



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE DERECHO**

Los derechos y obligaciones de los emprendedores de la economía popular y solidaria en el crédito digital

**Trabajo de Titulación para optar al título de Abogado de los Tribunales
y Juzgados de la República del Ecuador**

Autor:

Richard Alexander, Moreano Robalino

Tutor:

Dr. Leonardo Sánchez

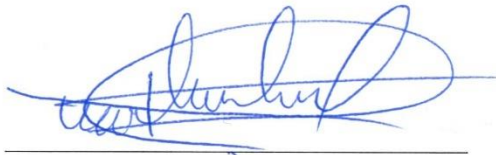
Riobamba, Ecuador. 2024

DERECHOS DE AUTORÍA

Yo, Richard Alexander Moreano Robalino, con cédula de ciudadanía 0603441403, autor del trabajo de investigación titulado: “**Los derechos y obligaciones de los emprendedores de la economía popular y solidaria en el crédito digital**”, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mí exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor (a) de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, a la fecha de su presentación.




Richard Alexander Moreano Robalino
C.I.: 0603441403
AUTOR

DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR Y MIEMBROS DE TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Tutor y Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación “Los derechos y obligaciones de los emprendedores de la economía popular y solidaria en el crédito digital”, presentado por Richard Alexander Moreano Robalino, con cédula de identidad número 0603441403, certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha asesorado durante el desarrollo, revisado y evaluado el trabajo de investigación escrito y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba.

Dr. Vinicio Mejía.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO



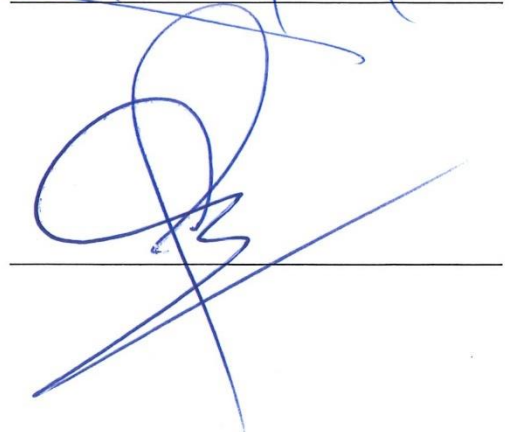
Dr. Jorge Romero
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO



Ms. Gabriela Medina
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO



Dr. Leonardo Sánchez
TUTOR



CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación “Los derechos y obligaciones de los emprendedores de la economía popular y solidaria en el crédito digital”, presentado por Richard Alexander Moreano Robalino, con cédula de identidad número 0603441403, bajo la tutoría de Dr. Leonardo Sánchez; certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba a los 31 días del mes de Julio 2024

Presidente del Tribunal de Grado
Dr. Vinicio Mejía

Firma



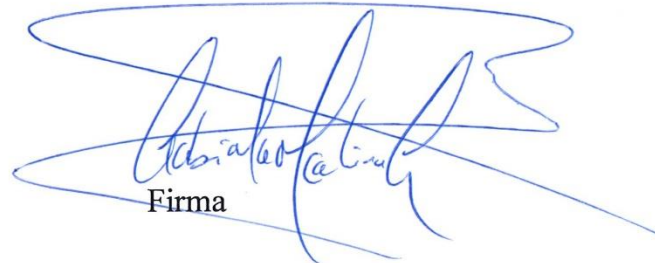
Miembro del Tribunal de Grado
Dr. Jorge Romero

Firma



Miembro del Tribunal de Grado
Ms. Gabriela Medina

Firma





CERTIFICACIÓN

Que, **Moreano Robalino Richard Alexander** con CC: **0603441403**, estudiante de la Carrera de **DERECHO, NO VIGENTE**, Facultad de **Ciencias Políticas y Administrativas**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación "**Los derechos y obligaciones de los emprendedores de la economía popular y solidaria en el crédito digital**", cumple con el 1 %, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **Turnitin**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 29 de julio de 2024

Dr. Leonardo Sánchez.
TUTOR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

DEDICATORIA

Este trabajo que es el resultado de mucho esfuerzo, lágrimas y esmero; se lo dedico a mi madre que por designios del destino falleció hace 5 años, fue ella quién me motivó siempre a lograr mis objetivos, me costó mucho tiempo más del previsto, pero lo logré, lo conseguimos madrecita, en donde te encuentres siento que estarás orgullosa de mí.

A mi compañera de vida María José, por ser mi apoyo incondicional por siempre, debido a tu impulso y perseverancia cuando más me faltaba fuerza, esta investigación se la dedico también, a mi hermano Julio Santiago, que siempre será la luz y guía que me centrarán en esta vida.

