que no contravengan la ley, el orden público o las buenas costumbres (Larrea Holguín, 2019).

Este principio constituye el fundamento de la libertad contractual y permite que las partes puedan establecer acuerdos conforme a sus intereses particulares; es así que, la autonomía de la voluntad puede definirse como la facultad que tienen las personas para crear, regular, modificar o extinguir relaciones jurídicas conforme a sus propios intereses mediante acuerdos libremente celebrados.

Desde la doctrina clásica, Alessandri (2018) sostiene que este principio representa la libertad reconocida por el ordenamiento jurídico para que los individuos regulen sus relaciones privadas a través del contrato. En este sentido, la voluntad de las partes se convierte en la principal fuente creadora de obligaciones.

Por su parte, Ospina Fernández y Ospina Acosta (2020) afirman que la autonomía de la voluntad constituye la expresión jurídica de la libertad individual dentro del ámbito patrimonial, permitiendo a las personas decidir si contratan, con quién contratar y bajo qué condiciones hacerlo.

El Código Civil reconoce este principio al establecer que “todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes” (Código Civil, 2005, art. 1561). Esta disposición refleja claramente el carácter obligatorio de los acuerdos libremente celebrados por las partes.

La autonomía de la voluntad tiene sustento constitucional y legal dentro del ordenamiento jurídico ecuatoriano; así, la Constitución reconoce derechos relacionados con la libertad, seguridad jurídica y libre desarrollo de actividades económicas, principios que guardan estrecha relación con la libertad contractual (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

El Código Civil practicamente desarrolla la teoría general del contrato sobre la base del consentimiento y la libertad contractual. Conforme al artículo 1454, el contrato constituye un acto mediante el cual una parte se obliga para con otra a dar, hacer o no hacer alguna cosa (Código Civil, 2005).

La doctrina civil contemporánea considera que este principio permite: la libertad de contratar, la libertad de determinar el contenido contractual, la libertad de elegir la forma del contrato, la libertad de extinguir relaciones contractuales. No obstante, esta libertad no es absoluta, pues el ordenamiento jurídico establece límites orientados a proteger intereses colectivos, derechos fundamentales y principios de equidad contractual.

Es importante puntualizar que el contrato constituye la principal manifestación práctica de la autonomía de la voluntad; mediante el contrato, las partes expresan su consentimiento y crean relaciones jurídicas obligatorias. Larrea Holguín (2019) señala que la autonomía contractual permite que las personas organicen sus intereses patrimoniales conforme a sus necesidades particulares, convirtiéndose en un mecanismo esencial para el desarrollo económico y social.

En virtud de este principio, las partes pueden: determinar las cláusulas contractuales, establecer derechos y obligaciones, fijar condiciones y plazos, seleccionar mecanismos de solución de controversias. Como se puede evidenciar, la autonomía de la voluntad se encuentra estrechamente vinculada con el principio de buena fe contractual, ya que las partes deben actuar con honestidad, transparencia y lealtad tanto en la celebración como en la ejecución del contrato que tiene como efecto jurídico la responsabilidad jurídica respecto del cumplimiento de las obligaciones asumidas.

Aunque la autonomía de la voluntad constituye un principio fundamental del derecho privado, no posee carácter absoluto; el estado interviene para establecer límites destinados a proteger el interés general, la igualdad y los derechos fundamentales; entre los principales límites destacan:

a) La ley: Las partes no pueden celebrar contratos contrarios a disposiciones legales imperativas; el objeto y causa del contrato deben ser lícitos para producir efectos jurídicos válidos.

b) El orden público: El orden público representa el conjunto de principios esenciales sobre los cuales se sustenta el sistema jurídico y social. Los contratos que atenten contra estos principios carecen de validez.

c) Las buenas costumbres: La moral y las buenas costumbres constituyen límites éticos al ejercicio de la libertad contractual.

d) Protección al consumidor: En la actualidad, el desarrollo del comercio masivo y de los contratos de adhesión ha generado la necesidad de establecer mecanismos especiales de protección para consumidores.

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor establece derechos orientados a garantizar información clara, condiciones equitativas y protección frente a cláusulas abusivas (Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, 2000).

Según Lorenzetti (2020), el derecho contemporáneo busca equilibrar la libertad contractual con la protección de las partes más vulnerables dentro de las relaciones jurídicas de consumo; más sin embargo no se puede obviar que la transformación digital ha generado nuevas formas de manifestación de la voluntad contractual.

Conforme a lo expuesto y citado, la autonomía de la voluntad se adapta a nuevas formas de contratación en las cuales el consentimiento puede manifestarse digitalmente mediante: clics de aceptación, firmas electrónicas, grabaciones telefónicas, intercambio de correos electrónicos, mensajes digitales.

2.1.4. Principio de buena fe contractual

La buena fe representa un principio esencial dentro del derecho contractual. Conforme al Código Civil, los contratos deben ejecutarse de buena fe, obligando no solamente a lo expresamente pactado, sino también a todas las consecuencias que emanan de la naturaleza de la obligación o que por ley pertenecen a ella (Código Civil, 2005).

El principio de buena fe contractual constituye uno de los fundamentos esenciales del derecho civil y del derecho de obligaciones, debido a que orienta la conducta de las partes dentro de las relaciones jurídicas contractuales; implica actuar con honestidad, lealtad, transparencia y confianza recíproca tanto en la etapa precontractual como durante la celebración, ejecución e interpretación del contrato.

Históricamente, este principio surgió como un mecanismo destinado a equilibrar las relaciones jurídicas y evitar conductas abusivas o contrarias a la ética contractual; en la actualidad, la buena fe contractual posee una importancia aún mayor debido al crecimiento de las relaciones comerciales complejas, la contratación masiva y el desarrollo del comercio electrónico, escenarios en los cuales resulta indispensable garantizar seguridad jurídica y protección de los derechos de las partes.

Según Ospina Fernández y Ospina Acosta (2020), la buena fe constituye un principio general del derecho que impone a las partes un comportamiento ético y coherente con la confianza generada durante la relación jurídica.

Por su parte, Díez-Picazo (2019) sostiene que la buena fe representa un estándar jurídico de conducta basado en la confianza legítima, mediante el cual las partes deben actuar conforme a criterios de honestidad y corrección.

El Código Civil ecuatoriano establece expresamente que los contratos deben ejecutarse de buena fe, obligando no solo a lo expresamente pactado, sino también a todas las consecuencias que emanan de la naturaleza de la obligación o que por ley pertenecen a ella (Código Civil, 2005, art. 1562). Esta disposición refleja que la buena fe no se limita únicamente al cumplimiento literal del contrato, sino que exige comportamientos coherentes y leales durante toda la relación contractual.

Es importante puntualizar que la Constitución reconoce principios relacionados con la seguridad jurídica, la tutela efectiva y la confianza legítima, elementos estrechamente vinculados con la buena fe en las relaciones privadas (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

En el ámbito civil, el Código Civil ecuatoriano incorpora la buena fe como principio rector de los contratos y de las obligaciones; tiene aplicación en: la etapa precontractual, la celebración del contrato, la interpretación contractual, la ejecución de las obligaciones, la terminación de la relación contractual

Larrea Holguín (2019) señala que la buena fe constituye una regla esencial destinada a garantizar equilibrio y justicia dentro de las relaciones jurídicas privadas. Asimismo, la doctrina moderna reconoce que la buena fe posee una doble dimensión:

a) Buena fe subjetiva: Hace referencia a la creencia legítima de actuar conforme a derecho.

b) Buena fe objetiva: Se relaciona con el deber de conducta ética, leal y transparente dentro de las relaciones jurídicas.

Actualmente, la buena fe objetiva posee mayor relevancia dentro del derecho contractual contemporáneo.

La buena fe contractual tiene aplicación desde la etapa previa a la celebración del contrato; y, durante las negociaciones, las partes deben actuar con transparencia y evitar conductas engañosas que puedan afectar el consentimiento de la otra parte.

Según Alessandri (2018), la buena fe precontractual impone deberes de: información, lealtad, confidencialidad, cooperación. Esto significa que las partes deben proporcionar información relevante y evitar actuaciones que generen falsas expectativas o perjudiquen injustificadamente a la contraparte.

En el ámbito del comercio digital y contratación electrónica, este deber adquiere especial importancia debido a que muchas relaciones contractuales se celebran a distancia y mediante mecanismos tecnológicos.

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor establece que los proveedores tienen la obligación de suministrar información clara, veraz y suficiente respecto de bienes y servicios ofertados (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2000). Por consiguiente, la buena fe contractual se convierte en un mecanismo de protección jurídica frente a posibles abusos o desequilibrios contractuales.

La ejecución del contrato constituye una de las etapas donde la buena fe adquiere mayor relevancia; ya que, las partes no solo deben cumplir las obligaciones expresamente pactadas, sino también actuar de manera coherente con la naturaleza del contrato y con la confianza generada recíprocamente.

Valencia Zea (2017) sostiene que la buena fe exige colaboración y cooperación entre las partes para alcanzar la finalidad económica y jurídica del contrato. Esto implica evitar conductas como: abuso del derecho, fraude contractual, incumplimientos deliberados, interpretaciones maliciosas del contrato

La buena fe también sirve como criterio interpretativo dentro de los contratos, permitiendo que los jueces determinen el verdadero alcance de las obligaciones asumidas por las partes. En consecuencia, este principio constituye una herramienta esencial para garantizar equilibrio contractual y justicia en las relaciones privadas.

El desarrollo tecnológico y la expansión del comercio electrónico han transformado profundamente las relaciones contractuales contemporáneas. Actualmente, gran parte de los contratos se celebran mediante plataformas digitales, aplicaciones

móviles, mensajes electrónicos o llamadas telefónicas; es así que con estas nuevas prácticas de comercio, la buena fe contractual adquiere una dimensión aún más importante, debido a que muchas veces existe asimetría de información entre proveedores y consumidores.

Lorenzetti (2020) señala que la contratación electrónica exige reforzar los principios de transparencia, información y protección de la confianza legítima del consumidor. Dentro de la contratación digital, la buena fe implica: transparencia en la información contractual, claridad en términos y condiciones, protección de datos personales, seguridad de la información, consentimiento informado

La Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos reconoce la validez jurídica de los contratos electrónicos y de los mensajes de datos dentro del Ecuador (LCEFEMD, 2002). Asimismo, la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales establece obligaciones relacionadas con el tratamiento transparente y lícito de datos personales dentro de entornos digitales (Ley Orgánica de Datos Personales, 2021).

