



DOI: <https://doi.org/10.23857/dc.v10i4.4148>

Ciencias Sociales
Artículo de Investigación

*La protección de los derechos de los consumidores. Especial referencia a los
contratos de adhesión en Ecuador*

*The protection of consumer rights. Special reference to adhesion contracts in
Ecuador*

*A proteção dos direitos do consumidor. Referência especial aos contratos de adesão
no Equador*

Mirca Elizabeth Muñoz Sangoquiza^I
mirkamunoz1996@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0003-4640-7431>

Christian Jeffersson Núñez Pincay^{II}
chris.jefer1@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0002-2901-2059>

Oscar Eduardo Mendoza Anchundia^{III}
oscarmendozalegal@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0009-5659-5182>

Wellington Amado Andachi Trujillo^{IV}
wellingtonandachi@hotmail.com
<https://orcid.org/0009-0001-9132-9295>

Correspondencia: mirkamunoz1996@gmail.com

***Recibido:** 29 de julio de 2024 ***Aceptado:** 12 de octubre de 2024 * **Publicado:** 09 de diciembre de 2024

- I. Abogada de los Tribunales y Juzgados de la República del Ecuador; Investigadora Independiente; Guayaquil, Ecuador.
- II. Magíster en Derecho Mención en Derecho Procesal Penal; Abogado de los Tribunales y Juzgados de la República del Ecuador; Investigador Independiente; Guayaquil, Ecuador.
- III. Magíster en Derecho Mención en Derecho Notarial y Registral; Abogado de los Tribunales de la República; Investigador Independiente; Guayaquil, Ecuador.
- IV. Magíster en Derecho Penal y Criminología; Especialista en Derecho Penal y Justicia Indígena; Diplomado Superior en Asesoría Familiar; Abogado de los Tribunales de Justicia de La República; Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales; Investigador Independiente; Guayaquil, Ecuador.

Resumen

El documento titulado “La protección de los derechos de los consumidores. Especial referencia a los contratos de adhesión en Ecuador” aborda la problemática de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, que son aquellos en los que el proveedor impone las condiciones sin permitir al consumidor negociar. En Ecuador, estos contratos son comunes y a menudo vulneran los derechos de los consumidores, ya que muchas de sus cláusulas están redactadas de manera unilateral, limitando la libertad contractual del consumidor. Justificación del tema y de la problemática de la investigación. Los derechos constitucionales ecuatorianos se ven amenazados por la celebración de contratos de adhesión. Según el artículo 2 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, estos contratos son aquellos cuyas cláusulas son establecidas unilateralmente por el proveedor mediante contratos impresos o formularios, sin que el consumidor tenga la oportunidad de discutir su contenido. Al no permitir que el consumidor negocie las cláusulas de estos contratos, se vulnera su derecho a la libertad de contratación.

Palabras Claves: Contratos, Adhesión, Abuso, Consumidor.

Abstract

This document addresses the problem of abusive clauses in adhesion contracts, which are those in which the supplier imposes the conditions without allowing the consumer to negotiate. In Ecuador, these contracts are common and often violate the rights of consumers, since many of their clauses are drafted unilaterally, limiting the consumer's contractual freedom. Examples of abusive clauses are mentioned, such as those related to the automatic renewal of services or the imposition of minimum periods of permanence, which place the consumer at a disadvantage. The document suggests that it is necessary to review and regulate these practices to better protect consumers, also proposing the creation of legal guidelines and training programs to make the population aware of their rights.

Keywords: Contracts, Adhesion, Abuse, Consumer.

Resumo

Este documento aborda o problema das cláusulas abusivas nos contratos de adesão, que são aquelas em que o fornecedor impõe as condições sem permitir que o consumidor negocie. No Equador, esses contratos são comuns e muitas vezes violam os direitos dos consumidores, já que muitas de suas cláusulas são redigidas unilateralmente, limitando a liberdade contratual do consumidor. São mencionados exemplos de cláusulas abusivas, como as relacionadas à renovação automática de

serviços ou à imposição de períodos mínimos de permanência, que colocam o consumidor em desvantagem. O documento sugere que é necessário revisar e regulamentar essas práticas para melhor proteger os consumidores, propondo também a criação de diretrizes legais e programas de treinamento para conscientizar a população sobre seus direitos.

Palavras-chave: Contratos, Adesão, Abuso, Consumidor.

Introducción

La protección de los derechos de los consumidores es un tema cada vez más relevante en el ámbito legal, especialmente en relación con los contratos de adhesión. Estos contratos, que son definidos y preestablecidos unilateralmente por el proveedor, limitan la capacidad del consumidor para negociar sus términos, lo que frecuentemente resulta en la inclusión de cláusulas abusivas. En Ecuador, este problema es particularmente significativo, ya que muchos consumidores se ven obligados a aceptar condiciones que comprometen su derecho constitucional a la libertad de contratación.

Este estudio se enfoca en la evaluación y análisis de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, y en la falta de protección legal adecuada en el país para defender a los consumidores frente a estas prácticas. A través de un enfoque cualitativo y un análisis exhaustivo de la normativa vigente, se busca demostrar la necesidad de una regulación más estricta de estas cláusulas y proponer soluciones que fortalezcan los derechos de los consumidores.

El objetivo principal de este análisis es resaltar la importancia de una regulación efectiva que garantice la protección de los consumidores en Ecuador, identificando las cláusulas más problemáticas y sugiriendo mejoras a la legislación existente. Además, se propone la creación de programas educativos para aumentar la conciencia pública sobre los derechos de los consumidores, con el fin de evitar que sean perjudicados por prácticas contractuales injustas.

Metodología

Se empleó una metodología de enfoque cualitativo, ya que el objetivo es describir los contratos de adhesión como uno de los tipos más habituales en los que se incluyen cláusulas abusivas que afectan negativamente a una de las partes, utilizando una revisión Bibliográfica exhaustiva sobre

cláusulas abusivas en especial referencia a los contratos de adhesión y derechos de los consumidores en Ecuador. Para aquello se recopilaron y analizaron fuentes académicas, artículos científicos, normativa legal ecuatoriana y jurisprudencia relevante del caso y tesis doctorales. La información que se recopiló se analizó y sintetizó para identificar y describir las cláusulas abusivas más comunes en los contratos de adhesión utilizados en el mercado ecuatoriano.