Mi primogénito, sin siquiera verte en persona aún, has puesto la fuerza y dedicación en mi interior para poder conseguir mi graduación, Julián Alexander, sin saberlo tú eres mi mayor motivación desde ahora, para siempre, cuando te falte mi presencia lee estas cortas líneas y encontrarás el respiro necesario, llevas la raíz de un nombre que marcó mucho mi vida, el nombre de tu bisabuelo, abuelo, y tío siempre trata de sacar lo bueno de cada persona, aprende muchas cosas de la vida, ayuda al prójimo sin esperar nada a cambio, y recuerda que lo que prevalece es ser buena persona.

A mi mamá y papá por cuidarme y protegerme desde niño, les pido disculpas por no haberlo hecho antes, y mi gratitud por siempre.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios en primer lugar, luego de forma especial el acompañamiento brindado por cada integrante de mi familia, fueron ustedes los que ayudaron a la consecución de este título, a mi padre Rodrigo, a mi hermano Cristhian, por acompañarme de una u otra forma en este proceso tan largo que ha sido poder culminar con mi tesis de grado.

De igual manera a mi tutor de tesis de grado por la constancia y perseverancia en este proceso de investigación.

Gracias totales, si se pudo.

ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA DE AUTORÍA	
DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR Y MIEMBROS DEL TRIBUNAL	
CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL	
CERTIFICADO ANTIPLAGIO	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE FIGURAS	
RESUMEN	
ABSTRACT	
CAPÍTULO I.....	13
INTRODUCCIÓN.....	13
1.1 Planteamiento del problema.....	14
1.2 Justificación.....	15
1.3 Objetivos.....	16
1.3.1 Objetivo general.....	16
1.3.2 Objetivos específicos.....	16
CAPÍTULO II.....	17
MARCO TEÓRICO.....	17
2.1 Estado del arte.....	17
2.2 Aspectos Teóricos.....	20
2.2.1 UNIDAD I: PRODUCTOS CREDITICIOS EN ECUADOR.....	20
2.2.1.1 La inclusión financiera en la Economía Popular y Solidaria.....	20
2.2.1.2 Características del crédito digital en el Ecuador.....	22
2.2.1.3 Alfabetización financiera digital.....	24
2.2.2 UNIDAD II: DERECHOS Y OBLIGACIONES EN LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA.....	26
2.2.2.1 Derechos y obligaciones de los emprendedores que acceden a créditos digitales en instituciones de la Economía Popular y Solidaria.....	26
2.2.2.2 Derechos y obligaciones de las instituciones financieras de la Economía Popular y Solidaria.....	28
2.2.2.3 Derechos y obligaciones en procesos judiciales por créditos digitales.....	30
2.2.3 UNIDAD III: EFECTOS JURÍDICOS DEL INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES EN LOS PRODUCTOS CREDITICIOS.....	33
2.2.3.1 Efectos jurídicos de la vulneración de derechos en los productos crediticios digitales.....	33
2.2.3.2 Efectos jurídicos del incumplimiento de obligaciones en los productos crediticios digitales.....	34

2.2.3.3 Protección del consumidor en relación con el crédito digital en la Economía Popular y Solidaria.....	35
2.2.3.4 Análisis de los derechos y deberes de los consumidores de créditos digitales como emprendedores en la Economía Popular y Solidaria	36
2.3 Hipótesis	37
CAPÍTULO III.....	38
METODOLOGÍA.....	38
3.1 Unidad de análisis.....	38
3.2 Métodos.....	38
3.3 Enfoque de la investigación	38
3.4 Tipo de investigación.....	39
3.5 Diseño de investigación	39
3.6 Población y muestra	39
3.7 Técnicas e instrumentos de investigación.....	39
3.8 Técnicas para el tratamiento de información	40
CAPÍTULO IV.	41
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	41
4.1 Resultados y Discusión.....	41
CAPÍTULO V.....	49
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	49
5.1 Conclusiones	49
5.2 Recomendaciones	50
BIBLIOGRAFÍA	56
ANEXO.....	59

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA Nro. 1: Uso del crédito digital en la Economía Popular y Solidaria	41
TABLA Nro. 2: Acceso de los emprendedores a productos financieros	42
TABLA Nro. 3: Obstáculos para alcanzar la inclusión financiera	43
TABLA Nro. 4: Derechos de los emprendedores al acceder a créditos digitales	44
TABLA Nro. 5: El crédito digital y la inclusión financiera	45
TABLA Nro. 6: El crédito digital en la Economía Popular y Solidaria	47
TABLA Nro. 7: Protección del consumidor con el crédito digital	48

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA Nro. 1: Uso del crédito digital en la Economía Popular y Solidaria	41
FIGURA Nro. 2: Acceso de los emprendedores a productos financieros	42
FIGURA Nro. 3: Obstáculos para alcanzar la inclusión financiera	43
FIGURA Nro. 4: Derechos de los emprendedores al acceder a créditos digitales	44
FIGURA Nro. 5: El crédito digital y la inclusión financiera	46
FIGURA Nro. 6: El crédito digital en la Economía Popular y Solidaria	47
FIGURA Nro. 7: Protección del consumidor con el crédito digital	48