2.1.5. Principio de fuerza obligatoria del contrato

Este principio se resume en la expresión latina *pacta sunt servanda*, según la cual los contratos legalmente celebrados obligan a las partes y deben cumplirse conforme a lo pactado. Según Valencia Zea (2017), la obligatoriedad contractual constituye uno de los pilares fundamentales del derecho civil, pues garantiza estabilidad y seguridad dentro de las relaciones jurídicas.

El principio de fuerza obligatoria del contrato constituye uno de los fundamentos esenciales del derecho civil y de las relaciones obligacionales modernas; se encuentra sintetizado en la expresión latina *pacta sunt servanda*, que significa “lo pactado obliga”, y representa la idea de que los contratos legalmente celebrados deben cumplirse por las partes conforme a lo acordado.

La fuerza obligatoria del contrato garantiza estabilidad, seguridad jurídica y confianza dentro de las relaciones civiles y comerciales, permitiendo que las personas organicen libremente sus intereses patrimoniales mediante acuerdos jurídicamente vinculantes; está estrechamente relacionado con la autonomía de la voluntad, debido a que reconoce eficacia jurídica a los compromisos libremente asumidos por las partes.

El Código Civil establece expresamente que: “Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, y no puede ser invalidado sino por consentimiento mutuo o por causas legales” (Código Civil, 2005, art. 1561). Esta disposición refleja claramente que el contrato adquiere fuerza normativa entre las partes, generando obligaciones exigibles jurídicamente, implica que todo contrato legalmente celebrado produce efectos jurídicos obligatorios para las partes, quienes deben cumplir las obligaciones asumidas conforme a lo pactado.

Según Alessandri (2018), la fuerza obligatoria constituye la consecuencia directa de la autonomía de la voluntad, pues el ordenamiento jurídico reconoce validez y obligatoriedad a los acuerdos libremente celebrados.

Por su parte, Ospina Fernández y Ospina Acosta (2020) sostienen que este principio representa la garantía de estabilidad contractual dentro de las relaciones jurídicas privadas, asegurando que las obligaciones pactadas produzcan efectos jurídicos vinculantes.

En consecuencia, la obligatoriedad contractual se convierte en un mecanismo esencial para preservar la seguridad jurídica y la confianza dentro del tráfico jurídico y comercial.

El fundamento principal de la fuerza obligatoria del contrato se encuentra en el reconocimiento de la autonomía privada y de la libertad contractual; así, legalmente la Constitución reconoce principios relacionados con la seguridad jurídica, la libertad y la protección de las relaciones económicas lícitas, elementos que guardan estrecha relación con la obligatoriedad de los acuerdos contractuales (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

El Código Civil en su contenido normativo desarrolla la teoría general del contrato sobre la base del consentimiento y de la obligatoriedad contractual; mientras que la doctrina clásica considera que el contrato constituye una “ley privada” creada por las partes, razón por la cual su cumplimiento resulta obligatorio.

Larrea Holguín (2019) sostiene que la fuerza obligatoria contractual garantiza la estabilidad de las relaciones jurídicas y evita que las partes incumplan arbitrariamente los compromisos asumidos.

De igual manera, Valencia Zea (2017) señala que el principio *pacta sunt servanda* constituye uno de los pilares fundamentales del derecho de obligaciones, pues permite mantener el orden y confianza dentro de las relaciones económicas.

La fuerza obligatoria del contrato se encuentra estrechamente vinculada con el principio de autonomía de la voluntad; así, la obligatoriedad contractual surge precisamente porque las partes han manifestado libremente su consentimiento para obligarse, en este sentido, el derecho reconoce eficacia jurídica a la voluntad de las partes y garantiza el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato.

Díez-Picazo (2019) sostiene que la autonomía de la voluntad permite a las personas crear normas jurídicas particulares mediante contratos, mientras que la fuerza obligatoria garantiza el respeto y cumplimiento de dichas normas privadas. Por tanto, la libertad contractual implica también responsabilidad jurídica respecto de las obligaciones asumidas voluntariamente; más sin embargo, esta obligatoriedad no es absoluta, debido a que el ordenamiento jurídico establece límites orientados a proteger derechos fundamentales, el orden público y la equidad contractual.

Aunque el contrato obliga a las partes, existen circunstancias excepcionales en las cuales el ordenamiento jurídico permite modificar o extinguir las obligaciones contractuales. Entre los principales límites destacan:

a) Causas legales de nulidad: Los contratos contrarios a la ley, al orden público o a las buenas costumbres pueden ser declarados nulos.

b) Mutuo consentimiento: Las partes pueden extinguir o modificar el contrato mediante acuerdo mutuo.

c) Imprevisión y excesiva onerosidad: En ciertos casos extraordinarios, cambios imprevisibles pueden afectar gravemente el equilibrio contractual.

d) Protección al consumidor: El derecho moderno reconoce mecanismos de protección frente a cláusulas abusivas o desequilibrios contractuales.

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor establece límites a la libertad contractual cuando se afectan derechos de consumidores y usuarios (Ley de Defensa del Consumidor, 2000).

Lorenzetti (2020) sostiene que el derecho contemporáneo busca equilibrar la fuerza obligatoria del contrato con principios de justicia contractual y protección de partes vulnerables.

2.1.5.1.Elementos esenciales del contrato

Para que un contrato sea válido y produzca efectos jurídicos, debe cumplir con ciertos elementos esenciales establecidos en el Código Civil; los cuales son: consentimiento libre y voluntario, capacidad legal de las partes, objeto lícito, causa lícita. (Código Civil, 2005, art. 1461).

a) Consentimiento: El consentimiento constituye el acuerdo de voluntades entre las partes contratantes; el cual debe manifestarse libremente y sin vicios que afecten la voluntad. En el contexto contemporáneo, el consentimiento puede expresarse mediante medios físicos o digitales, incluyendo mensajes electrónicos, plataformas digitales y llamadas telefónicas.

b) Capacidad: La capacidad consiste en la aptitud legal de una persona para adquirir derechos y contraer obligaciones por si misma, sin la intervención de otra; es así que, la incapacidad legal puede afectar la validez del contrato.

c) Objeto lícito: El objeto del contrato debe ser determinado, posible y permitido por la ley. No pueden celebrarse contratos sobre objetos ilícitos o contrarios al ordenamiento jurídico.

d) Causa lícita: La causa constituye el motivo jurídico que impulsa a las partes a contratar. La causa debe ser real y lícita para que el contrato tenga validez jurídica.

2.1.2.4. Clasificación de los contratos

La doctrina civil ha desarrollado diversas clasificaciones contractuales según sus características y efectos jurídicos. Entre las principales clasificaciones destacan:

a) Contratos consensuales, solemnes y reales

Consensuales: se perfeccionan por el simple consentimiento.

Solemnes: requieren formalidades legales específicas.

Reales: requieren entrega de la cosa.

b) Contratos bilaterales y unilaterales

Bilaterales: generan obligaciones para ambas partes.

Unilaterales: generan obligación para una sola parte.

c) Contratos gratuitos y onerosos

Gratuitos: benefician únicamente a una de las partes.

Onerosos: ambas partes obtienen beneficios y asumen cargas.

d) Contratos principales y accesorios

Principales: subsisten por sí mismos.

Accesorios: dependen de otro contrato principal.

Estas clasificaciones mantienen plena vigencia incluso dentro de las nuevas modalidades de contratación electrónica y digital.

2.1.5.2. Contrato, comercio digital y protección jurídica

El crecimiento del comercio digital ha impulsado nuevas dinámicas contractuales caracterizadas por la rapidez, inmediatez y utilización masiva de medios tecnológicos; en este escenario, el derecho civil enfrenta el desafío de adaptar los principios tradicionales del contrato a entornos digitales sin afectar la seguridad jurídica ni la protección de los derechos de las partes.

La legislación vigente reconoce validez jurídica a los contratos celebrados mediante medios electrónicos, siempre que exista manifestación válida del consentimiento y posibilidad de verificar el acuerdo contractual. Asimismo, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor establece mecanismos de protección orientados a garantizar transparencia e información adecuada dentro de las relaciones contractuales de consumo (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2000).

La contratación digital también involucra el tratamiento de datos personales, razón por la cual debe observarse lo dispuesto en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, 2021).

En consecuencia, el contrato en la actualidad debe analizarse desde una perspectiva integral que combine: derecho civil, derecho mercantil, comercio electrónico, protección al consumidor, protección de datos personales

2.1.6. Libertad contractual, seguridad jurídica y límites en relaciones de consumo

La libertad contractual constituye uno de los principios fundamentales del derecho civil y mercantil moderno, debido a que reconoce la facultad que tienen las personas para celebrar contratos y regular libremente sus relaciones jurídicas; se encuentra estrechamente vinculado con la autonomía de la voluntad y con el desarrollo de las actividades económicas dentro de una sociedad organizada jurídicamente.

Es necesario tomar en cuenta que el crecimiento de las relaciones comerciales masivas, el desarrollo del comercio electrónico y la expansión de los contratos de adhesión han generado importantes desafíos respecto de la protección de los consumidores y el equilibrio contractual. Desde la perspectiva planteada, la libertad contractual ya no puede concebirse como un principio absoluto, sino que debe armonizarse con la seguridad jurídica, la buena fe y la tutela de los derechos de las partes más vulnerables dentro de las relaciones de consumo.

En la actualidad, las dinámicas comerciales contemporáneas se desarrollan en entornos digitales y tecnológicos donde los consumidores frecuentemente aceptan condiciones contractuales predispuestas por proveedores de bienes y servicios, lo que necesariamente ha obligado al derecho moderno a establecer límites y mecanismos de protección destinados a evitar abusos contractuales y garantizar relaciones jurídicas equilibradas.

Constitucionalmente se reconoce la libertad de contratación, también se exige seguridad jurídica, protección de datos personales, intimidad y tutela reforzada a consumidores y usuarios; por ejemplo: los artículos 52 y 53 de la Constitución reconocen el derecho a elegir bienes y servicios con libertad, a recibir información precisa y no engañosa, y a contar con sistemas de atención y reparación; a ello se suman el derecho a la seguridad jurídica consagrado en el artículo 82 y el derecho a la protección de datos personales constante en el artículo 66 numeral 19, que exige autorización del titular o

mandato legal para la recolección y tratamiento de datos (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

La libertad contractual puede definirse como la facultad jurídica que tienen las personas para celebrar contratos, decidir con quién contratar y determinar libremente el contenido de los acuerdos.