Marco teórico

Actualmente proliferan normas, doctrinas y manuales dedicados a la protección de los consumidores y usuarios; la sociedad necesita de una regulación que la proteja en el ámbito del consumo. Suele ser habitual situar el origen de la legislación dedicada a estas cuestiones en Estados Unidos con el inicio de los movimientos asociativos, en 1891 con la Liga de Consumidores de Nueva York, desde la publicación del libro *Your money's Whorth* en 1927 por S. Chase y F.J. Schlink² o también a partir de las palabras del presidente estadounidense John Fitzgerald Kennedy cuando en marzo de 1962 pronunció su célebre frase: “todos somos consumidores”, en un discurso donde aludía a los cuatro derechos básicos del consumidor: seguridad, información, elección y audiencia. De hecho, fue a partir de los años sesenta, del pasado siglo, cuando se han multiplicado las normas dedicadas a la protección de los consumidores y usuarios, Inglaterra fue uno de los primeros países que se ocuparon de esta materia en 1961 con la *Consumer Protection Act*, continuando con otras leyes como la *Trade Descriptions Act* de 1968 u otra *Consumer Protection Act* de 1987. Alemania también en 1965, modificando la normativa de competencia desleal, se ocupó de esta problemática. Adviértase que en este país, diferentes instituciones proporcionan protección a las partes más débiles forman parte del Derecho privado general y no específicamente del Derecho de los consumidores. De ahí, que las principales normas de defensa de los consumidores vulnerables se encuentran en la Ley sobre competencia desleal (Betancourt & Serna, 1997)

Derecho de Consumo

El surgimiento mismo del Derecho de Consumo se produce ante la incapacidad del derecho común para hacerse cargo de la asimetría negociar e informativa en una era digital y globalizada en la que el paradigma de la igualdad formal que consagra el derecho contractual decimonónico se desvanece cada vez más frente a la aparición de actores con suficiente entidad para la imposición de condiciones contractuales frente a contrapartes en desventaja.

El carácter conmutativo característico del derecho de contratos clásico ha perdido vigencia ante las relaciones de consumo, en las que el contrato de adhesión aparece frecuentemente y su contenido se convierte en cuestión de orden público que requiere de regulación específica destinada al control de cláusulas abusivas, proponiéndose soluciones como el contrato dirigido o la homologación contractual, o reglas de interpretación y contenido. A pesar de lo señalado, la relación de consumo sobrepasa el ámbito exclusivo de la relación contractual, por lo que parte de la doctrina la ha fundamentado en el acto mismo de consumo, razón por la que se explicaría que algunas normas extiendan sus efectos a otros actores de la cadena de consumo.

En Ecuador, la Constitución del 2008, modificada en 2021, establece en su Artículo 52 que las personas tienen el derecho a elegir bienes y servicios de alta calidad y a recibir información clara y veraz sobre ellos. Además, la ley Orgánica de Defensa del Consumidor vigente desde 2000, regula las relaciones entre proveedores y consumidores, enfocándose en la protección de los derechos del consumidor y la promoción de la equidad. El capítulo VII de esta ley se centra en la protección contractual, abordando temas como el contrato de adhesión, cláusulas prohibidas, terminación anticipada y derecho de devolución en sus artículos 41 a 45 (Congreso Nacional República del Ecuador, 2000) (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

Definición del derecho de consumo.- Según (Burneo Burneo, 2008) “Las relaciones cotidianas de los ciudadanos en la ejecución de sus negocios jurídicos, son actos de carácter privado normados primordialmente por el Derecho Civil y por el Derecho Mercantil, puesto que corresponde a cada individuo velar por sus derechos particulares; sin embargo, es fácil intuir que del entorno socioeconómico del interés privado se llegó al interés colectivo, pues el proceso de producción, distribución y consumo por sí mismo involucra el interés de la sociedad en general, protegido por el Derecho público, es por ello que el Derecho del Consumo como rama de tutela social está previsto en el Derecho Constitucional, que se desenvuelve dentro del ámbito público administrativo. Igualmente el Derecho Social y el Derecho Penal se presentan como ordenamientos auxiliares a esta rama especializada, aplicados en la defensa social”.

El Derecho del Consumidor.- según (Durand Carrion, 2012), viene a ser el conjunto de reglas dirigidas a controlar todo lo concerniente a los actos jurídicos que realiza el consumidor para satisfacer sus necesidades. Sobre este punto, cabe hacer una precisión, pues algunos autores expresan

que muchas de las necesidades han sido "creadas" por los países industrializados a fin de vender sus productos en aquellas sociedades consumistas, llenas de presiones crecientes y extendidas".

El derecho del consumo nace como una forma de proteger a la parte débil, el consumidor, en ese orden de ideas el legislador se enfocó, en una protección de los derechos administrativos y del derecho privado. No obstante, el ligamen entre los derechos del consumidor, derechos constitucionales y derechos humanos, ha tomado auge en dirección de los derechos fundamentales, esto a razón de la protección aunada a los derechos económicos, sociales, culturales y ambientales (DESCA) de tercera generación le han dado mayor relevancia al tema (Camargo Guevara & Villalba Cuéllar, 2021).

La dignidad Humana, por tanto está muy ligada al derecho del consumo en su más clara expresión, pues es este un vínculo innegable para su realización, ya que, el derecho a la dignidad humana implica garantizar las condiciones necesarias para una existencia materialmente apropiada y acorde con el proyecto de vida que cada ciudadano le imprime a su devenir, por lo que existe un mandato imperativo de las autoridades públicas y de los particulares, para que adopten las medidas necesarias de protección indispensables para salvaguardar los bienes jurídicos más preciados para el Estado. Este proyecto de vida de cada ciudadano, se entiende, desde la dimensión, y la satisfacción de las necesidades de cada ser humano, para suplir su existencia, encontrándose allí, el derecho del consumo, como vehículo, para el cumplimiento de la dignidad humana.

Es saludable acotar que proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos, es ley para los estados.

Se concluye entonces, que el derecho del consumo, complementa parte, de los tres lineamientos identificados de manera clara con la dignidad humana, y que son diferenciables: “

- ✓ La dignidad humana entendida como autonomía o como posibilidad de diseñar un plan vital y de determinarse según sus características;
- ✓ La dignidad humana entendida como ciertas
- ✓ Condiciones materiales concretas de existencia.
- ✓ La dignidad humana entendida como intangibilidad de los bienes no patrimoniales, integridad física e integridad moral o, en otras palabras, que los ciudadanos puedan vivir sin ser sometidos a cualquier forma de humillación o tortura. Por tanto, se puntualizan tres expresiones de la dignidad humana entendida como: (i) principio fundante del ordenamiento

jurídico y por tanto del Estado, y en este sentido la dignidad como valor; (ii) principio constitucional; y (iii) derecho fundamental autónomo (Tambussi, 1999)

Jurisprudencialmente se ha definido, protección al consumidor, como el ordenamiento jurídico, que regula las relaciones de consumo que surgen del intercambio de bienes y servicios entre productores, proveedores, expendedores, y consumidores, el cual tiene un carácter poliédrico;

- ✓ Un contenido esencial del derecho del consumidor es, la pretensión a obtener, bienes y servicios que reúnan unos requisitos mínimos de calidad y de aptitud para satisfacer sus necesidades.
- ✓ Su objeto, incorpora pretensiones, intereses y situaciones de orden sustancial (calidad de bienes y servicios; información).
- ✓ Su objeto, incorpora pretensiones de orden procesal (exigibilidad judicial de garantías; Indemnización de perjuicios por productos defectuosos; Acciones de clase etc.).
- ✓ Su objeto, incorpora pretensiones de orden participativo (frente a la administración pública y a los órganos reguladores). (Acosta, 2017; Sentencia C-1141, 2000) Para el cumplimiento de estas protecciones legales, existe la superintendencia de industria y comercio con funciones ordinarias asignadas, según la constitución en su artículo 115 y la ley, para dar vigilancia y control, al artículo 78 de la misma Carta Magna.

Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios (Camargo Guevara & Villalba Cuéllar, 2021)

Por lo tanto, creemos que es válido postular una aproximación teórica a los derechos humanos de los consumidores en el mercado, porque es evidente que en las prácticas de este se vulneran los derechos de aquellas, se trata de una realidad innegable. Se requiere, por ende, un enfoque sistémico y principista de derechos humanos para equilibrar las cosas y lograr el pleno ejercicio y respeto de los derechos fundamentales de las personas en el mercado. (Durand Carrión, 2019)

Sobre la base de las consideraciones anteriores se puede resumir que, los derechos del consumidor, por su naturaleza, están ligados a los derechos humanos, la economía y las empresas, si se tienen en cuenta los antecedentes históricos, jurisprudenciales, doctrinales, y las fuentes del derecho de la actualidad, destacando así la dignidad humana, tan ligada al derecho del consumo. Además es preciso apuntar, que el avance en la discusión de los derechos del consumo y su rango de protección, desde aspectos constitucionales, jurisprudenciales y de tratados internacionales desde un enfoque de

los derechos humanos, pueden llegar a tener un impacto positivo en las sociedades, desde el punto de vista de las responsabilidades sociales corporativas, así como de una mejora en la calidad de los bienes y servicios que se tranzan en los mercados. (Villalba Cuéllar, 2018)

Cláusulas abusivas en los contratos de adhesión.

En el proceso formativo de las leyes que protegen al consumidor, se puede observar cómo las cláusulas abusivas se presentan, de modo recurrente, como un problema de abuso de la libertad de empresa. Con el “abuso” se alude, en general, a las vulneraciones que sufre el consumidor como consecuencia del ejercicio ilegítimo por parte del empresario proveedor de algunas de las facultades que derivan de la libertad económica, de la que goza constitucionalmente para el desarrollo de su actividad. Asiduamente se trata de infracciones notables por su sistematicidad, su gravedad o la cantidad actual o potencial de afectados (Aedo, 2021; Aldunate Lizana, 2008)

En el orden de las ideas anteriores las cláusulas abusivas otorgan una perspectiva más amplia de análisis cuando bajo el amparo de la libertad económica, el empresario establece condiciones generales de contratación lesivas que pueden afectar a decenas y, a veces, a centenas de miles de personas, en condiciones irritantes de asimetría. En tales situaciones, los alcances de la figura como el abuso de la libertad de empresa pueden ser de gran utilidad para un análisis comprensivo del fenómeno. También sirve este parámetro para analizar aquellos casos en que se ejecuta cualquier hecho, acto o convención que impida, restrinja o entorpezca la libre competencia, así como “toda conducta contraria a la buena fe o a las buenas costumbres que, por medio ilegítimos, persiga desviar clientela de un agente del mercado”. Sin embargo, el objetivo que aquí se propone queda reducido a las cláusulas abusivas en el ámbito de los contratos de adhesión. (Aedo-Barrena, 2019; Arroyo, 2013)

Es saludable acotar la necesidad de delimitar en qué consiste el “abuso de los derechos fundamentales” y cuáles son sus antecedentes dentro de la categoría más general del “abuso del derecho”. En segundo término, se analizará el abuso de la libertad de empresa considerado en sí mismo y en su relación con las cláusulas abusivas.

✓ El “abuso del derecho”

La doctrina general del abuso del derecho permite asumir la premisa de que cualquier derecho subjetivo, tenga o no reconocimiento constitucional, es susceptible de un ejercicio legítimo como de otro ilegítimo, conforme se adecúe o no a su finalidad social y al ordenamiento jurídico. Pero la trayectoria conceptual de esta figura no ha sido fácil.

Entre todas estas variaciones, hay, sin embargo, un elemento útil: la capacidad descriptiva para connotar la superposición ilegítima del interés individual sobre el interés social en el ejercicio de un derecho subjetivo. De ahí la nueva recepción que la categoría ha tenido en la teoría general de los contratos de consumo o, más ampliamente, en la teoría general del derecho (Castán Tobeñas & Marín Castán, 1992; Castillo, 2014)

Cláusulas abusivas: Así, en una cláusula abusiva, el derecho abusado es la potestad de configurar el contrato de una manera que solo le genere ventajas al predisponente. En consecuencia, insertar una cláusula abusiva es desconocer por parte del predisponente los límites bajo los que se puede ejercer la autonomía privada, en particular, la libertad contractual, por afectar al adherente de esa relación sin causa justificada. Por el contrario, en el caso de una cláusula no leonina, el abuso del derecho no recae sobre dicha libertad, sino sobre el ejercicio del derecho específicamente reconocido en la disposición contractual. (Rodríguez Yong & Yong Serrano, 2023)

Las cláusulas abusivas, entre cuyas características suelen mencionarse las siguientes:

- ✓ Se trata de una disposición contractual configurada e impuesta por una de las partes del contrato. En otras palabras, la parte afectada por la cláusula no debe haber intervenido en la determinación de su contenido
- ✓ En segundo lugar, la cláusula debe generar un desequilibrio: (a) normativo, pues recae sobre los derechos y las obligaciones asumidas por las partes en el contrato, (b) significativo, en el entendido de que debe ser de una magnitud importante, y, finalmente, (c) injustificado, por no existir razones o motivos legales, comerciales, económicos, etc., que lo legitime o justifique de manera suficiente
- ✓ Si bien las cláusulas abusivas se manifiestan principalmente en contratos de consumo y adhesión, lo cierto es que no se limitan a estos así, la doctrina de las cláusulas abusivas puede aplicarse en contratos celebrados entre comerciantes o de libre discusión. En este último caso, En este último caso, será necesario demostrar que la cláusula considerada como abusiva fue impuesta. (De la Maza Gazmuri, 2003; Ortiz, 2016; Pérez, 2017; Rodríguez, 2013; Rodríguez Yong & Yong Serrano, 2023; Wilson, 2005).

La característica fundamental de las cláusulas abusivas, es que atentan contra la buena fe y generan un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones de las partes. Es habitual que

estas cláusulas no sean del todo entendidas por los consumidores, por diversos motivos. (Rodríguez Guerra, 2023)

En las características señaladas en la doctrina se relaciona a las cláusulas abusivas con la violación de principios que se supone deben ser respetados en cualquier contrato, de manera que para determinar si una cláusula en particular es abusiva o no, habría que demostrar que es contraria a alguno de aquellos principios, lo cual puede darse tanto con respecto al principio en sí mismo considerado como en relación a las consecuencias derivadas de la aplicación de dicha cláusula.