RESUMEN

Los créditos digitales son operaciones que ofrecen las instituciones financieras que se caracterizan por ser automáticos, remotos e instantáneos cuya finalidad es cubrir necesidades de liquidez, su uso ha aumentado conforme se expande la implementación de la tecnología. Una vez contratado este producto crediticio se generan obligaciones y derechos por parte de los usuarios y de la institución financiera, en consecuencia, el objetivo de la presente investigación es realizar un análisis jurídico y crítico de los productos crediticios que ofertan las instituciones financieras y, los derechos y obligaciones de los emprendedores de la economía popular y solidaria a fin de establecer las consecuencias jurídicas de la falta de regulación en los clientes del sistema monetario y financiero. La metodología que se aplicó fue el histórico-lógico, jurídico-analítico, jurídico-doctrinal, descriptivo; la investigación tuvo un enfoque cualitativo, de diseño no experimental, y de tipo básica, documental-bibliográfica, descriptiva y analítica; lo que permitió establecer como resultados que los créditos digitales en el sector de la Economía Popular y Solidaria se expanden, siendo necesaria la protección del consumidor de sus derechos, así como los derechos de la entidad financiera para hacer efectivo la recuperación de las obligaciones vencidas, respetando el debido proceso.

Palabras claves: créditos digitales, derechos del consumidor, Economía Popular y Solidaria, derecho a la información, cobro judicial, cobro extrajudicial.

ABSTRACT

Digital loans are operations offered by financial institutions characterized by being automatic, remote and instantaneous whose purpose is to cover liquidity needs, their use has increased as the implementation of technology expands. Once this credit product has been contracted, obligations and rights are generated by the users and the financial institution. Consequently, the objective of this research is to carry out a legal and critical analysis of the credit products offered by financial institutions and the rights and obligations of entrepreneurs of the popular and solidarity economy in order to establish the legal consequences of the lack of regulation on the customers of the market monetary and financial system. The methodology applied was historical-logical, legal-analytical, legal-doctrinal, and descriptive. The research had a qualitative approach, with a non-experimental design, and a basic, documentary-bibliographic, descriptive, and analytical approach, which made it possible to establish as a result that digital credits in the Popular and Solidarity Economy sector are expanding, making it necessary to protect the consumer of their rights, as well as the rights of the financial institution to make effective the recovery of overdue obligations, respecting due process.

Keywords: digital credits, consumer rights, Popular and Solidarity Economy, right to information, judicial collection, out-of-court collection.



Reviewed by:
Mg. Dario Javier Cutiopala Leon
ENGLISH PROFESSOR
c.c. 0604581066

CAPÍTULO I.

INTRODUCCIÓN

Los consumidores como usuarios del sistema financiero gozan de derechos y obligaciones cuando adquieren los distintos productos crediticios que ofertan las instituciones bancarias y cooperativas, pues el beneficio que reciben es ahorrar, invertir o financiar sus negocios, empresas, proyectos, situación económica, pago de estudios, construcción, o emprendimientos.

Los préstamos constituyen herramientas que brindan posibilidades para cubrir necesidades económicas determinadas, así un producto básico que ofrecen estas instituciones es la financiación a través del crédito que se lo puede obtener de forma física, en las agencias de las entidades que se requiera, o en línea cuando estas cuenten con la estructura digital necesaria; de una u otra forma, los consumidores y la personería jurídica mantienen sus derechos y obligaciones debido a que se originan a partir de un contrato.

Las transacciones financieras han aumentado y se han adaptado a la época contemporánea donde predomina el uso de teléfonos celulares e internet para realizar operaciones de forma digital, sencilla y rápida. De esta manera, la digitalización de los créditos es una realidad más cercana a varios ecuatorianos, a quienes se les incluye de manera formal con este tipo de servicio financiero, facilitando la financiación o la creación de emprendimientos, sin dejar de lado el acceder a créditos de manera presencial, pues muchas veces por temor o dudas sobre cláusulas de contratos, condiciones y bases legales, los usuarios prefieren acercarse de forma física y contar con los documentos a mano, en caso de ser necesario, reclamar por sus derechos en las instancias pertinentes.

Los productos crediticios permiten que el consumidor o cliente de una determinada institución financiera pueda obtener un préstamo de forma rápida, especialmente para los emprendedores y los sujetos de la economía popular y solidaria, existen créditos dirigidos para sus necesidades, entre los beneficios se encuentra una tasa de interés anual mínima, lo que significa el pago menor de intereses y plazos de financiamiento más largos.

El crédito, tanto físico como digital, no va a dejar de emplearse entre instituciones y clientes, pues constituye una forma de acceder a financiación para negocios que impulsan la economía del país; es decir, su uso se extenderá a más usuarios, siendo necesario que se analicen los derechos y obligaciones que mantienen las partes contratantes de los productos crediticios, los posibles desafíos y conflictos legales que se establezcan en la contratación económica, en este caso del sector de la economía popular y solidaria.