Este principio constituye una manifestación de la autonomía de la voluntad y representa uno de los pilares fundamentales del derecho privado. Según Alessandri (2018), la libertad contractual implica que las personas poseen capacidad para autorregular sus intereses patrimoniales mediante acuerdos libremente celebrados.

El Código Civil ecuatoriano reconoce esta libertad al establecer que todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes (Código Civil, 2005, art. 1561). Esta disposición refleja el reconocimiento jurídico de la voluntad de las partes como fuente generadora de obligaciones.

Díez-Picazo (2019) sostiene que la libertad contractual comprende: la libertad de contratar, la libertad de elegir al contratante, la libertad de determinar el contenido contractual, la libertad de extinguir relaciones jurídicas.

Históricamente, este principio surgió dentro del liberalismo económico como mecanismo destinado a garantizar libertad económica y desarrollo del comercio. Sin embargo, la evolución de las relaciones económicas y sociales evidenció que en muchas ocasiones no existía igualdad real entre las partes contratantes, especialmente en escenarios de contratación masiva y consumo.

La seguridad jurídica constituye un principio esencial dentro del derecho contractual, debido a que garantiza estabilidad, certeza y confianza respecto de los efectos jurídicos de los contratos. La Constitución reconoce el derecho a la seguridad jurídica, fundamentado en el respeto a la Constitución y a la existencia de normas jurídicas previas, claras y públicas aplicadas por autoridades competentes (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

En materia contractual, la seguridad jurídica implica que: los contratos produzcan efectos obligatorios, las obligaciones sean exigibles, exista estabilidad en las relaciones jurídicas, las partes conozcan las consecuencias legales de sus actos.

Valencia Zea (2017) sostiene que la seguridad jurídica constituye una garantía indispensable para el funcionamiento del tráfico económico y comercial, ya que permite generar confianza dentro de las relaciones patrimoniales. La fuerza obligatoria del contrato y la buena fe contractual se convierten así en mecanismos destinados a preservar la seguridad jurídica dentro de las relaciones privadas.

En la actualidad, la seguridad jurídica adquiere especial importancia dentro del comercio electrónico y la contratación digital, donde los contratos se celebran mediante medios tecnológicos y plataformas virtuales. Las relaciones de consumo se caracterizan por involucrar a proveedores y consumidores dentro de actividades de comercialización de bienes y servicios.

A diferencia de los contratos civiles tradicionales, en las relaciones de consumo frecuentemente existe desigualdad económica, técnica e informativa entre las partes; el proveedor generalmente posee mayor poder económico y conocimiento especializado respecto del bien o servicio ofertado.

Lorenzetti (2020) sostiene que el derecho del consumidor surge precisamente como una respuesta frente a los desequilibrios existentes dentro de las relaciones de mercado. Actualmente, gran parte de los contratos de consumo corresponden a: contratos de adhesión, contratos electrónicos, contratos celebrados a distancia, contratos mediante plataformas digitales, contratos telefónicos.

En estos escenarios, el consumidor muchas veces no tiene posibilidad real de negociar las cláusulas contractuales, limitándose únicamente a aceptar condiciones previamente impuestas por el proveedor; por esta razón, el derecho contemporáneo incorpora límites a la libertad contractual orientados a proteger los derechos del consumidor y garantizar equilibrio dentro de las relaciones jurídicas.

Aunque la libertad contractual constituye un principio fundamental, actualmente el ordenamiento jurídico reconoce diversos límites orientados a proteger el interés general y los derechos de los consumidores:

a) Protección contra cláusulas abusivas: La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor establece mecanismos de protección frente a cláusulas que generen desequilibrio injustificado entre derechos y obligaciones de las partes (Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, 2000).

Las cláusulas abusivas pueden afectar el consentimiento del consumidor, el equilibrio contractual, la transparencia de la relación jurídica

b) Derecho a la información: Los proveedores tienen la obligación de suministrar información clara, suficiente y veraz sobre bienes y servicios ofertados. La información adecuada constituye un elemento esencial para garantizar consentimiento libre e informado dentro de las relaciones contractuales.

c) Buena fe contractual: La buena fe contractual actúa como límite ético y jurídico frente a conductas abusivas dentro del mercado. El Código Civil ecuatoriano dispone que los contratos deben ejecutarse de buena fe (Código Civil, 2005, art. 1562).

d) Orden público y derechos fundamentales: Los contratos no pueden vulnerar derechos fundamentales ni afectar principios constitucionales relacionados con dignidad humana, igualdad y protección al consumidor.

En consecuencia, el derecho moderno busca equilibrar la libertad contractual con mecanismos de tutela jurídica orientados a proteger a la parte más débil dentro de la relación de consumo.

El desarrollo tecnológico ha transformado profundamente las relaciones contractuales contemporáneas; actualmente, las plataformas digitales y el comercio electrónico permiten celebrar contratos de manera inmediata mediante: aplicaciones móviles, páginas web, correos electrónicos, mensajes digitales, llamadas telefónicas

Con estas nuevas formas y modernas de comercio, la contratación digital también ha incrementado riesgos relacionados con: la falta de transparencia contractual, consentimiento poco informado, uso indebido de datos personales, cláusulas predispuestas, vulnerabilidad del consumidor.

Con respecto a todo esto, la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales incorpora principios relacionados con transparencia, finalidad, licitud y protección de datos dentro de entornos digitales (Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, 2021).

La seguridad jurídica dentro del comercio digital exige consentimiento verificable, información clara, protección de datos personales, transparencia contractual, mecanismos efectivos de reclamación. Por ello, el derecho contemporáneo enfrenta el

desafío de adaptar los principios tradicionales de libertad contractual y seguridad jurídica a las nuevas dinámicas digitales.

En consecuencia, el derecho contemporáneo busca armonizar la libertad contractual con límites orientados a proteger la equidad contractual y los derechos fundamentales dentro de las relaciones de consumo, especialmente en entornos digitales caracterizados por contratación masiva y utilización intensiva de tecnologías.

Por tanto, en materia de contratación telefónica no basta con invocar la autonomía de la voluntad; específicamente en escenarios de consumo, esa autonomía opera dentro de un marco de equilibrio material entre proveedor y consumidor como la asimetría informativa, la velocidad de la interacción, la posible grabación de la llamada, el uso de guiones de venta, el tratamiento de datos y la dificultad probatoria posterior exigen una lectura constitucionalizada del contrato. El negocio jurídico celebrado por teléfono es válido solo si respeta no solo las reglas civiles generales, sino también las exigencias constitucionales de libertad real, información suficiente, protección de la privacidad y reparación efectiva (Núñez Grijalva et al., 2021).

2.1.7. La contratación telefónica como modalidad de contratación a distancia

La contratación celebrada por llamada telefónica puede ubicarse dentro de las modalidades de contratación a distancia y, en muchos casos, dentro de los contratos de adhesión; en estas relaciones, el proveedor suele diseñar previamente las condiciones, mientras el consumidor únicamente acepta o rechaza. La doctrina comparada reciente sobre comercio electrónico y contratos B2C subraya que el principal problema no es la inexistencia del contrato, sino la forma de perfeccionamiento del consentimiento y el riesgo de que éste sea ambiguo, inducido o insuficientemente informado (Lee Pérez et al., 2022).

La investigación académica reciente sobre telemarketing y mailing digital ha advertido que las prácticas sistemáticas, no solicitadas y excesivas pueden derivar en acoso e influencia indebida sobre el consumidor, especialmente cuando se materializan mediante instrumentos contractuales preelaborados y a distancia. Esta aproximación es relevante para el tema porque la llamada telefónica, aunque sea verbal, suele insertarse dentro de un proceso más amplio de comercialización masiva, persuasión estandarizada y captación rápida de aceptación (Núñez Grijalva et al., 2021).

2.1.8. Consentimiento contractual en llamadas telefónicas

La contratación telefónica puede definirse como aquella modalidad de contratación a distancia en la cual las partes manifiestan su voluntad y celebran acuerdos mediante comunicación telefónica, utilizando este medio tecnológico como mecanismo de formación del consentimiento contractual. Según Lorenzetti (2020), la contratación a distancia comprende aquellas relaciones contractuales celebradas sin presencia física simultánea entre las partes, mediante la utilización de medios tecnológicos de comunicación.

La contratación telefónica constituye una modalidad ampliamente utilizada dentro del comercio moderno, especialmente en actividades de: telemarketing, servicios financieros, contratación de seguros, prestación de servicios de telecomunicaciones, comercio digital. Es así que, actualmente las empresas utilizan llamadas telefónicas como herramienta comercial para ofertar bienes y servicios de manera inmediata y masiva.

El desarrollo tecnológico y la expansión de las telecomunicaciones han permitido que esta modalidad contractual se convierta en una práctica cotidiana dentro de las relaciones comerciales contemporáneas.

La contratación telefónica constituye una forma moderna de perfeccionamiento contractual basada en la utilización de llamadas telefónicas como mecanismo para manifestar el consentimiento y formalizar relaciones jurídicas obligacionales; esta modalidad ha adquirido un papel protagónico dentro del comercio digital y del mercado contemporáneo debido a la rapidez, facilidad y alcance que ofrecen los medios tecnológicos para la contratación masiva.

Sin embargo, la utilización de llamadas telefónicas como medio contractual también ha generado importantes debates jurídicos relacionados con la validez del consentimiento, la eficacia probatoria del contrato, la seguridad jurídica y la protección de los derechos del consumidor; ya que, muchos casos, los consumidores celebran contratos mediante llamadas telefónicas sin contar con información clara y suficiente respecto de las obligaciones asumidas, generándose posibles escenarios de vulnerabilidad y desequilibrio contractual.

Desde el punto de vista jurídico, la contratación telefónica constituye una forma válida de manifestación del consentimiento contractual. Farina (2019) sostiene que la

contratación telefónica representa una evolución de las formas tradicionales de contratación, manteniéndose vigentes los principios esenciales del derecho contractual relacionados con consentimiento, capacidad, objeto y causa lícita.

Por tanto, la llamada telefónica funciona como un mecanismo tecnológico de comunicación de voluntad entre las partes contratantes; así, la contratación telefónica forma parte de las denominadas contrataciones a distancia, caracterizadas por la ausencia de contacto físico directo entre las partes.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2020) señala que las modalidades de contratación a distancia constituyen mecanismos comerciales desarrollados mediante tecnologías de comunicación que permiten la celebración inmediata de transacciones entre consumidores y proveedores.