Uno de los problemas más comunes en esa determinación es fijar el sentido y alcance del principio en cuestión, dado que diferentes intérpretes podrían encontrar un sentido distinto a un mismo principio, por lo que la manera en que deba entenderse un principio concreto dependerá de la interpretación oficial que haga un ente autorizado para ello, al que corresponde también determinar si una estipulación contractual es o no abusiva.

Ejemplos de contratos de CNT

Como ejemplos de contratos tenemos:

- ✓ **CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP** el mismo que consta de cláusulas abusivas donde se basa en la necesidad que tiene un usuario en percibir un servicio que hoy en día es tan necesario y por ende el usuario se ve en la penosa idea de aceptar esta cláusula unilateral que es el de aceptar la renovación automática de este contrato. Además, el consumidor se ve obligado en aceptar a las cláusulas que le el proveedor al momento de firmar este contrato, ya que debe cancelar valores que supuestamente adeudó de forma coaccionada por este contrato, por promociones que él ni siquiera deseó. Así existen más contratos que tienen este tipo de cláusulas que a en su mayoría son contratos de adhesión por concesionarias de planes cumulativos en el que si se decide cancelar el contrato, en su mayoría se quedan con un porcentaje del pago inicial y, de las costas de servicios, que se deberían regular y revisar por el órgano regulador de este tipo de contratos.
- ✓ **Contratos de la compra de vehículos en las concesionarias**
En la que como cláusula unilateral está estipulado que se deben de realizar las garantías en la casa de estos concesionarios o si no, el vehículo perdería toda garantía a reclamar, cosa que muchas personas no estamos de acuerdo, pero por necesidad y por ser una cláusula que está adherida en el contrato se debe de firmar. (Contrato de Servicios de Adhesion de Servicios, n.d.)

Como protección de estos contratos esta **Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder del Mercado 2012** aprobada el 29 de septiembre del 2012 por la Asamblea Nacional de la República del Ecuador, su objeto es que establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor. El artículo que se evidencia la temática es el Art. 27, núm. 10, lit. a) y e), pp. 3-15)

Estado de vulnerabilidad del consumidor...- Según (Stiglitz, 2013) “como consecuencia, la existencia de un riesgo, que consiste en que, quien detenta el poder de negociación, aproveche tal condición para reafirmarlo a través de cláusulas que, integrando la configuración interna (contenido) del contrato, apuntalen la posición dominante de que disfruta el profesional”.

En Ecuador, el órgano regulador encargado de la defensa de los derechos de los consumidores es el Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca (MPCEIP). Este ministerio se encarga de la aplicación y cumplimiento de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y su reglamento. Además, la Defensoría del Pueblo también juega un papel importante en la protección de los derechos de los consumidores, proporcionando asesoramiento y mediación en casos de quejas y reclamaciones.

Se ejemplifica: Lo que para el consumidor puede ser una estipulación abusiva, para el proveedor puede ser una costumbre contractual que rara vez ha sido cuestionada. Para reducir la indeterminación y fijar los márgenes de discrecionalidad de este último, y para minimizar la necesidad de la intervención de intérprete oficial de la ley, el legislador suele establecer ciertas prohibiciones que, de estar presentes en el contrato, se considerarían nulas de pleno derecho y sin ningún efecto legal.

Siguiendo esta línea de pensamiento la capacidad de previsión del legislador tiene ciertos límites, razón por la cual solo puede establecer prohibiciones genéricas cuyo contenido específico deberá determinarse al momento de su aplicación, de manera que es posible distinguir entre prohibiciones referidas a las cláusulas del contrato en sí mismas, y prohibiciones relacionadas con las consecuencias derivadas de la aplicación de las estipulaciones contractuales, con independencia de que estas últimas estén prohibidas o puedan considerarse abusivas.

En cualquiera de los dos casos, determinar el carácter abusivo de una cláusula contractual implica un ejercicio de interpretación en términos de principios y normas jurídicas relativas al caso concreto, razón por la cual, además de las normas sustantivas que determinan los derechos de los consumidores y las prohibiciones a los proveedores, el ordenamiento jurídico debe asegurar que los primeros dispongan de formas concretas de acceso a la justicia, así como de instituciones administrativas facultadas para prevenir las cláusulas y prácticas contractuales abusivas (Falconi, 2022).

Sobre la base de las consideraciones anteriores la existencia de cláusulas abusivas en un contrato depende de la interpretación de los principios o la prohibición legal que se consideren quebrantados, la existencia de las prácticas abusivas depende del contraste de los hechos con el texto legal.

En tal sentido, lo que caracteriza a las prácticas abusivas es su configuración de manera particular, directa, entre el proveedor y el consumidor en el momento u ocasión de ejecutar el contrato, o que se derivan de su ejecución, sin que necesariamente exista una violación de las cláusulas prohibidas o una vulneración de los principios que pudiera considerarse abusiva.

Para concluir con el análisis conceptual, parece acertado afirmar las cláusulas abusivas, en la doctrina ecuatoriana debe señalarse que, al realizar un estudio exploratorio se constató que el tema se encuentra en las principales publicaciones jurídicas que circulan en el país, entre las que cabe mencionar: Foro, Universidad Andina Simón Bolívar, Quito; Iuris Dictio, Universidad San Francisco de Quito; Cálamo, Universidad de las Américas, Quito; IURIS, Universidad de Cuenca; Revista Jurídica, Universidad Católica del Ecuador y Revista Jurídica, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Se afirma que en el Ecuador el tema general de las cláusulas abusivas en los contratos no ha sido tratado con sistematicidad ni profundidad, mucho menos los contratos de adhesión donde es más frecuente que aparezca este tipo de estipulaciones. Ciertamente es que, a nivel de trabajos académicos y tesis de especialidad o maestrías, se pueden encontrar varios estudios relativos al tema de los derechos de los consumidores y las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, pero en ellos por lo general no se avanza más allá de comentarios a la legislación vigente, análisis de la doctrina extranjera y propuestas de modificación del ordenamiento jurídico vigente o de las funciones de los entes públicos competentes en la materia.

Sin embargo, no existe hasta el presente una investigación de tesis doctoral o la publicación de libros o estudios monográficos, que aborden en toda su complejidad, sustantiva, institucional y procesal, el tema de los derechos de los consumidores y usuarios frente a las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, ni en la legislación vigente existe una definición clara de cuáles son las cláusulas abusivas y las formas de evitar su incidencia en los derechos de los consumidores.

Las cláusulas abusivas, en resumen, implican un perjuicio para el consumidor y son lesivas a sus derechos, pues constituyen un rompimiento en la transparencia contractual. Afectan la contratación pues, desde la vulneración de los caracteres esenciales del contrato, provocan un mal para los principios del Derecho como ciencia (Reyes Alfonso et al., 2023).