1.1 Planteamiento del problema

En los últimos años ha incrementado el uso de productos crediticios, especialmente las transacciones digitales como una respuesta para ampliar el acceso formal a los servicios monetarios que ofrecen este tipo de instituciones. Tanto el otorgamiento de créditos físicos como el comercio online se ha incorporado gracias a las tecnologías de la información; y por lo tanto, deben ser regulados de debida forma para salvaguardar los derechos de los clientes del sistema monetario y financiero nacional y de la entidad financiera que otorga el préstamo.

En el pasado, para ser beneficiario de un crédito se requería una infinidad de documentación que respalde la posibilidad de cumplir en los tiempos establecidos las cuotas, requiriendo la institución financiera información que, muchas veces desmotivaba o molestaba a las personas por el tiempo y recursos que debían invertir para ser beneficiarios de un préstamo. Situación que comienza a transformarse con la era del internet y expansión en masa de los celulares, razón por la cual nacen los créditos digitales que hacen uso de datos electrónicos, llegando a más personas, pues existe una diferencia entre el “crédito digital de los préstamos convencionales [...] el primero es instantáneo, automatizado y se realiza a distancia” (Chen & Mazer, 2016), siendo preferido el segundo por quienes manejan las TICs.

El beneficio que se otorga consiste en “cubrir las necesidades de liquidez a corto plazo de cada prestatario, y el acceso a los fondos puede otorgarse en muy poco tiempo” (Hwang & Tellez, 2016), es decir, se acortan los tiempos en que se presenta la solicitud y esta es aprobada para otorgarse el crédito, pudiendo ser cuestión de segundos en los que se realiza el trámite, sobre todo cuando se trata de créditos preaprobados y que la aplicación envía notificaciones o se hace conocer con mensajes de texto y correos electrónicos que se le ha aprobado un crédito de determinado monto, para que lo acepte en línea y de manera inmediata cuente con el dinero en la cuenta bancaria seleccionada.

Ahora bien, acerca de los datos que se utilizan para evaluar si un consumidor es apto financieramente para recibir un crédito se cuenta con información digital, como el historial y número de teléfono, esto permite predecir las posibilidades de cumplimiento o no de pago por parte del prestatario, haciendo un seguimiento de su actividad financiera dentro de la institución y decidir el monto a otorgarse y el plazo máximo, como parte del riesgo al momento de evaluar el crédito.

Entonces bien, toda esta relación comercial descrita en párrafos precedentes suscita diariamente a través de medios digitales, sin que exista una norma jurídica que lo regule adecuadamente, que determine los límites para proteger los derechos de los clientes sin dificultar los servicios que prestan las instituciones financieras. Por tal motivo, el problema jurídico a investigarse consiste en el análisis del otorgamiento de los productos crediticios y las consecuencias jurídicas de la vulneración de derechos, por parte de las entidades y el incumplimiento de las obligaciones, por parte de los emprendedores de la economía popular y solidaria (EPS).

1.2 Justificación

El tema que se investigará tiene trascendencia legal, empezando por el derecho a la seguridad jurídica que tienen todos los ecuatorianos y que en estas herramientas financieras no se las ha llevado a cabo. En el Ecuador, no existe una norma que regule el otorgamiento de productos crediticios que haya sido expedida por los organismos correspondientes, sino que cada entidad se encarga de emitir una normativa interna que les permita llevar a cabo estas actividades, existiendo un evidente vacío legal que puede condicionar el ejercicio de los derechos de los emprendedores de la economía popular y solidaria (EPS).

El estudio tiene relevancia por todo lo acontecido durante los últimos años como consecuencia de la expansión y globalización de los medios electrónicos para realizar transacciones y beneficiarse de servicios que ofrecen las instituciones financieras, mismos que han tenido una gran aceptación por parte de los actores de este sector de la economía, pero al no estar regulados de manera adecuada, corren el riesgo de que sus derechos sean vulnerados, y que el desconocimiento de su tratamiento y obligaciones, genere resultados negativos en sus bienes y actividades.

La Constitución de la República del Ecuador (2021), en adelante CRE, reconoce al sistema económico como social y solidario; además que, dicho sistema estará integrado por formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, sin embargo, a pesar de su importancia y reconocimiento constitucional, en ninguna de estas formas se encuentran regulados los productos crediticios. Además, existen varias normas donde se establecen incentivos y márgenes de preferencia hacia este sector de la economía.

A su vez, los productos crediticios se encuentran en auge y en una constante evolución, continuarán en expansión y uso, lo que puede generar controversias entre los clientes y la entidades financieras, por tal motivo se debe establecer directrices y mecanismos legales que permita esclarecer los procedimientos y la resolución de posibles conflictos, previniendo la arbitrariedad por la falta de normativa, pues los derechos de los usuarios no pueden verse vulnerados por la modernización, el uso de las TICs, ni por los intereses monetarios de las instituciones que se dedican a operaciones de carácter económico. Por todo lo expuesto, el trabajo de investigación y análisis beneficiará a la academia.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Realizar un análisis jurídico y crítico de los productos crediticios que ofertan las instituciones financieras y, los derechos y obligaciones de los emprendedores de la economía popular y solidaria a fin de establecer las consecuencias jurídicas de la falta de regulación en los clientes del sistema monetario y financiero.