Entre las principales características de la contratación telefónica destacan: ausencia de presencia física, utilización de medios tecnológicos, rapidez en la formación contractual, contratación masiva, predisposición de condiciones contractuales, utilización de grabaciones y registros digitales. Estas han permitido que la contratación telefónica se convierta en una herramienta estratégica para empresas y proveedores dentro del mercado contemporáneo; sin embargo, esta modalidad también presenta riesgos relacionados con la asimetría informativa y la dificultad de verificar plenamente el consentimiento del consumidor.

Como se analizó en anteriores acápites el consentimiento constituye el elemento esencial del contrato y debe manifestarse de manera libre, consciente e informada. En la contratación telefónica, la voluntad contractual generalmente se expresa mediante respuestas verbales emitidas durante la llamada telefónica; destacando que en muchos casos, las empresas utilizan grabaciones de voz como mecanismo probatorio destinado a acreditar la aceptación contractual.

El consentimiento es el eje central de este tipo de contrataciones puesto que, en la contratación telefónica el consentimiento debe ser claro, libre, específico e informado, no presumido ni reconstruido artificialmente a partir de respuestas parciales del consumidor. La dificultad aparece porque, al no existir contacto físico ni firma manuscrita inmediata, el proveedor puede pretender demostrar la aceptación únicamente con fragmentos de audio, preguntas sugestivas o validaciones posteriores. Por ello, doctrinalmente se

sostiene que, en el comercio digital y en la contratación B2C, la manifestación de voluntad debe ser inequívoca y suficientemente verificable (Lee Pérez et al., 2022).

La Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos reconoce que los mensajes de datos tendrán igual validez jurídica que los documentos escritos (LCEFEMD, 2002). Aunque la ley no regula específicamente la contratación telefónica, la doctrina y normativa vigente permiten reconocer validez jurídica a este tipo de contratos siempre que puedan verificarse los elementos esenciales del acto jurídico.

Según Díez-Picazo (2019), el consentimiento contractual puede manifestarse mediante cualquier medio idóneo que permita exteriorizar la voluntad de las partes y acreditar la existencia del acuerdo. Mas sin embargo es esencial tomar en cuenta que la contratación telefónica puede presentar riesgos jurídicos relacionados con: verificación del consentimiento, identificación de las partes, prueba del contrato, claridad de las condiciones contractuales, protección del consumidor. Es por todo esto que resulta indispensable garantizar mecanismos transparentes que permitan demostrar la manifestación válida de la voluntad contractual.

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor reconoce el derecho de los consumidores a recibir información clara, veraz y suficiente respecto de los bienes y servicios ofertados (Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, 2000).

En muchos casos, las llamadas telefónicas comerciales se desarrollan de manera rápida y bajo esquemas de contratación predispuesta, lo cual puede afectar la comprensión adecuada de las obligaciones contractuales por parte del consumidor. Lorenzetti (2020) sostiene que la contratación masiva exige reforzar mecanismos de protección jurídica destinados a evitar cláusulas abusivas y prácticas comerciales desleales.

No hay que olvidar que el uso de llamadas telefónicas implica tratamiento de datos personales de los consumidores, razón por la cual debe observarse lo dispuesto en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, 2021). Esta normativa incorpora principios relacionados con: licitud, transparencia, finalidad, consentimiento, confidencialidad, seguridad de la información. Por tanto, las empresas que utilizan contratación telefónica deben garantizar no solo validez contractual, sino también protección de los derechos de los consumidores y de sus datos personales.

Uno de los aspectos más relevantes de la contratación telefónica corresponde a su eficacia probatoria. Tradicionalmente, los contratos escritos y firmados constituían el principal medio de prueba de las obligaciones contractuales; pero ante el desarrollo tecnológico obligatoriamente se ha permitido la utilización de medios digitales como: grabaciones telefónicas, registros electrónicos, bases de datos digitales, sistemas automatizados. Mecanismos que permiten acreditar la existencia del contrato y la manifestación del consentimiento.

Según Ospina Fernández y Ospina Acosta (2020), la prueba electrónica constituye una manifestación moderna de los medios probatorios tradicionales adaptados a entornos tecnológicos. Pero, para que estos medios posean eficacia jurídica deben garantizar: integridad, autenticidad, conservación, fiabilidad técnica.

Por tanto, la contratación telefónica exige mecanismos tecnológicos adecuados que permitan preservar la seguridad jurídica dentro de las relaciones contractuales digitales.

2.1.9. Información precontractual, buena fe y transparencia

La información precontractual puede definirse como el conjunto de datos, condiciones y características que deben ser proporcionadas por una de las partes antes de la celebración del contrato, con la finalidad de que el consentimiento se manifieste de manera libre, consciente e informada.

En las relaciones contractuales modernas, la etapa precontractual posee enorme importancia jurídica debido a que el consentimiento de las partes depende directamente del conocimiento adecuado de las condiciones contractuales. Según Lorenzetti (2020), el deber de información constituye uno de los pilares fundamentales del derecho contemporáneo de consumo, orientado a corregir las desigualdades existentes entre proveedores y consumidores.

La información precontractual debe reunir características esenciales como claridad, veracidad, suficiencia, accesibilidad, transparencia. La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor reconoce el derecho de los consumidores a recibir información precisa, clara y oportuna respecto de los bienes y servicios ofertados (Ley orgánica de Defensa al Consumidor, 2000).

Este deber adquiere especial relevancia dentro del comercio electrónico y de la contratación a distancia, donde los consumidores frecuentemente aceptan condiciones contractuales predispuestas sin negociación directa con el proveedor.

Las relaciones contractuales contemporáneas han experimentado profundas transformaciones como consecuencia del desarrollo tecnológico, la expansión del comercio digital y la masificación de las relaciones de consumo. Es por esto que, la información precontractual, la buena fe y la transparencia se han convertido en principios esenciales para garantizar equilibrio, seguridad jurídica y protección efectiva de los derechos de las partes contratantes, especialmente de los consumidores.

Tradicionalmente, el derecho contractual se sustentó sobre el principio de autonomía de la voluntad y la libertad contractual, bajo la premisa de que las partes negociaban en igualdad de condiciones. Sin embargo, el crecimiento de los contratos de adhesión, la contratación a distancia y el comercio electrónico evidenció importantes desequilibrios informativos entre proveedores y consumidores, haciendo necesaria una mayor intervención jurídica orientada a garantizar transparencia y consentimiento informado.

La información precontractual cumple una función fundamental dentro de las relaciones jurídicas modernas, debido a que permite que las partes conozcan adecuadamente las condiciones del contrato antes de manifestar su consentimiento. De igual manera, la buena fe contractual exige comportamientos honestos, leales y transparentes durante todas las etapas de la relación contractual, incluyendo las negociaciones previas a la celebración del contrato.

Díez-Picazo (2019) sostiene que la buena fe precontractual genera deberes jurídicos de conducta destinados a proteger la confianza legítima creada durante las negociaciones. Entre estos deberes destacan el deber de información, deber de confidencialidad, deber de lealtad, deber de transparencia, deber de evitar daños injustificados.

La buena fe precontractual busca impedir conductas engañosas, ocultamiento de información relevante o prácticas abusivas que puedan afectar el consentimiento de la otra parte; funciona como mecanismo de equilibrio y justicia dentro de las relaciones contractuales contemporáneas.

La transparencia contractual constituye un principio orientado a garantizar que las condiciones del contrato sean comprensibles, accesibles y conocidas adecuadamente por las partes. Actualmente, gran parte de las relaciones contractuales se desarrollan mediante contratos de adhesión, plataformas digitales, aplicaciones móviles, contratación telefónica, comercio electrónico.

En muchos casos, los consumidores aceptan términos y condiciones extensos, técnicos o predispuestos sin una comprensión real de las obligaciones asumidas; es por ello, el derecho moderno ha desarrollado mecanismos de protección destinados a garantizar transparencia dentro de las relaciones de consumo.

Según Ospina Fernández y Ospina Acosta (2020), la transparencia contractual constituye una manifestación práctica del principio de buena fe y del deber de información. La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor establece que los proveedores deben garantizar información adecuada y abstenerse de realizar prácticas engañosas o abusivas (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2000).

La transparencia contractual implica la utilización de un lenguaje claro y comprensible, información suficiente, acceso oportuno a condiciones contractuales, ausencia de cláusulas sorpresivas, respeto al consentimiento informado; por lo tanto, la transparencia se convierte en un elemento indispensable para garantizar relaciones jurídicas equilibradas.

La contratación digital incrementa la importancia de la información precontractual debido a que muchas veces el consumidor no mantiene contacto físico con el proveedor ni tiene oportunidad de negociar individualmente las condiciones contractuales. La Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos reconoce validez jurídica a los contratos electrónicos y mensajes de datos dentro del Ecuador (LCEFEMD, 2002).

Ahora bien, el entorno digital da facilidades pero a la par también genera riesgos relacionados con información insuficiente, consentimiento automatizado, cláusulas predispuestas, publicidad engañosa, tratamiento indebido de datos personales. Entonces; la transparencia y el deber de información adquieren una dimensión esencial para garantizar consentimiento válido y seguridad jurídica.

Las empresas que operan en entornos digitales deben garantizar no solo transparencia contractual, sino también protección adecuada de los datos personales de los consumidores; tomado en cuenta que el incumplimiento del deber de información y de los principios de buena fe y transparencia puede generar importantes consecuencias jurídicas como la nulidad contractual, responsabilidad civil, indemnización de daños y perjuicios, sanciones administrativas, ineficacia de cláusulas abusivas.

Alessandri (2018) sostiene que el consentimiento obtenido mediante engaño, ocultamiento o información insuficiente puede encontrarse viciado, afectando la validez del contrato. De igual manera, el incumplimiento de deberes de transparencia puede afectar la seguridad jurídica y generar desequilibrio contractual en perjuicio del consumidor; por lo que la información precontractual y la transparencia ya no constituyen únicamente deberes éticos, sino verdaderas obligaciones jurídicas dentro del derecho contractual contemporáneo.

2.1.10. Contratos telefónicos, mensajes de datos y equivalencia funcional

Los contratos telefónicos constituyen una modalidad de contratación a distancia mediante la cual las partes celebran acuerdos jurídicos utilizando llamadas telefónicas como medio de comunicación y manifestación del consentimiento; esta modalidad contractual ha adquirido un papel protagónico dentro del comercio contemporáneo debido al crecimiento del telemarketing, de los servicios digitales y de las relaciones comerciales desarrolladas mediante tecnologías de comunicación.