Cláusulas abusivas y contratos de adhesión

Se manifiesta que los estudios sobre los derechos de los consumidores, uno de los temas recurrentes es la existencia de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión dichas cláusulas, constituyen uno de los problemas más relevantes en el tráfico contractual contemporáneo. (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Presidencia de la Nación, 2023)

En esta misma línea de interpretación una de las características definitorias de los contratos de adhesión es, precisamente, que los términos son impuestos por una de las partes, lo que “presupone que sólo uno de los sujetos de la relación participa en la creación del esquema contractual”, sin posibilidades de negociación por parte de la otra.

De la Maza Gazmuri, (2003) refiere en sus investigaciones que el tema de las cláusulas abusivas va más allá de las posibilidades de negociación del consumidor, que hasta cierto punto sería una formalidad si no permite modificar el contenido del contrato, y se relaciona con otras variables como la buena fe contractual, el orden público o las buenas costumbres.

Muy claro expresan muchas literaturas que las cláusulas abusivas pueden considerarse como un mal necesario que siempre puede estar presente en los contratos de adhesión; ello no significa que los consumidores deban ser abandonados a las reglas del mercado, o al cumplimiento voluntario de las normas que reconocen sus derechos por parte de los proveedores.

Como lo señala Sandoval, la industrialización de la economía se caracterizó por la producción y oferta masiva de bienes y servicios. Dicho escenario hizo necesaria la creación de contratos sujetos a las mismas condiciones para todos los demandantes de aquellos. A estos contratos se les denominó contratos por adhesión, los cuales contemplan cláusulas pre-redactadas por una de las partes, mientras

que la contraparte no tiene más opción que adherirse o no contratar

En la doctrina pueden identificarse variadas definiciones de lo que es un contrato por adhesión. Meza Barros los define como aquellos en que “Una de las partes formula las condiciones del contrato y la otra se limita a prestar su aprobación o adhesión a dichas condiciones en block”. Igualmente Abeliuk citado en el artículo Rodríguez Guerra, (2023) expresa que “el contrato de adhesión se caracteriza porque la oferta la hace una de las partes conteniendo todas las estipulaciones del mismo, sobre las cuales no acepta discusión ni regateo alguno; la contraparte o acepta el contrato tal como se le ofrece o se abstiene de contratar; no existe otra alternativa para ella: lo toma o lo deja (Rodríguez Guerra, 2023)

Los contratos por adhesión generan una nueva estructura de perfección del contrato y rompen con las reglas de la vieja contratación. En ellos, el principio contractual de justo equilibrio de las prestaciones, encuentra un freno en el desenvolvimiento del negocio. Tradicionalmente, la justicia contractual se logra a través de la negociación de sujetos libres e iguales que actúan en defensa de sus propios intereses, cumpliendo con el principio de *pacta sunt servanda* (Ojeda Rodríguez, 2003).

Contrato de adhesión.- “El contrato por adhesión a cláusulas predispuestas o condiciones generales es aquél en que la configuración interna del mismo (reglas de autonomía) es dispuesta anticipadamente sólo por una de las partes (predisponente, profesional, proveedor, empresario, etc.), de modo que si la otra decide contratar, debe hacerlo sobre la base de aquel contenido

Este se refiere los contratos celebrados por una parte entre profesionales, distribuidores de mercancías o de servicios, y por otra parte, entre consumidores que contratan para la satisfacción distinta de los profesionales esto es, para la satisfacción de las necesidades corrientes de la vida. (Larroumet, 999)

Según Stiglitz, (2013) “contrato por adhesión se halla constituido por el hecho de que el adherente carece de poder de negociación a tal punto que no puede redactar ni influir en la redacción de la cláusula. Dicho de otro modo, las cláusulas se presentan al adherente ya redactadas por el predisponente”.

Los contratos de adhesión, como instrumentos jurídicos, cumplen actualmente dos finalidades económicas de suma trascendencia para el desarrollo de la economía: por una parte, viabilizan el intercambio masivo de bienes y/o servicios, haciendo más rápida y expedita la circulación de la riqueza en el tráfico; por otra parte, se erigen como una estrategia de manejo de costos de los empresarios orientada a la eficiencia económica. (Posada Torres, 2015)

Características del contrato de adhesión.-

- ✓ La unilateralidad sea uno de sus rasgos más característicos.
- ✓ La configuración interna del contrato viene modelada sólo por una de las partes, precisamente identificada como el predisponente, lo que significa que el adherente no participa en la redacción ni influye en su contenido.
- ✓ La rigidez del esquema predeterminado por el empresario. Ello significa que su contraparte carece del poder de negociación consistente en contar con la posibilidad de discutir o en intentar influir en la redacción del contrato o tan siquiera de una cláusula.
- ✓ El tramo íntegro de las tratativas precontractuales en punto al contenido de las condiciones generales se halla suprimido. Stiglitz, (2013)

Resultados

A continuación, se presenta un análisis previo cita de los documentos de carácter institucional y teóricos básicos a nivel nacional relacionados con la enseñanza del idioma inglés mediado por Inteligencia Artificial.

Para esquematizar los resultados, se plantea responder a las siguientes preguntas:

¿Qué tipos de investigación se han desarrollado en el tema planteado? y ¿Cuáles son los derechos de los consumidores. Especial referencia a los contratos de adhesión en Ecuador

Sobre la primera pregunta, en la tabla 2 se observa el tipo de estudio de cada investigación a las que se realizó la revisión bibliográfica, en el cual se demuestra que 20 estudios fueron de metodología cualitativa, 10 cuantitativos, y 10 artículos de revisión bibliográfica, dando un total de 20 estudios revisados.

Tabla 1.

Tipo del Estudio.

Tipo de estudio	
Cualitativo	11
Revisión Bibliográfica	9
Total	20

Elaborado por: El Autor

En la tabla 2 se observan los estudios relacionados con el tema y revisados, sus autores, el tipo de metodología empleada y la población muestra a la cual se le efectuó la investigación.

Tabla 2.

Revisión de artículos que cumplen con los criterios de la investigación.