1.3.2 Objetivos específicos

Objetivo específico 1: Determinar los productos crediticios que ofertan las instituciones financieras de la Economía Popular y Solidaria y su regulación en el Ecuador.

Objetivo específico 2: Analizar los derechos y obligaciones que mantienen los emprendedores de la economía popular y solidaria frente a las instituciones financieras.

Objetivo específico 3: Establecer si existe vulneración de los derechos y deberes de los consumidores de créditos digitales como emprendedores en la Economía Popular y Solidaria.

CAPÍTULO II.

MARCO TEÓRICO

El marco teórico de la presente investigación está estructurado por lo siguiente: estado del arte, aspectos teóricos y la hipótesis.

2.1 Estado del arte

El estado del arte de la presente investigación recopila los resultados de otras investigaciones relevantes que mantienen relación con la problemática jurídica que se investigará.

En la Revista Reseña, en el año 2016, Byoung-Hwa Hwang y Camilo Tellez, realizan una publicación titulada “La proliferación de los servicios de crédito digital” (Hwang & Tellez, 2016, p. 4), en el cual establecen que:

La proliferación del crédito digital es muestra de un importante desarrollo de la inclusión financiera; esta forma de financiamiento utiliza o extiende los servicios financieros que van más allá de los pagos digitales y promete llegar a los pobres en forma masiva. No obstante, el crédito digital es un producto nuevo y reciente, y aún quedan muchas preguntas que se responderán con el tiempo, incluidas las siguientes: ¿Cuáles son las condiciones para la aplicación de un sistema de crédito digital? ¿Cuáles son los elementos básicos de una infraestructura que facilite el crédito digital? ¿Cuáles son los diferentes modelos de asociaciones y diseño de servicios y cuál es su potencial para llegar a clientes desatendidos o mal atendidos? ¿Cuáles son los riesgos de esta nueva oferta de financiamiento digital y cuáles serían las repercusiones sobre protección del consumidor?. (Hwang & Tellez, 2016, p. 4)

En la Revista Enfoques, en el año 2017, Rafe Mazer y Kate McKee, publican el artículo titulado “Protección del consumidor en los créditos digitales” (Mazer & McKee, 2017, p. 1), en el cual mencionan que:

Los créditos digitales también resultan prometedores desde la perspectiva de la inclusión financiera, en vista del escaso acceso de los consumidores de bajos ingresos a los créditos formales en la mayoría de los países en desarrollo y dadas las limitaciones de las opciones formales y semiformales. No obstante, las mismas características de los créditos digitales (instantáneos, automatizados y a distancia) generan riesgos vinculados con la protección del consumidor distintos de los que presentan los modelos más tradicionales de créditos al consumidor y a las microempresas. Estos riesgos incluyen el escaso nivel de comprensión de los clientes de bajos ingresos respecto de los costos de los préstamos y las consecuencias del incumplimiento, comprensión que puede reducirse aún más a causa de las limitaciones que imponen las interfaces (por ejemplo, con pantallas pequeñas y menús breves); su falta de “intencionalidad” cuando toman decisiones en el momento sobre los préstamos, y la posibilidad de renovar fácilmente una serie de préstamos de alto costo. Debido a estos riesgos, los consumidores pueden contraer créditos costosos, solicitar financiamiento sin tener una necesidad real, encontrar dificultades para pagar puntualmente los reembolsos y

sufrir las consecuencias de estar incluidos en la lista de deudores del organismo de verificación de antecedentes crediticios. (Mazer & McKee, 2017, p. 1)

En la Universidad Central del Ecuador, para la obtención del título de Abogado, Diego Oswaldo Sierra Andrade presenta un proyecto de investigación titulado “La falta de protección a los consumidores de la banca electrónica, de las tarjetas de crédito en la Ley de Defensa al Consumidor” (Sierra, 2014, p. 175), donde el autor concluye que:

Las empresas financieras por el afán de captar clientes y engrosar sus capitales no fomentan la debida información acerca de los peligros que puede acarrear el uso de estas tecnologías, las instituciones financieras ofertan seguridad en sus productos electrónicos, y cuando ocurren fraudes en los mismos no resarcen el daño inmediatamente al consumidor, sino que más bien obligan al consumidor a litigar, y a llevar la carga de la prueba, al ser montos relativamente menores resulta que los consumidores prefieren no continuar con el trámite, ya que impulsar el engorroso trámite judicial resulta muchas veces muy costoso en tiempo y en dinero, al no contar con una unidad judicial especializada para los casos de Defensa al Consumidor se ésta contraviniendo la Constitución de la República del Ecuador la Ley Orgánica de defensa al Consumidor con su respectivo reglamento y Código de Derechos del Usuario Financiero de la Superintendencia de Bancos y Seguros, ya que los fraudes en muchas ocasiones quedan en la impunidad. (Sierra, 2014, p. 175)