Según Lorenzetti (2020), la contratación a distancia comprende todas aquellas relaciones contractuales celebradas sin presencia física simultánea de las partes, utilizando medios tecnológicos de comunicación. Las llamadas telefónicas funcionan como mecanismos idóneos para presentar ofertas contractuales, negociar condiciones, manifestar aceptación, perfeccionar relaciones jurídicas

Desde el punto de vista jurídico, el contrato telefónico mantiene los elementos esenciales de todo contrato civil consentimiento, capacidad, objeto lícito, causa lícita; por tanto, el medio tecnológico utilizado no altera la naturaleza jurídica del contrato, sino únicamente la forma mediante la cual se exterioriza la voluntad de las partes.

El desarrollo del comercio electrónico generó la necesidad de reconocer jurídicamente nuevas formas de comunicación digital y de intercambio de información

contractual; surgen entonces, los mensajes de datos como herramientas fundamentales para el funcionamiento de las relaciones jurídicas electrónicas.

La Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos define al mensaje de datos como toda información creada, generada, procesada, enviada, recibida o archivada por medios electrónicos, ópticos o similares (LCEFEMD, 2002). Los mensajes de datos comprenden correos electrónicos, mensajes digitales, archivos electrónicos, grabaciones digitales, comunicaciones electrónicas, registros tecnológicos los que actualmente, estos mecanismos constituyen medios habituales para la celebración y ejecución de contratos electrónicos y digitales.

Farina (2019) sostiene que la contratación electrónica representa una evolución de las formas tradicionales de contratación, adaptadas a la realidad tecnológica y comercial contemporánea. La utilización de mensajes de datos permite agilidad contractual, reducción de costos, inmediatez en las comunicaciones, conservación digital de información, mayor alcance comercial.

El principio de equivalencia funcional constituye uno de los fundamentos esenciales del derecho informático y del comercio electrónico contemporáneo; este reconoce que los documentos y comunicaciones electrónicas pueden producir los mismos efectos jurídicos que los documentos físicos tradicionales, siempre que cumplan determinadas garantías técnicas y legales.

La Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI) impulsó este principio mediante la Ley Modelo sobre Comercio Electrónico, estableciendo que los mensajes electrónicos no pueden carecer de efectos jurídicos únicamente por encontrarse en formato digital. La Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos reconoce expresamente este principio al establecer que los mensajes de datos tendrán igual valor jurídico que los documentos escritos (LCEFEMD, 2002).

Según Díez-Picazo (2019), la equivalencia funcional permite adaptar las instituciones tradicionales del derecho civil y mercantil a las nuevas dinámicas tecnológicas sin alterar los principios esenciales del derecho contractual. En consecuencia, este principio permite reconocer validez jurídica a contratos electrónicos,

eficacia probatoria de registros digitales, valor legal de firmas electrónicas, reconocimiento jurídico de comunicaciones tecnológicas

La equivalencia funcional constituye entonces el puente jurídico entre el derecho tradicional y las nuevas tecnologías de información. El reconocimiento jurídico de los mensajes de datos y del principio de equivalencia funcional ha permitido adaptar las instituciones tradicionales del derecho civil y mercantil a los entornos digitales, otorgando validez y eficacia jurídica a las comunicaciones electrónicas y contratos celebrados mediante tecnologías de información.

Aunque una llamada telefónica no equivale automáticamente a un mensaje de datos firmado electrónicamente, sí puede articularse con elementos digitales posteriores o concomitantes como grabaciones, confirmaciones por SMS o correos electrónicos. Desde esta óptica, la contratación telefónica moderna suele ser híbrida: verbal en su inicio, pero digital en su documentación y ejecución (Once González, 2022).

2.1.11. Eficacia jurídica y valor probatorio

La eficacia jurídica puede definirse como la capacidad que posee un acto jurídico, contrato o documento para producir efectos legales válidos y exigibles dentro del ordenamiento jurídico. Desde la teoría general del derecho, un acto jurídico es eficaz cuando cumple con los requisitos establecidos por la ley y puede generar consecuencias jurídicas vinculantes para las partes.

Según Díez-Picazo (2019), la eficacia jurídica constituye la aptitud del acto jurídico para producir plenamente los efectos previstos por las partes y reconocidos por el sistema jurídico.

En materia contractual, la eficacia jurídica implica que el contrato sea válido, produzca obligaciones exigibles, genere derechos para las partes, posea reconocimiento legal; civilmente de manera legal la norma establece que todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes (Código Civil, 2005, art. 1561), reconociendo así fuerza obligatoria y eficacia jurídica a los acuerdos válidamente perfeccionados.

La transformación digital ha modificado profundamente las formas tradicionales de contratación, permitiendo que las relaciones jurídicas se perfeccionen mediante

medios tecnológicos y electrónicos; por lo que frente a esta realidad, surge la necesidad de reconocer eficacia jurídica a los documentos y comunicaciones electrónicas.

La Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos establece que los mensajes de datos tendrán igual valor jurídico que los documentos escritos (LCEFEMD, 2002). Reconocimiento que se fundamenta en el principio de equivalencia funcional, mediante el cual los documentos electrónicos pueden producir los mismos efectos jurídicos que los documentos físicos tradicionales.

Según Farina (2019), la contratación electrónica representa una evolución natural del derecho contractual adaptado a las nuevas tecnologías de información y comunicación. En consecuencia, los contratos electrónicos y telefónicos poseen eficacia jurídica siempre que exista consentimiento válido, se garantice autenticidad, se preserve integridad de la información, pueda verificarse la voluntad contractual

El valor probatorio se refiere a la capacidad de un medio de prueba para acreditar hechos jurídicamente relevantes dentro de un procedimiento judicial o administrativo; el derecho probatorio contemporáneo reconoce múltiples medios aptos para demostrar la existencia de actos jurídicos y relaciones contractuales.

El Código Orgánico General de Procesos reconoce la validez de medios probatorios documentales, electrónicos y tecnológicos dentro de los procesos judiciales ecuatorianos (COGEP, 2015). Tradicionalmente, la prueba documental escrita constituía el principal mecanismo de acreditación contractual. Sin embargo, el desarrollo tecnológico ha ampliado significativamente los medios de prueba reconocidos jurídicamente.

Actualmente poseen valor probatorio correos electrónicos, grabaciones telefónicas, mensajes electrónicos, firmas electrónicas, archivos digitales, bases de datos informáticas. Ospina Fernández y Ospina Acosta (2020) sostienen que la evolución tecnológica ha generado nuevas formas de prueba documental adaptadas a los entornos digitales y electrónicos.

En consecuencia, el derecho contemporáneo reconoce eficacia probatoria a medios tecnológicos siempre que estos permitan garantizar autenticidad e integridad de la información.

La contratación telefónica constituye una modalidad ampliamente utilizada dentro del comercio contemporáneo y de las relaciones de consumo; en estos escenarios, las grabaciones telefónicas funcionan como mecanismos tecnológicos destinados a acreditar existencia del contrato, manifestación del consentimiento, contenido de las obligaciones, condiciones contractuales.

La doctrina moderna reconoce que las grabaciones telefónicas pueden constituir medios probatorios válidos siempre que hayan sido obtenidas lícitamente y respetando derechos fundamentales como privacidad y protección de datos personales. Según Díez-Picazo (2019), el consentimiento contractual puede manifestarse mediante cualquier medio idóneo capaz de exteriorizar la voluntad de las partes.

La eficacia jurídica y el valor probatorio poseen enorme importancia para garantizar seguridad jurídica dentro de las relaciones contractuales contemporáneas. La Constitución reconoce el derecho a la seguridad jurídica basado en normas previas, claras y públicas aplicadas por autoridades competentes (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

En entornos digitales, la seguridad jurídica depende del reconocimiento legal de medios electrónicos, protección de datos personales, transparencia contractual, conservación adecuada de información, mecanismos de autenticación. La Ley Orgánica de Protección de Datos Personales incorpora principios relacionados con licitud, seguridad y confidencialidad respecto del tratamiento de información digital (Ley Orgánica de Datos Personales, 2021).

La eficacia jurídica y el valor probatorio deben analizarse conjuntamente con garantías de protección de derechos fundamentales y seguridad tecnológica. La Corte Nacional de Justicia ha señalado que los documentos electrónicos pueden constituir medios de prueba cuando se verifica su autenticidad y su relación con la obligación discutida. Este criterio resulta aplicable a grabaciones telefónicas o registros digitales que acrediten la celebración del contrato (Corte Nacional de Justicia, 2021).

Desde la teoría probatoria, esto refuerza la idea de que la contratación telefónica no debe estudiarse únicamente como cuestión de existencia del contrato, sino como problema de prueba del consentimiento (Once González, 2022).

2.1.12. Protección del consumidor frente a prácticas abusivas

El consumidor constituye la parte que adquiere bienes o servicios como destinatario final dentro de una relación de consumo; a través de la historia el derecho civil clásico asumía que las partes contratantes actuaban en igualdad de condiciones; sin embargo, el desarrollo económico y comercial evidenció la existencia de importantes desequilibrios entre consumidores y proveedores.

Según Lorenzetti (2020), el derecho del consumidor surge como una respuesta jurídica frente a las desigualdades estructurales existentes dentro del mercado, especialmente en relaciones de contratación masiva y contratos predispuestos.

El consumidor generalmente se encuentra en situación de desventaja debido a su menor capacidad económica, al limitado acceso a información técnica, a la falta de poder de negociación, a la dependencia de condiciones predispuestas. El derecho contemporáneo reconoce al consumidor como sujeto de especial protección jurídica.

La Constitución reconoce el derecho de las personas a disponer de bienes y servicios de óptima calidad, así como a recibir información precisa y no engañosa sobre su contenido y características, reconocimiento constitucional que convierte a la protección al consumidor en una obligación jurídica y estatal orientada a garantizar relaciones comerciales justas y transparentes.

Por otro lado, no hay que dejar de poner atención a las prácticas abusivas; las que pueden definirse como conductas realizadas por proveedores que generan desequilibrio injustificado dentro de las relaciones de consumo, afectando derechos del consumidor mediante mecanismos contrarios a la buena fe, transparencia y equidad contractual.