Título.	autor y año	Metodología utilizada	Resultados
Facultad unilateral de terminar el contrato y buena fe contractual.	Aedo-Barrena, C. E. (2019).	Revisión Bibliográfica	El estudio examina dos aspectos: primero, el control de la facultad unilateral de rescindir un contrato por incumplimiento, evaluándolo según la buena fe contractual; y segundo, establece un régimen de responsabilidad para el acreedor que ejerza esta facultad de manera contraria a la buena fe, causándole daños al deudor.
Los derechos del consumidor desde una perspectiva constitucional y de Derechos Humanos.	Camargo Guevara, S. F., & Villalba Cuéllar, J. C. (2021).	Revisión bibliográfica	El estudio destaca una sustanciación histórica y actual del derecho del consumo en Colombia, contrastando las posturas académicas en América Latina, y Europa como una zona de vital importancia en este estudio, enfocado a producir aportes, específicamente en el territorio de Colombia, en este siglo, y su carácter legal, he importante para el estado.
Defensa del consumidor y derecho penal en el	Campaña, P. (2019).	Revisión Bibliográfica	Como resultado de este estudio se generaron criterios, más aún cuando

La protección de los derechos de los consumidores. Especial referencia a los contratos de adhesión en Ecuador

Ecuador: Incompatibilidad de principios.		tipo ensayo	los principios que rigen materias diversas como las que han sido unidas a través de las reformas, son de difícil adaptación y armonización entre sí.
. LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR (Ley No. 2000-21).	Congreso Nacional .República del Ecuador. (2000)	Cualitativa	-
Constitución de la República del Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador.	Asamblea Constituyente	Cualitativa	-
LEY ORGANICA DE CONTROL DE PODER DE MERCADO.	Asamblea Nacional del Ecuador , 2012	Cualitativa	-
Legislaciones sobre cláusulas abusivas. In Anulabilidad de las cláusulas abusivas	Correa Valenzuela, G. A. (2015).	Revisión Bibliográfica	Revisión Bibliográfica sobre las legislaciones sobre clausulas abusivas en algunos países
Contratos por adhesión y cláusulas abusivas:¿ Por qué el Estado y no solamente el mercado?	De la Maza Gazmuri, I. (2003).	Revisión Bibliográfica	Revisión bibliográfica sobre Contratos por adhesión y cláusulas abusivas
El derecho del consumidor y sus efectos en el derecho civil frente a la contratación de consumo en el mercado. IUS INKARRI II, 87.	Durand Carrión, J. B. (2016).	Revisión Bibliográfica	Se analiza ante este estudio el Derecho del Consumidor constituye un sistema global de normas, principios, instituciones e instrumentos consagrados por el ordenamiento jurídico a favor del consumidor para garantizar en el

			mercado una posición de equilibrio con los empresarios proveedores, en una relación de consumo y como destinatario final de los bienes y servicios adquiridos.
Aproximación a una teoría de los derechos humanos del consumidor en el mercado global y su tratamiento en el derecho constitucional peruano. Prolegómenos,	Durand Carrión, Julio Baltazar. (2019)	Revisión bibliográfica	El estudio presenta un desarrollo conceptual, sistémico y coherente con el fin de entender cuáles son los fundamentos iusfilosóficos que permitirían estudiar la naturaleza del derecho del consumidor, su esencia y el porqué de su tratamiento constitucional.
Cláusulas abusivas y derechos de los consumidores en Ecuador.	Falconi, M. (2022).	cualitativo	El resultado de este estudio es una caracterización de las cláusulas abusivas y las cláusulas prohibidas y su impacto negativo sobre los derechos de los consumidores y usuarios.
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	Núñez Grijalva, J., Núñez Viera, M. D., Pérez, O., & Geraci, M. (2021).	cualitativo	El resultado de este estudio fue de obtener una rápida decisión de compra del consumidor, y generalmente materializada a través de instrumentos contractuales preelaborados y a distancia, puede conducir al posible cometimiento del acto de competencia desleal de acoso e influencia indebida contra el consumidor, el cual, al infringir el marco jurídico vigente en Ecuador, puede ser procesado y sancionado,

			tanto en sede administrativa como jurisdiccional.
Contratos de servicios públicos celebrados por adhesión, ante cláusulas abusivas o excesivamente onerosas. Perspectivas desde el Derecho cubano.	Reyes Alfonso, D., Ojeda Castillo, A., & Machín Roque, J. (2023).	Cualitativo	Según la bibliografía consultada se llegó a la conclusión que el Estado como ente de poder público ejerce funciones administrativas encaminadas a suplir las crecientes necesidades sociales. Para ello encarga dichas funciones a la Administración Pública, la que entonces debe poner a disposición de la población los servicios públicos.
Cláusulas abusivas en los contratos de crédito al consumo.	Rodríguez, A. S. (2013).	Cualitativo	En este estudio se realiza un análisis de las cláusulas que, insertas en estos contratos, pueden ser declaradas nulas por abusivas, por tener cabida en los supuestos previstos en los arts. 85 a 90 TRLGDCU o causar, en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes. Por último, a la luz de la reciente STJUE de 14 de junio de 2012 nos planteamos la subsistencia del contrato sin la cláusula abusiva y la cuestionada integración del contrato parcialmente nulo.
Cláusula inentendible como cláusula abusiva en	Rodríguez Guerra, D. (2023).	Revisión Bibliográfica	Durante este estudio no dan a conocer que existen varios motivos

contratos de adhesión regidos por la Ley N° 19.496.			que pueden explicar porque los consumidores podrían no entender un contrato de adhesión. Estos motivos pueden ser la falta de información relevante en ellos, tener faltas de ortografía, no estar escritos en castellano o estarlo en un lenguaje altamente técnico, entre otros motivos. Si se considera que “ininteligible” es sinónimo de “ilegible”, el mecanismo de control que debe utilizarse es el control formal del artículo 17 de la ley de protección del consumidor. Si se considera que no son sinónimos, entonces la letra g) del artículo 16 de dicha ley, puede presentarse como un mecanismo eficiente de control para cláusulas ininteligibles.
Sentencia C-1141. (2000). Sentencia C-1141 de 2000. Referencia: expediente D-2830. Magistrado ponente: Eduardo Cifuentes Muñoz.	-	Cualitativo	-
El contrato por adhesión en el Proyecto de Código Civil y Comercial. Revista Derecho Privado,	Stiglitz, R. S. (2013).	Revisión bibliográfica	Revisión bibliográfica sobre El contrato por adhesión en el Proyecto de Código Civil y Comercial

La protección de los derechos de los consumidores. Especial referencia a los contratos de adhesión en Ecuador

2(4), 55.			
Los derechos del consumidor como derechos humanos.	Tambussi, C. E. (1999).	Revisión bibliográfica	Revisión Bibliográfica sobre los derechos del consumidor como derechos humanos.
Constitución, mercado y protección al consumidor. VI Jornada de Derecho Constitucional. Intervención Del Estado de La Economía	Villalba Cuéllar, J. C. (2018).	Cualitativo	El estudio contiene una sustanciación histórica y actual del derecho del consumo en Colombia, contrastando las posturas académicas en América Latina, y Europa como una zona de vital importancia en este estudio, enfocado a producir aportes, específicamente en el territorio de Colombia, en este siglo, y su carácter legal, he importante para el estado.
Las cláusulas abusivas. Una crítica al control represivo.	Wilson, C. P. (2005).	Cualitativo	En este estudio no dan a conocer que Siendo el problema principal de las condiciones generales de la contratación la existencia de cláusulas abusivas, se requiere el análisis de los diversos sistemas de control en el derecho comparado europeo y nacional.

Elaborado por el autor

La revisión bibliográfica de estos artículos, publicaciones permitieron encaminar la investigación cumpliendo con los objetivos estipulados y dando a conocer las principales herramientas jurídicas de la protección a los derechos de los consumidores en los contratos de adhesión, sus limitaciones entre otros aspectos significativo que son de utilidad para el lector de la comunidad científica.