En el año 2023, Liz Valeria Estefanía Salinas Ramírez y Angelica Paola Rodríguez Forero, presentan un trabajo de investigación titulado “Protección al consumidor dentro del comercio electrónico en Colombia” (Salinas & Rodríguez, 2023, p. 25), en donde concluyen lo siguiente:

Para mejorar la protección del consumidor en el comercio electrónico, existe una multitud de enfoques sugeridos. Tales medidas comprenden regulaciones legales más estrictas, mejor educación por parte de los consumidores, fomento de prácticas comerciales éticas, mecanismos efectivos de resolución de disputas, esfuerzos concertados de agencias gubernamentales y mercados en línea, y evaluaciones consistentes de políticas implementadas. Para garantizar la confianza del consumidor en las compras en línea, las prácticas comerciales éticas y la protección del consumidor, es necesaria la implementación de ciertas recomendaciones. Esta iniciativa también se esfuerza por facilitar la cooperación entre las plataformas de comercio electrónico, los consumidores y las autoridades para fomentar una experiencia de compra en línea segura y confiable. (Salinas & Rodríguez, 2023, p. 25)

En la Universidad Andina Simón Bolívar, en el año 2016, Manuel Antonio Zurita Benavides presenta un trabajo de investigación titulado “Derechos y obligaciones de los usuarios de tarjetas de crédito en transacciones sin presencia física” (Zurita, 2016, p. 65), en la cual el autor concluye:

Considero que lo más acertado es la equiparación entre la contratación por estos dos distintos canales, presencial y electrónico; las transacciones que se realizan por comercio electrónico siguen siendo transacciones de compraventa de bienes o prestación de servicios, siendo la única diferencia el canal por el cual interactúan las partes. En función a lo descrito, el adaptar la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, a la teoría de la

emisión, daría lugar a que esta normativa se encuentre alineada con el Código Civil, esto es que se perfeccionen únicamente con el acuerdo de las partes, esto por el hecho de que estos contratos en su gran mayoría son consensuales. (Zurita, 2016, p. 65)

En el año 2017, Leora Klapper presenta un artículo titulado “Por qué los pagos digitales son clave para el éxito de los emprendedores” (Kappler, 2017), en el que la autora determina que:

Los pagos digitales, asimismo, pueden aumentar el acceso al crédito. La mitad de las empresas de todo el mundo necesita un préstamo, pero solo el 35 % obtiene un préstamo bancario o una línea de crédito. Los pequeños empresarios de bajos ingresos, en particular, suelen carecer de acceso al crédito formal debido a las altas tasas de interés y los requisitos estrictos en materia de garantías. Los pagos electrónicos pueden ayudar a los emprendedores a superar estos obstáculos al crear automáticamente un puntaje crediticio suficiente para alguien que inicia o desea hacer crecer su negocio. (Kappler, 2017)

En la Universidad Andina Simón Bolívar, en el año 2017, Marx Vladimir Velín Montalvo, presenta un trabajo de investigación titulado “El derecho del consumidor frente al comercio electrónico en el Ecuador” (Velín, 2017, p. 94), el autor tras la investigación concluye que:

Uno de los aspectos más tratados y difundidos del comercio electrónico, es la validez y los efectos de los contratos celebrados a través de medios electrónicos; para lo cual se ha establecido expresamente que la oferta y aceptación, elementos esenciales de la formación del contrato, que pueden ser expresados por un mensaje de datos, en virtud, del cual tendrá validez no solo entre las partes sino también en las actuaciones judiciales y administrativas. En la relación consumidor-proveedor en el marco del comercio electrónico con sus dos modalidades directa e indirecta, el consentimiento es importante puesto que se da origen a una nueva forma de declaración de la voluntad dentro del campo electrónico, siendo internet uno de los medios electrónicos más importantes que posibilita una relación entre a las partes sin la presencia física de las mismas. (Velín, 2017, p. 94)

2.2 Aspectos Teóricos

2.2.1 UNIDAD I: PRODUCTOS CREDITICIOS EN ECUADOR

2.2.1.1 La inclusión financiera en la Economía Popular y Solidaria

En primer lugar, es preciso definir la Economía Popular y Solidaria, al respecto Daisy Peña Robayo (2021) menciona que esta economía se fundamenta en la solidaridad a través de la organización, comunidad y cooperatividad con la finalidad de mejorar la calidad de vida de quienes la integran, en unidad de la diversidad cultural, reciprocidad y fortaleciendo las relaciones comunitarias. Por otro lado, Arteaga (2017) lo define como aquella actividad económica que regula la disposición de recursos destinados a la distribución, financiamiento y consumo por parte de trabajadores, unidades domésticas, emprendimientos, cuyo objetivo es mejorar las condiciones de la fuerza de trabajo (p. 536).