Según Farina (2019), las prácticas abusivas constituyen actuaciones empresariales que aprovechan la vulnerabilidad o desconocimiento del consumidor para imponer condiciones desproporcionadas o afectar su libertad de decisión.

Entre las principales prácticas abusivas destacan las cláusulas contractuales abusivas, publicidad engañosa, información insuficiente o confusa, cobros indebidos, presión comercial excesiva, contratación no consentida, obstaculización de reclamos, uso indebido de datos personales. Estas conductas afectan directamente principios esenciales

del derecho contractual como la buena fe, la transparencia, el consentimiento informado, el equilibrio contractual.

Uno de los principales mecanismos de afectación a los consumidores corresponde a la utilización de cláusulas abusivas dentro de contratos predispuestos o de adhesión que son aquellos en los cuales una de las partes impone unilateralmente las condiciones contractuales, limitándose el consumidor únicamente a aceptarlas o rechazarlas.

Ospina Fernández y Ospina Acosta (2020) sostienen que estos contratos pueden generar desequilibrios importantes debido a la ausencia real de negociación entre las partes.

Las cláusulas abusivas persiguen casi siempre limitar derechos del consumidor, exonerar responsabilidad del proveedor, imponer obligaciones desproporcionadas, restringir mecanismos de reclamación, permitir modificaciones unilaterales del contrato. La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor establece mecanismos destinados a evitar cláusulas abusivas y proteger el equilibrio contractual dentro de las relaciones de consumo (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2000).

La libertad contractual encuentra límites cuando las condiciones predispuestas afectan derechos esenciales del consumidor; motivo por el que la información y transparencia constituyen elementos esenciales para garantizar protección efectiva de los consumidores; lo que acompañado de la buena fe contractual exige que los proveedores actúen con honestidad, lealtad y transparencia durante todas las etapas de la relación contractual.

En la actualidad, la contratación digital y electrónica ha incrementado la importancia de estos principios debido a que los consumidores muchas veces aceptan términos y condiciones extensos o técnicamente complejos sin comprensión real de las obligaciones asumidas.

Por tanto, la transparencia contractual se convierte en un elemento indispensable para proteger derechos del consumidor dentro de entornos digitales; es por esto que el ordenamiento jurídico ecuatoriano incorpora diversos mecanismos destinados a garantizar tutela efectiva de los consumidores frente a prácticas abusivas; entre ellos el derecho a información clara y veraz, nulidad de cláusulas abusivas, acciones

administrativas y judiciales, indemnización de daños y perjuicios, control estatal de actividades comerciales, protección de datos personales.

La tutela del consumidor representa actualmente un elemento indispensable para garantizar justicia contractual, seguridad jurídica y equilibrio dentro de las relaciones económicas contemporáneas, particularmente en escenarios caracterizados por contratación digital y utilización intensiva de tecnologías.

En consecuencia, la teoría jurídica de los contratos celebrados por llamadas telefónicas debe construirse en diálogo con el derecho del consumidor y no únicamente desde la teoría clásica del contrato civil (Núñez Grijalva et al., 2021).

2.1.13. Casos emblemáticos en el Ecuador

Caso OTECEL S.A. Sentencia 1068-19-JP/25 de la Corte Constitucional

Uno de los casos más importantes relacionado con contratos celebrados mediante llamadas telefónicas corresponde a la Sentencia No. 1068-19-JP/25 emitida por la Corte Constitucional del Ecuador en el año 2025. Este caso surgió debido a múltiples denuncias presentadas por usuarios de servicios de telefonía móvil que afirmaban haber sido registrados como clientes de la empresa OTECEL S.A. sin haber autorizado la contratación de líneas telefónicas o la adquisición de equipos móviles.

Los afectados manifestaron que aparecían con deudas por servicios que nunca contrataron, e incluso algunos fueron reportados al buró de crédito por obligaciones inexistentes. Ante esta situación, la Defensoría del Pueblo presentó una acción de protección argumentando la vulneración de derechos constitucionales relacionados con la protección al consumidor y la libertad de elección de bienes y servicios (Corte Constitucional del Ecuador, 2025).

La Corte Constitucional analizó la problemática y determinó que las empresas no pueden presumir la existencia del consentimiento contractual únicamente por la existencia de registros internos o llamadas telefónicas sin mecanismos adecuados de verificación. La sentencia estableció que los contratos celebrados mediante llamadas telefónicas sí poseen validez jurídica; sin embargo, la empresa tiene la obligación de demostrar de manera clara, expresa e inequívoca que el consumidor manifestó libremente su voluntad de contratar.

La Corte también señaló que las grabaciones telefónicas pueden constituir medios probatorios válidos siempre que sean auténticas, íntegras y obtenidas legalmente. Además, enfatizó que los consumidores tienen derecho a recibir información clara y suficiente antes de aceptar cualquier contratación telefónica (Corte Constitucional del Ecuador, 2025).

Este caso se convirtió en un precedente emblemático en materia de contratación telefónica, consentimiento digital y protección del consumidor en el Ecuador.

2.1.14. Reclamos administrativos contra operadoras móviles de contratación no autorizada

Otro conjunto importante de casos corresponde a las reclamaciones presentadas ante la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) por usuarios afectados por activación no autorizada de servicios telefónicos.

Durante varios años, consumidores denunciaron que empresas de telefonía móvil realizaban llamadas ofreciendo promociones, cambios de planes o servicios adicionales; sin embargo, posteriormente los usuarios aparecían vinculados a contratos o servicios que nunca aceptaron expresamente; en muchos casos, las operadoras activaban servicios complementarios basándose en respuestas ambiguas durante las llamadas telefónicas o sin proporcionar información completa respecto de costos, plazos y condiciones contractuales.

Estas reclamaciones permitieron desarrollar criterios importantes relacionados con la contratación telefónica y el deber de información del proveedor. Se estableció que las empresas deben garantizar que el consumidor conozca previamente el costo del servicio, las condiciones del contrato, el tiempo de permanencia, las penalidades y los mecanismos de terminación contractual. Además, se fortaleció el criterio de que el consentimiento del consumidor no puede inferirse ni presumirse de manera automática, especialmente dentro de relaciones de consumo masivo (ARCOTEL, 2024).

Estos casos evidenciaron la necesidad de fortalecer mecanismos de transparencia y protección frente a prácticas comerciales abusivas en el ámbito de las telecomunicaciones.

2.1.15. Casos relacionados con llamadas de cobranza y acoso telefónico

También se han presentado múltiples controversias relacionadas con llamadas telefónicas utilizadas para procesos de cobranza extrajudicial; numerosos consumidores denunciaron prácticas abusivas por parte de empresas financieras y compañías de cobranza que realizaban llamadas reiteradas, intimidatorias o invasivas, incluso a familiares y terceros ajenos a la obligación contractual.

Estas situaciones generaron debates jurídicos relacionados con protección de datos personales, derecho a la intimidad, buena fe contractual, prácticas abusivas y protección del consumidor.

La doctrina comenzó a considerar que el uso excesivo e intimidatorio de llamadas telefónicas puede constituir una vulneración de derechos fundamentales, especialmente cuando se divulga información financiera o se ejerce presión indebida sobre el consumidor (Lorenzetti, 2020).

Con la entrada en vigencia de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales en el año 2021, se fortalecieron los límites respecto del tratamiento de información personal y el uso de comunicaciones telefónicas dentro de relaciones comerciales.

3. CAPITULO III

3.1.METODOLOGÍA

La presente investigación se desarrolla dentro del campo de las ciencias jurídicas y tiene como propósito analizar el alcance, la validez y la eficacia jurídica de los contratos celebrados mediante llamadas telefónicas en el contexto del comercio digital, conforme al ordenamiento jurídico ecuatoriano. Para alcanzar este objetivo, se adopta un enfoque metodológico que permite examinar la problemática desde una perspectiva teórica y normativa, mediante el análisis sistemático de la legislación vigente, la doctrina jurídica y los criterios jurisprudenciales relacionados con la materia.

3.1.1. Método de la Investigación

Método deductivo: que permite partir de principios generales del derecho civil y de la teoría general del contrato para analizar su aplicación en casos específicos relacionados con la contratación telefónica dentro del comercio digital. A través de este método se examinan los principios jurídicos que regulan los actos y declaraciones de voluntad, para posteriormente aplicarlos al análisis de esta modalidad de contratación.

Método inductivo: mediante el cual se analizan situaciones particulares, criterios doctrinarios y precedentes jurídicos relacionados con la contratación a distancia, con el fin de obtener conclusiones generales sobre la validez y eficacia de los contratos celebrados mediante llamadas telefónicas en el contexto jurídico ecuatoriano.

Método bibliográfico: el cual consiste en la recopilación, revisión y análisis de diversas fuentes documentales, tales como libros, artículos científicos, legislación vigente, doctrina jurídica y jurisprudencia relevante. Este método permite fundamentar teóricamente el estudio y construir un análisis jurídico sólido que contribuya a comprender la problemática investigada desde una perspectiva académica y jurídica.

En conjunto, la aplicación de estos tipos y métodos de investigación permite desarrollar un análisis integral del tema, aportando elementos teóricos y jurídicos que facilitan la comprensión del alcance, la validez y la eficacia de los contratos celebrados mediante llamadas telefónicas dentro del marco del comercio digital y del ordenamiento jurídico ecuatoriano.

3.1.2. Tipo de Investigación

Investigación básica: ya que su finalidad principal es generar conocimiento teórico y jurídico respecto a la evolución de las relaciones contractuales en el entorno digital y su tratamiento dentro del derecho ecuatoriano. Este tipo de investigación busca ampliar el conocimiento existente sobre la validez y eficacia de los contratos celebrados mediante llamadas telefónicas, contribuyendo al desarrollo doctrinario y académico en el ámbito del derecho civil y del derecho del consumidor.

Investigación descriptiva: debido a que se orienta a identificar, analizar y describir las características jurídicas de los contratos celebrados mediante llamadas telefónicas, así como el marco normativo que regula esta modalidad de contratación. En este sentido, se revisará y analizará las disposiciones legales contenidas en la Constitución de la República del Ecuador, el Código Civil, la Ley de Comercio Electrónico, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y la normativa relacionada con la protección de datos personales, con el propósito de comprender cómo estas normas se aplican en el contexto de la contratación realizada por medios tecnológicos.