Discusión

Al examinar el Código Civil y el Código de Comercio colombianos, se observa que la regulación se refiere a contratos paritarios, donde las partes en el contrato han discutido los términos y condiciones en que se pactará y desarrollará este, por lo que se podría creer que sus normas no son directamente aplicables a las cláusulas abusivas. No obstante, los principios rectores del ordenamiento pueden permitir dar una solución jurídica al evento en que se tenga en discusión la existencia de una cláusula abusiva

Sin embargo, existen en el ordenamiento colombiano normas especiales que contemplan las cláusulas abusivas, por lo que la normativa general contenida en el Código de Comercio y el Código Civil ha de ser aplicada de forma supletiva a lo contemplado por las normas especiales (Correa Valenzuela, 2015).

Se reconoce al llamado derechos de los consumidores por su carácter interdisciplinario; la problemática, en consecuencia supera las normas del derecho civil, comercial, procesal, penal, administrativo, etc. para comprenderlas e integrarlas sistemáticamente”.

Resulta así que, cualesquiera sean las disposiciones legales que afecten a los consumidores, habrán de ser interpretadas en la forma que más favorezca a los consumidores,

Mediante un trabajo de corte dogmático, y la aplicación del método exegeticocritico, realizado por (Núñez Grijalva et al., 2021) el cual tuvo como objetivo analizar si la aplicación sistemática, no solicitada y excesiva del tele mercadeo y el *mailing* digital, efectuada con el objeto de obtener una rápida decisión de compra del consumidor, y generalmente materializada a través de instrumentos contractuales preelaborados y a distancia, puede conducir al posible cometimiento del acto de competencia desleal de acoso e influencia indebida contra el consumidor, el cual, al infringir el marco jurídico vigente en Ecuador, puede ser procesado y sancionado, tanto en sede administrativa como jurisdiccional

Laurente Mendoza, Juan Carlos (2023) en su investigación referida a la asimetría informativa y el derecho de protección al consumidor en productos, servicios de telefonía, teniendo como

finalidad determinar de qué manera la asimetría informativa vulneraría el derecho de protección al consumidor en productos y servicios de telefonía en el distrito de los Olivos. El resultado principal fue que la asimetría informativa vulnera el derecho del consumidor por la falta de información por parte de los proveedores de telefonía, y como conclusión tenemos que la desinformación conlleva a que los consumidores tomen decisiones erróneas al momento de adquirir el producto y/o servicio. (Laurente Mendoza, 2023)

Según (Campaña, 2019), las reformas introducidas a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, a través de la Ley Orgánica Reformativa al Código Orgánico Integral Penal, en el Ecuador han generado cambios muy importantes para el tratamiento de las infracciones que dicho cuerpo normativo contempla, ya que han sido incorporadas al ámbito material de la ley penal y se ha dispuesto su tramitación a través del procedimiento expedito contemplado para el juzgamiento de las contravenciones penales. Esta situación genera un problema de adaptación de los principios propios de la defensa de los derechos de los consumidores a los del derecho penal que puede provocar serias afectaciones a la vocación protectora de la materia.

Se plantea por diferentes autores ecuatorianos que los derechos constitucionales como numeral 16 del artículo 66 del ordenamiento constitucional, se consagra el derecho a la libertad de contratación, y en el numeral 25 del mismo artículo se ratifica el derecho de las personas a acceder a bienes y servicios de calidad y a recibir información sobre sus cualidades. Son vulnerados por la celebración de contratos de adhesión, que son aquellos que se caracterizan porque sus cláusulas son establecidas de forma unilateral por el proveedor, utilizando para ello contratos impresos o formularios, sin que el consumidor tenga la oportunidad de discutir su contenido, afectándose de este modo su derecho a la libertad de contratación.

(CASTILLO et al., 2023) hacen referencia en su investigación que el impacto del Internet ha abrazado en gran medida la vida de las personas, trajo consigo amplias ventajas para la gestión comercial, sobre todo en las relaciones contractuales. Los contratos electrónicos son aquellos donde no existe un contacto físico entre las partes para su perfección, sino que ocurre a través de la web y en ocasiones la entrada al sitio supone la vinculación automática, como es usual con los contratos “*browse y click*”. Una característica actual de los mismos está dada en su puesta en práctica a través de la contratación por adhesión. De este modo deben preverse los mecanismos, principios y condiciones generales que garanticen que no existan cláusulas abusivas que vulneren la posición jurídica del aceptante, más aún cuando lo que se adquiere venga de un servicio público, donde el

predisponente tiene un lugar superior y posee amplias prerrogativas. La contratación electrónica es un hecho que cada vez más aumenta en masa y continuará en auge (Reyes Alfonso et al., 2023)

Conclusiones

Derecho de Consumo aparece como parte de su naturaleza y ha consolidado su autonomía como disciplina jurídica al cimentar principios propios que configuran la protección del consumidor en el contexto de una relación desigual.

La sociedad precisa de una regulación que la proteja en el ámbito del consumo. El estado ecuatoriano tiene el deber de proteger los derechos reconocidos en la Constitución mediante la creación de normas e instituciones que garanticen el acceso a la justicia ante cualquier violación proveniente de instituciones públicas o particulares.

Los contratos de adhesión en Ecuador frecuentemente contienen cláusulas abusivas que limitan la capacidad del consumidor para negociar, lo que vulnera su derecho constitucional a la libertad de contratación. La legislación ecuatoriana actual no proporciona una protección adecuada contra las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, dejando a los consumidores en una posición de desventaja.

Es una necesidad imperiosa trazar programas de aprendizaje y propagación a los consumidores los cuales puedan activarlos frente a prácticas comerciales que afectan su derecho a elegir libremente un bien y/o servicio. Es crucial revisar y regular las prácticas contractuales para asegurar que los derechos de los consumidores estén protegidos. La falta de una regulación estricta permite que los proveedores impongan condiciones desfavorables unilateralmente.

Establecer mecanismos efectivos de control y supervisión para asegurar que los proveedores cumplan con las normativas y no incluyan cláusulas abusivas en sus contratos, la creación de una entidad reguladora independiente que supervise y sancione las prácticas abusivas puede ser una solución efectiva y sobre todo realizar una revisión exhaustiva de los contratos de adhesión existentes en el mercado para identificar y eliminar cláusulas abusivas. Fomentando así la participación de organizaciones de consumidores en la revisión y redacción de contratos para asegurar que los intereses de los consumidores estén representados.

Las implicaciones teóricas y las aplicaciones prácticas de los resultados de este estudio subrayan la importancia de una protección robusta y efectiva de los derechos de los consumidores en Ecuador. La combinación de una regulación adecuada, educación y capacitación, mecanismos de control, acceso a la justicia y revisión de contratos existentes puede crear un entorno más justo y

equitativo para los consumidores, asegurando que sus derechos no sean vulnerados por prácticas contractuales abusivas.