Ahora bien, otra definición la encontramos en el primer artículo de la Ley Orgánica que regula este sector que lo describe como:

la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital. (Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, 2011, art. 1)

La inclusión económica dentro del marco legal ecuatoriano nace desde la Constitución de la República (2008) misma que establece como características de este sistema económico ser social y solidario, paralelamente determina que se integra por formas de organización económica, a más de la pública, privada y mixta, a la popular y solidaria, adicionalmente este sector recibe un tratamiento diferenciado y preferencial por parte del Estado. Por su parte, Ferraz & Ramos (2018) definen a la inclusión financiera de la siguiente forma:

Es la dotación o entrega a personas, empresas y organizaciones sociales que realizan actividades económicas de una gama amplia de servicios financieros integrales relacionados con ahorro, crédito, seguros, pagos y transferencias. Este proceso implica pertinencia, conocimientos financieros y regulación para todos aquellos que no disponen o lo hacen parcialmente de los mencionados servicios. (Ferraz & Ramos, 2018)

De las definiciones descritas en líneas anteriores, se desprende que la Economía Popular y Solidaria se caracteriza por constituirse para una comunidad con valores como la solidaridad, cooperación, diversidad cultural, buscando el bien común, incluyendo a los

emprendedores, más que nada para aquellos emprendimientos individuales, de familia, o las que llegan a determinarse como pequeñas y medianas empresas que promueven el desarrollo de la comunidad local. El artículo 163 del Código Orgánico Monetario y Financiero, determina que este sector está compuesto por “1. Cooperativas de ahorro y crédito; 2. Cajas centrales; 3. Entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro; (...) asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda” (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014).

En cuanto a la inclusión financiera, se la entiende como un proceso a través del cual se busca la igualdad de diferentes grupos de personas para acceder a oportunidades económicas, proceso que pretende cerrar brechas en los aspectos de educación, empleo, disminuir la informalidad y aumentar la productividad.

La inclusión financiera es un concepto que comprende diferentes dimensiones dentro del sector económico, pues son variados los motivos por los cuales una parte de la población no tiene acceso a servicios financieros y son excluidos del mismo, privándoles de ser parte de oportunidades de carácter económico que les permita mejorar su calidad de vida (Araque et al., 2019). La inclusión financiera quiere decir que todas las personas pueden utilizar y hacer uso de servicios financieros que sean de calidad y asequibles, sin algún tipo de discriminación por pertenecer a un grupo étnico, la edad, discapacidad u otro.

A su vez, el Banco Mundial (2014) determina que “la inclusión financiera es la proporción de personas y empresas que usan los servicios financieros”, la relevancia de esta es disminuir la pobreza y permitir que las personas participen, si así lo deciden, en el sistema financiero con acceso a posibilidades de iniciar, ampliar o invertir en emprendimientos, en consecuencia, si más personas con negocios son titulares de cuentas bancarias o accedieron a créditos, microcréditos, se puede hablar que hay incremento de la inclusión financiera.

Un aspecto que tomar en cuenta para considerar si existe o no inclusión financiera, es que, además de ser titulares de cuentas bancarias, hacer uso de las mismas realizando diferentes transacciones y utilizando menos el efectivo, pues esta inclusión comprende el ahorro de tiempo, dinero y recursos para realizar pagos o recibir dinero, a más de la ventaja de crear un historial crediticio que le permita ser beneficiario de otros servicios financieros, créditos más altos, créditos preaprobados.

Se puede considerar como parte de la inclusión financiera que este sector de la economía popular y solidaria se expanda a los medios tecnológicos y no sean exclusivos de la forma de organización económica pública o mixta, es decir, los bancos, sino que los socios de las cooperativas puedan contar con herramientas tecnológicas para acceder a los mismos beneficios que ofrecen otras instituciones financieras, ampliando el uso de la tecnología y beneficiándose en cuanto a ahorro de recursos, tiempo, dinero, entre otros, para realizar operaciones o transacciones.

Asimismo, que exista una regulación de las entidades de control como superintendencias para la protección del usuario, quien a su vez necesita educación financiera para que el acceso de los servicios financieros sea basado en conocimiento que le beneficie y no tenga problemas por falta de pago, demandas ejecutivas para el cobro de deudas, que en algunos casos pueden llegar al remate judicial de bienes del deudor y la insolvencia.

2.2.1.2 Características del crédito digital en el Ecuador

En primer lugar, un crédito o préstamo es una operación a través de la cual una institución financiera ofrece a sus clientes un determinado monto de dinero, quienes, al aceptarlo, se obligan a devolver la misma cantidad sumado a los intereses correspondientes por medio de cuotas, operación que consta en un contrato con las cláusulas que describen la operación.

Ahora bien, el crédito digital constituye un producto crediticio que se ofrece y acepta en su totalidad con el uso de medios digitales, esto es el teléfono celular o la computadora, en las plataformas electrónicas de cada institución. Este producto se ha expandido con rapidez en la actualidad, pues “resultan prometedores desde la perspectiva de la inclusión financiera, en vista del escaso acceso de los consumidores de bajos ingresos a los créditos formales en la mayoría de los países en desarrollo” (Mazer, & McKee, 2017).