Investigación explicativa: ya que no se limita únicamente a describir la normativa y los elementos jurídicos relacionados con el tema, sino que también busca explicar las causas y consecuencias jurídicas que surgen de la utilización de llamadas telefónicas como mecanismo de celebración de contratos. De esta manera, se pretende comprender cómo los principios tradicionales del derecho civil, particularmente aquellos relacionados con el consentimiento y la formación del contrato, se adaptan a las nuevas dinámicas del comercio digital.

3.1.3. Población y muestra

La población estará constituida por profesionales del derecho con experiencia en derecho civil y mercantil. La muestra será intencional y no probabilística, seleccionada en función del conocimiento especializado de los participantes respecto a la legalidad de los contratos verbales vía telefónica y comercio digital.

3.1.4. Análisis e interpretación de resultados

La información obtenida a través de las entrevistas será analizada mediante el método inductivo para establecer tendencias sobre la inseguridad jurídica en el comercio digital; posteriormente, mediante el método exegético, se contrastarán dichos hallazgos

con la normativa ecuatoriana para determinar si los contratos telefónicos actuales cumplen con los estándares de validez requeridos por la ley.

3.1.5. Criterio de Inclusión y Criterio de Exclusión

El criterio de inclusión para la aplicación de las herramientas de campo gira en torno al conocimiento del tema; se tomará en cuenta primordialmente a Abogados en libre ejercicio con experticia en derecho civil mercantil y derecho digital; que residan en el cantón Guaranda con la finalidad que se constituya un aporte significativo a la investigación desde la práctica jurídica. Se aplicarán entrevistas, con interrogantes estructuradas sobre la validez de los actos y declaraciones de la voluntad expresados telefónicamente para contraer obligaciones.

3.1.6. Población y Muestra

Entrevistas: 1 Fiscal y 2 profesionales del derecho.

Localización geográfica del estudio: Casco Urbano, Cantón Guaranda, Provincia de Bolívar.

4. CAPITULO IV

4.1.RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.1. Resultados

Entrevista

Entrevistados: Dr, Cristhian Lucio Q. Fiscal.

Ab. Santiago Velasco Abogado.

Ab. Xavier Toro Abogado

De las entrevistas realizadas podemos concluir:

Pregunta 1

¿Qué requisitos establece el ordenamiento jurídico en materia civil y mercantil para que un contrato sea considerado válido dentro del derecho civil?

Fiscal: Considero que para que un contrato sea válido dentro del derecho civil ecuatoriano deben existir ciertos requisitos esenciales como el consentimiento libre de las partes, la capacidad legal para contratar, un objeto lícito y una causa lícita; elementos que están establecidos en el Código Civil y son fundamentales para que el contrato produzca efectos jurídicos válidos.

Abogado 1: Desde mi criterio, el contrato es válido cuando cumple con los requisitos que establece el Código Civil: consentimiento, capacidad, objeto y causa lícito pero también debe respetarse la buena fe contractual y los derechos del consumidor.

Abogado 2: Para que exista un contrato válido deben cumplirse los requisitos establecidos en el código civil, principalmente hablamos del consentimiento libre, la capacidad legal de las partes y que el objeto del contrato sea lícito.

Pregunta 2

¿De qué manera se manifiesta el consentimiento de las partes en los contratos celebrados mediante llamadas telefónicas dentro del comercio digital?

Fiscal: En los contratos celebrados mediante llamadas telefónicas el consentimiento generalmente se manifiesta de forma verbal; hay que tomar en cuenta que

la aceptación se da cuando la persona escucha las condiciones del servicio o producto y expresa su conformidad durante la llamada. Actualmente muchas empresas utilizan grabaciones telefónicas para dejar constancia de esa aceptación.

Abogado 1: El consentimiento en una llamada telefónica normalmente se manifiesta cuando el usuario acepta verbalmente las condiciones ofrecidas por la empresa, el problema es que muchas veces esa aceptación se da de manera rápida y el consumidor no siempre conoce completamente lo que está aceptando.

Abogado 2:

En las llamadas telefónicas el consentimiento se manifiesta verbalmente, generalmente las empresas hacen preguntas directas y la persona responde aceptando, muchas llamadas quedan grabadas precisamente para respaldar esa aceptación.

Pregunta 3

¿Qué normas del derecho ecuatoriano regulan o se relacionan con la contratación realizada a través de medios tecnológicos o comunicaciones a distancia?

Fiscal: Principalmente se relacionan con este tipo de contratación el Código Civil, la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y actualmente también la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

Abogado 1: En Ecuador existe varias normas relacionadas con este tema, principalmente la Ley de Comercio Electrónico y la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor que tienen relación directa con la Constitución porque protege derechos como la seguridad jurídica y la protección al consumidor.

Abogado 2: Las normas más relacionadas son el Código Civil, la Ley de Comercio Electrónico y la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, también es importante la Ley de Protección de Datos Personales porque se utilizan datos del consumidor durante estas contrataciones.

Pregunta 4

¿Qué elementos deben verificarse para determinar si el consentimiento expresado durante una llamada telefónica es válido y libre de vicios?

Fiscal: Debe verificarse que la persona realmente haya entendido las condiciones del contrato, que no exista engaño, presión o error y que la aceptación haya sido libre y consciente, siendo también importante confirmar la identidad de quien acepta el contrato durante la llamada.

Abogado 1: Debe verificarse que el consentimiento haya sido libre y sin presiones. También considero importante que exista información previa suficiente y que el consumidor haya tenido la posibilidad de comprender las condiciones antes de aceptar.

Abogado 2: Debe analizarse si la persona entendió realmente el contrato, si recibió información suficiente y si no existió engaño o presión, debe comprobarse que quien aceptó sea realmente el titular del contrato.

Pregunta 5

¿Qué mecanismos probatorios pueden utilizarse para demostrar la existencia y el contenido de un contrato celebrado mediante una llamada telefónica?

Fiscal: Los mecanismos probatorios más utilizados son las grabaciones telefónicas, registros digitales, mensajes de datos, correos electrónicos y reportes informáticos generados por las empresas; todos estos pueden servir como prueba siempre que sean auténticos y se hayan obtenido legalmente.

Abogado 1: La prueba principal suele ser la grabación de la llamada, también pueden utilizarse mensajes de texto, correos electrónicos, registros electrónicos y cualquier documento digital relacionado con la contratación.

Abogado 2: Pueden utilizarse grabaciones telefónicas, mensajes de datos, registros electrónicos y cualquier soporte tecnológico que permita demostrar que existió una aceptación contractual.

Pregunta 6

¿Cómo influye la normativa de protección al consumidor en la validez y eficacia de los contratos celebrados por vía telefónica?

Fiscal: La normativa de protección al consumidor tiene mucha importancia porque obliga a las empresas a brindar información clara y suficiente antes de contratar. Además, protege al consumidor frente a prácticas abusivas o contratos celebrados sin consentimiento válido.

Abogado 1: Influye bastante porque actualmente el consumidor tiene protección reforzada dentro de las relaciones comerciales, la empresa tiene la obligación de demostrar que sí informó adecuadamente y que el consumidor realmente aceptó contratar.

Abogado 2: La normativa de protección al consumidor obliga a las empresas a actuar con transparencia y buena fe, si no existe información clara o si el contrato fue impuesto de manera abusiva, podría incluso cuestionarse su validez.

Pregunta 7

¿Qué riesgos jurídicos pueden presentarse para los consumidores cuando se celebran contratos mediante llamadas telefónicas en el contexto del comercio digital?

Fiscal: Uno de los principales riesgos es que el consumidor acepte condiciones que realmente no comprendió o que incluso se generen contratos sin autorización adecuada, también existe el riesgo del uso indebido de datos personales o cobros por servicios no solicitados.

Abogado 1: Existe riesgo de contratación no autorizada, publicidad engañosa, activación de servicios no solicitados o incluso manipulación de información, muchas veces el consumidor se encuentra en desventaja frente a grandes empresas.

Abogado 2: Los principales riesgos son el desconocimiento de las condiciones del contrato, el uso indebido de información personal y la posibilidad de que existan cobros o servicios que el consumidor nunca autorizó realmente.

Pregunta 8

¿En qué medida los contratos celebrados mediante llamadas telefónicas garantizan la seguridad jurídica dentro de las relaciones contractuales?

Fiscal: Pienso que sí pueden generar seguridad jurídica, pero únicamente cuando existen mecanismos claros de verificación del consentimiento y medios probatorios adecuados; de lo contrario, pueden presentarse conflictos relacionados con la validez del contrato y la protección de los consumidores.

Abogado 1: Creo que sí pueden existir contratos telefónicos válidos y seguros, pero todavía hace falta fortalecer mecanismos de control y regulación, la seguridad jurídica depende mucho de que existan pruebas claras y transparencia durante la contratación.

Abogado 2: La seguridad jurídica sí puede existir en este tipo de contratos, pero depende mucho de la forma en que se maneje la contratación. Si existen grabaciones claras y procesos transparentes, el contrato puede ser perfectamente válido y seguro jurídicamente.

4.1.2. Discusión

El trabajo de investigación permitió analizar el alcance, validez y eficacia jurídica de los contratos celebrados mediante llamadas telefónicas en el contexto del comercio digital ecuatoriano, evidenciando que las nuevas formas de contratación tecnológica han transformado significativamente las relaciones civiles y mercantiles contemporáneas. El análisis realizado demostró que la contratación telefónica constituye actualmente una modalidad ampliamente utilizada dentro de las relaciones comerciales modernas; sin embargo, también genera importantes desafíos jurídicos relacionados con la manifestación del consentimiento, la seguridad jurídica, la eficacia probatoria y la protección de los consumidores.

Uno de los principales puntos importantes de la investigación corresponde al reconocimiento jurídico de los contratos telefónicos dentro del ordenamiento ecuatoriano; aunque la legislación nacional no regula de manera específica esta modalidad contractual, el análisis doctrinario y normativo permitió determinar que los contratos celebrados mediante llamadas telefónicas sí poseen validez jurídica siempre que cumplan con los requisitos esenciales establecidos en el Código Civil ecuatoriano, particularmente respecto de la existencia de consentimiento libre, capacidad legal, objeto lícito y causa lícita.

También se logró evidenciar que el consentimiento constituye el elemento central de discusión dentro de la contratación telefónica; la investigación permitió identificar que uno de los principales problemas jurídicos radica en la dificultad de demostrar de manera inequívoca la aceptación contractual del consumidor, especialmente dentro de escenarios de contratación masiva y relaciones de consumo predispuestas; lo que coincide con lo plasmado en el marco teórico señalado por Lorenzetti (2020), quien sostiene que el comercio electrónico y la contratación a distancia requieren mecanismos reforzados de protección frente a posibles vulneraciones derivadas de la asimetría informativa existente entre proveedores y consumidores.