Referencias

- Acosta, J. (2017). (26). *años de la " Constitución Económica" colombiana: Entre análisis económico del derecho y análisis jurídico de la economía*. Blog de Derecho de Los Negocios.
- Aedo-Barrena, C. E. (2019). Facultad unilateral de terminar el contrato y buena fe contractual. *Revista Chilena de Derecho Privado*, 33, 73–96.
- Aedo, C. (2021). Facultad unilateral de terminar el contrato y cláusulas abusivas. Patricia López y Hernán Cortéz (coords). In B. Loayza & R. Norambuena (Eds.), *Estudios del derecho del consumidor II* (pp. 193–218). Editorial Rubicón.
- Aldunate Lizana, E. (2008). *Derechos Fundamentales*. Editorial Legal Publishing.
- Arroyo, A. (2013). Consumidores y normativa protectora de la libre competencia. El derecho de la libre competencia como instrumento económico a favor de las empresas y los consumidores. In M. V. Pena (Ed.), *Valencia : Tirant Lo Blanch*.
- Betancourt, F., & Serna, F. (1997). *El libro anónimo De interdictis: Codex vaticanus latinus no. 5766 (núm. 65)*. Universidad de Sevilla.
- Burneo Burneo, J. A. (2008). *Contratos de adhesión y mecanismos de protección al consumidor*.
- Camargo Guevara, S. F., & Villalba Cuéllar, J. C. (2021). Los derechos del consumidor desde una perspectiva constitucional y de Derechos Humanos. *Revista CES Derecho*, 12(2), 146–161.
- Campaña, P. (2019). Defensa del consumidor y derecho penal en el Ecuador: Incompatibilidad de principios. *Revista Cálamo*, 12, 76-90.
- Castán Tobeñas, J., & Marín Castán, M. L. (1992). *Los derechos del hombre*.
- CASTILLO, A. O., ALFONSO, D. R., & Roqué, J. M. (2023). LA CONTRATACIÓN POR ADHESIÓN, ESPECIAL REFERENCIA A LA CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA. *Debate Jurídico Ecuador*, 6(1), 83–96.
- Castillo, X. (2014). Los textos asimétricos y el control de abusividad. In F. Barrientos (Ed.), *Condiciones generales de contratación y cláusulas abusivas*. (pp. 281–294). Ediciones UDP.
- Congreso Nacional .República del Ecuador. (2000). *LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR (Ley No. 2000-21)*.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*.

- Contrato de servicios de Adhesion de Servicios* (pp. 1–4). (n.d.). <http://www.gerencie.com/contrato-de-servicios.html>
- Correa Valenzuela, G. A. (2015). Legislaciones sobre cláusulas abusivas. In *Anulabilidad de las cláusulas abusivas* (pp. 21–42). Editorial Universidad del Rosario. <https://doi.org/10.7476/9789587386301.0003>
- De la Maza Gazmuri, I. (2003). Contratos por adhesión y cláusulas abusivas: ¿Por qué el Estado y no solamente el mercado? *Revista Chilena de Derecho Privado*, 1, 109–148.
- Durand Carrion, J. B. (2012). El derecho del consumidor y sus efectos en el derecho civil frente a la contratación de consumo en el mercado. *IUS INKARRI II*, 87.
- Durand Carrión, J. B. (2019). Aproximación a una teoría de los derechos humanos del consumidor en el mercado global y su tratamiento en el derecho constitucional peruano. *Prolegómenos*, 22(44), 117–142.
- Falconi, M. (2022). Cláusulas abusivas y derechos de los consumidores en Ecuador. *Revista Chakiñan de Ciencias Sociales y Humanidades*, 18, 191–202.
- Larroumet, C. (999). *Teoría general del contrato, Tomo I*. Editorial Themis.
- Laurente Mendoza, J. C. (2023). *La asimetría informativa y el derecho de protección al consumidor en productos, servicios de telefonía, distrito de Los Olivos, 2022*.
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos .Presidencia de la Nacion. (2023). *Dossier : Defensa del Consumidor Seleccion de Jurisprudencia y Doctrina* (Sistema Ar).
- Núñez Grijalva, J., 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 (Consumer Rights Affected by the Act of Unfair Competition of Harassment and Undu. *La Propiedad Inmaterial*, 31.
- Ojeda Rodríguez, N. (2003). Principios de la buena fe y del justo equilibrio de las prestaciones en la contratación. *Derecho de Contratos*, 1, 37–64.
- Ortiz, A. A. (2016). Guía de cláusulas abusivas en préstamos hipotecarios. *Revista CESCO de Derecho de Consumo*, 17, 116–134.
- Pérez, B. (2017). La ética en los contratos. In G. Adame, *Homenaje al Doctor Othón Pérez Fernández del Castillo* (pp. 279–285). UNAM.
- Posada Torres, C. (2015). Las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión en el derecho colombiano. *Revista de Derecho Privado*, 29, 141–182.

<https://doi.org/10.18601/01234366n20.07>

- Reyes Alfonso, D., Ojeda Castillo, A., & Machín Roque, J. (2023). Contratos de servicios públicos celebrados por adhesión, ante cláusulas abusivas o excesivamente onerosas. Perspectivas desde el Derecho cubano. *Revista de Derecho (Coquimbo)*, 30.
- Rodríguez, A. S. (2013). Cláusulas abusivas en los contratos de crédito al consumo. *Boletín Del Ministerio de La Presidencia, Justicia y Relaciones Con Las Cortes*, 2153.
- Rodríguez Guerra, D. (2023). Cláusula inentendible como cláusula abusiva en contratos de adhesión regidos por la Ley N° 19.496. *Revista de Ciencias Sociales (Valparaíso)*, 83, 241-283.
- Rodríguez Yong, C. A., & Yong Serrano, S. (2023). Las cláusulas abusivas en el contrato estatal. *Vniversitas Jurídica*, 72.
- Sentencia C-1141. (2000). *Sentencia C-1141 de 2000. Referencia: expediente D-2830. Magistrado ponente: Eduardo Cifuentes Muñoz.*
- Stiglitz, R. S. (2013). El contrato por adhesión en el Proyecto de Código Civil y Comercial. *Revista Derecho Privado*, 2(4), 55.
- Tambussi, C. E. (1999). Los derechos del consumidor como derechos humanos. *Derechos Humanos*, 9.
- Villalba Cuéllar, J. C. (2018). Constitución, mercado y protección al consumidor. *VI Jornada de Derecho Constitucional. Intervencion Del Estado de La Economia.*
https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/12189/2018_Memorias_VI_Jornadas_de_DrchISSN-46-60.pdf?sequence=1
- Wilson, C. P. (2005). Las cláusulas abusivas. Una crítica al control represivo. *Revista de Derecho (Valparaiso)*, 2(XXVI), 391–404.

©2024 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons

Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0)

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>.