Se pudo además detectar que la contratación telefónica ha sido utilizada en determinados casos como mecanismo para generar obligaciones contractuales sin consentimiento plenamente informado del consumidor, situación que ha provocado múltiples reclamaciones administrativas y acciones constitucionales.

Particular relevancia adquirió el análisis de la Sentencia No. 1068-19-JP/25 de la Corte Constitucional del Ecuador, la cual estableció importantes precedentes respecto de la necesidad de verificar adecuadamente la identidad y voluntad contractual de los consumidores dentro de procesos de contratación telefónica. La Corte determinó que las empresas no pueden presumir el consentimiento contractual únicamente sobre la base de registros internos o llamadas telefónicas sin mecanismos claros y verificables de aceptación (Corte Constitucional del Ecuador, 2025).

La investigación también permitió determinar que las grabaciones telefónicas y los mensajes de datos constituyen medios probatorios válidos dentro del derecho ecuatoriano, conforme al principio de equivalencia funcional reconocido en la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos (LCEFEMD, 2002). Se concluyó que para que estos medios posean eficacia probatoria suficiente deben garantizar autenticidad, integridad, conservación y fiabilidad técnica. Este aspecto resulta fundamental dentro de los procesos judiciales y administrativos relacionados con contratación electrónica y digital.

Otro aspecto importante identificado durante el desarrollo de la investigación corresponde a la necesidad de fortalecer mecanismos de protección al consumidor frente a prácticas abusivas desarrolladas dentro de la contratación telefónica; ya que, se evidenció que muchas relaciones contractuales contemporáneas se desarrollan mediante contratos de adhesión y mecanismos de contratación rápida en los cuales el consumidor no posee capacidad real de negociación ni acceso suficiente a información clara y comprensible. En consecuencia, la investigación confirma la importancia de aplicar principios de buena fe contractual, transparencia e información precontractual como mecanismos orientados a equilibrar las relaciones de consumo.

De igual manera, se constató que el desarrollo tecnológico y el crecimiento del comercio digital han generado nuevos riesgos relacionados con el tratamiento de datos personales dentro de procesos de contratación telefónica; las empresas frecuentemente recopilan, almacenan y utilizan información personal de los consumidores mediante llamadas comerciales y registros digitales, razón por la cual resulta indispensable observar los principios establecidos en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, 2021). En este sentido, se determinó

una estrecha relación entre contratación telefónica, consentimiento digital y protección de datos personales.

Los resultados obtenidos permiten sostener que el derecho ecuatoriano se encuentra en un proceso de adaptación frente a las nuevas dinámicas de contratación digital y comercio electrónico; ya que, si bien existen normas que reconocen validez jurídica a los mensajes de datos y contratos electrónicos, todavía persisten vacíos normativos respecto de procedimientos específicos de verificación del consentimiento en contratos celebrados mediante llamadas telefónicas.

Finalmente, los contratos celebrados mediante llamadas telefónicas representan una manifestación contemporánea de la evolución del derecho contractual frente a las nuevas tecnologías de comunicación. No obstante, el reconocimiento de su validez jurídica debe encontrarse necesariamente acompañado de garantías orientadas a proteger la libertad contractual, la seguridad jurídica y los derechos fundamentales de los consumidores dentro del comercio digital contemporáneo.

5. CAPÍTULO V

5.1.CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1.1. Conclusiones

Se concluye que el marco jurídico estatal vigente sí reconoce validez y eficacia jurídica a los contratos celebrados mediante llamadas telefónicas, aun cuando no exista una regulación específica y detallada sobre esta modalidad contractual. La Constitución de la República del Ecuador, el Código Civil, la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos y la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor constituyen la legislación formal que sustenta la contratación no presencial y el reconocimiento jurídico de los mensajes de datos y comunicaciones electrónicas; por lo que los contratos telefónicos son válidos siempre que cumplan con los requisitos esenciales de existencia y validez del acto jurídico, especialmente respecto del consentimiento libre, expreso e informado de las partes.

Se concluye que el consentimiento representa el elemento central y más controvertido dentro de los contratos celebrados mediante llamadas telefónicas, debido a que la ausencia de contacto físico y la rapidez propia de la contratación a distancia pueden generar riesgos relacionados con vicios de la voluntad, falta de información suficiente y prácticas abusivas. El consentimiento contractual no puede presumirse, sino que debe ser verificable, transparente y otorgado de manera consciente por el consumidor; debiéndose tomar en cuenta que la falta de información clara, la presión comercial y la utilización de mecanismos ambiguos de aceptación pueden afectar la validez jurídica de la relación contractual.

La investigación permitió establecer que las grabaciones telefónicas, mensajes de datos y registros digitales constituyen mecanismos probatorios válidos dentro del derecho ecuatoriano, conforme al principio de equivalencia funcional reconocido en la Ley de Comercio Electrónico; sin embargo, para que estos medios posean eficacia probatoria suficiente deben garantizar autenticidad, integridad, conservación y fiabilidad técnica. Su correcta utilización fortalece la seguridad jurídica dentro del comercio digital y contribuye a la protección de los derechos de los consumidores frente a posibles prácticas abusivas en procesos de contratación telefónica.

5.1.2. Recomendaciones

Se recomienda fortalecer la normativa existente de comercio, mediante la incorporación de disposiciones específicas relacionadas con la contratación telefónica y la contratación a distancia, estableciendo procedimientos claros respecto de la verificación del consentimiento, deberes de información precontractual, mecanismos de identificación de las partes y requisitos mínimos para garantizar transparencia y seguridad jurídica dentro de las relaciones contractuales digitales.

Se recomienda que las empresas y proveedores que utilicen contratación telefónica implementen mecanismos tecnológicos y protocolos internos orientados a garantizar que el consumidor reciba información clara, suficiente y comprensible antes de aceptar cualquier obligación contractual. Deben adoptarse sistemas de validación expresa del consentimiento que permitan demostrar de manera inequívoca la aceptación libre e informada del consumidor, evitando prácticas abusivas o contratación no consentida.

Se recomienda fortalecer los mecanismos de protección de datos personales y seguridad de la información dentro de los procesos de contratación telefónica y comercio digital, garantizando la correcta conservación de grabaciones telefónicas, mensajes de datos y registros electrónicos. De igual manera, resulta necesario capacitar a consumidores y operadores comerciales respecto de los derechos y obligaciones derivados de la contratación electrónica, con la finalidad de promover relaciones contractuales más transparentes, seguras y respetuosas de los derechos fundamentales de las partes.

Bibliografía

Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. (2024). Resoluciones y criterios sobre reclamaciones de usuarios de servicios móviles. ARCOTEL.

Alessandri, A. (2018). Derecho civil: Teoría de las obligaciones y contratos. Jurídica de Chile.

Castells, M. (2010). La sociedad red. Alianza Editorial.

Código Civil. (2005). Suplemento del Registro Oficial No. 46 de 24 de junio 2005. Última Reforma Edición Constitucional del registro oficial 15 de 14 de marzo de 2022

Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional. (1996). Ley Modelo de la CNUDMI sobre Comercio Electrónico. Naciones Unidas.

Constitución de la República del Ecuador. (2008) Registro Oficial No. 449, 20 de octubre de 2008.

Díez-Picazo, L. (2019). Fundamentos del derecho civil patrimonial (Vol. I). Civitas.

Farina, J. M. (2019). Contratos comerciales modernos. Astrea.

Larrea Holguín, J. (2019). Manual elemental de derecho civil del Ecuador. Corporación de Estudios y Publicaciones.

Lorenzetti, R. L. (2020). Comercio electrónico y protección jurídica del consumidor. Rubinzal-Culzoni.

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Registro Oficial Suplemento 116 de 10-jul-2000. Última modificación: 13-oct-2011

Ley Orgánica de Protección de Datos Personales. (2021) Registro Oficial, Quinto Suplemento No. 459, 26 de mayo de 2021.

Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos. (2002) Registro Oficial Suplemento No. 557, 17 de abril de 2002.

Corte Constitucional del Ecuador. (2021). Sentencia No. 2064-14-EP/21.

Corte Constitucional del Ecuador. (2025). Sentencia No. 1068-19-JP/25.

Corte Nacional de Justicia. (2021). Absolución de consulta No. 0120-AJ-P-CNJ-2021: Prueba por medio de documentos electrónicos (WhatsApp).

Gordillo, A. (2013). Tratado de derecho administrativo y obras selectas. Fundación de Derecho Administrativo

Henríquez Palma, V. A. (2024). La ley de comercio electrónico en el sistema contractual ecuatoriano. Polo del Conocimiento.

Jaramillo, D. J., & Cano, N. (2023). Análisis sobre el consentimiento del titular bajo la Ley de Protección de Datos Personales. Universidad San Francisco de Quito.

Lee Pérez, O. I., Figueredo Martín, E. C., & Vega Pérez, L. A. (2022). Perfección del consentimiento electrónico en los contratos e-commerce B2C en Colombia. Revista Misión Jurídica, 15(23), 201–220. <https://doi.org/10.25058/1794600X.2140>

Núñez Grijalva, J. V., Núñez Viera, M. D., Pérez, O., & Geraci, M. (2021). Derechos del consumidor afectados por el acto de competencia desleal de acoso e influencia indebida, ejecutado a través de telemarketing y mailing digital: el caso de Ecuador. Revista La Propiedad Inmaterial, 31, 35–64. <https://doi.org/10.18601/16571959.n31.02>

Once González, V. N. (2022). Mensajes de datos y su valor probatorio en la legislación ecuatoriana [Trabajo de titulación, Universidad de Cuenca].

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2020). Digital economy outlook. OECD Publishing.

Ospina Fernández, G., & Ospina Acosta, E. (2020). Teoría general del contrato y del negocio jurídico. Temis.

Rincón, E. (2021). Transformación digital y nuevas formas de contratación electrónica. Editorial Jurídica Continental.

Sánchez Erazo, A. G., & Cuvi Santacruz, M. (2022). La adquisición de productos a través de un contrato digital. Polo del Conocimiento, 7(9), 456–477.

Valencia Zea, A. (2017). Derecho civil: Obligaciones. Temis

Zimmermann, R. (1996). The law of obligations: Roman foundations of the civilian tradition. Oxford University Press.