Es notorio que ha incrementado la tendencia de ofrecer préstamos pequeños y rápidos con el uso de la tecnología, lo que ha significado velocidad en un trámite considerado demoroso o tedioso, estos créditos “se ajustan adecuadamente a las necesidades urgentes e imprevistas, como cuando hay que [...] reunir el capital de trabajo necesario para las actividades económica de margen elevado y rotación rápida habituales en las microempresas” (Mazer, & McKee, 2017).

Entre las características del crédito digital se destaca el ser “instantáneo, automatizado y se realiza a distancia” (Chen & Mazer, 2016), esto permite ofrecer un producto que cubre las necesidades de liquidez de forma inmediata de los usuarios. Dependiendo de la institución de la que se trate, una opción es que el préstamo ya se ofrece por correos electrónicos o mensajes de texto, tanto al número del usuario como en la plataforma digital del banco o cooperativa, indicando que tiene un crédito preaprobado al cual puede acceder de forma sencilla en ese momento. La segunda opción es solicitar la aprobación de un crédito, lo que puede obtener una respuesta en poco tiempo, dependiendo asimismo de la institución.

Esta clase de crédito carece del contacto y la decisión humana, pues todo se opera por algoritmos automatizados, la tecnología ha avanzado en tal sentido que el crédito se otorga de acuerdo con los datos digitales específicos que cuenta la institución financiera, de esa forma la entrega y pago se realiza a distancia, usualmente con el celular, y el beneficiario nunca tendrá que acercarse a la institución, a menos que se presente una controversia o se

halle en mora. A su vez, la misma tecnología da pie a actividades como el análisis crediticio para asegurar que el otorgamiento de un préstamo sea viable con bajo riesgo. No obstante, que dicha operación se realice a distancia permite que más personas accedan al mismo, en otras palabras, se habla de inclusión financiera por el ahorro de muchos recursos que algunos usuarios no pueden incurrir en ellos.

La oferta de los créditos digitales se traduce en mejorar la accesibilidad de uno de varios de los servicios que ofrecen las instituciones financieras. Muchas de las actividades que se realizaban de forma manual, se digitalizaron en los últimos tiempos, lo que requiere obligatoriamente de su regulación a fin de evitar conflictos o que estos se resuelvan sin vulnerar derechos, debido a que las características propias de este producto digital significa el correr riesgos por parte del consumidor, como la poca comprensión y manejo de la tecnología de las personas con bajos ingresos, las consecuencias de encontrarse en mora, y el uso mismo de las pantallas pequeñas del celular, aceptando cierta obligación sin intención, sin tener conocimiento del posible costo.

Los productos crediticios son el fuerte de las instituciones financieras, que tradicionalmente se caracterizaban por ser largos, pedir bastantes requisitos, exigencia de tiempo en horario laboral, por lo cual no se encontraba al alcance de toda la población. La simplificación de estas operaciones tiene lugar por la digitalización, presentando inclusive más opciones como créditos para emprendimiento o de montos pequeños. Sin embargo, los posibles riesgos también son parte del crédito digital y que deben ser analizados por su impacto negativo en los consumidores, tales como la poca información de términos y condiciones, así como el aceptar un crédito que no es el más adecuado para ciertos segmentos de la población.

Es menester indicar que el acceso a los productos financieros como lo es el crédito ha sido bajo, siendo la inclusión financiera digital una respuesta para su incremento, en otras palabras, una solución viable a este bajo acceso es el poner a disposición de las personas económicamente excluidas, los medios digitales para que satisfagan sus requerimientos y sean atendidos con el uso del internet.

Finalmente, acerca del crédito digital se debe tratar el tema de reestructuración, refinanciación y novación del crédito, estas son herramientas que las instituciones suelen aplicar cuando los clientes tienen problemas de pago, así pues, la novación consiste en adquirir un nuevo crédito cancelando el primero, y aceptando pagar la diferencia, por lo que el interés puede variar dependiendo del monto del nuevo crédito, este extingue la obligación original y nace una nueva, “no se concederán novaciones de forma automática. Toda petición de novación deberá ser solicitada formalmente, por escrito y de forma individual por el deudor y, estar debidamente documentada y sustentada en un reporte de crédito” (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2015, art. 19).

Por su parte la refinanciación se refiere a que el crédito inicial se acuerda variar las cuotas de pago, es decir aumentar el número de cuotas que por dificultades temporales no

puede pagar la deuda, pero proyecta ingresos en un tiempo adicional; y la reestructuración consiste en cambio de condiciones del crédito, puede incluir el aplazamiento de pagos, periodos de gracia, cambios en el interés de variable a fijo, incluso se pueden consolidar las deudas que se mantenga con la entidad (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2015, art. 21-22).

Básicamente la legislación establecida para los créditos otorgados de forma presencial y física se aplica para los créditos digitales, pues se tratan de documentos que, si reúnen las características de ley, constituyen títulos ejecutivos electrónicos, lo cual se encuentra regulado en el Código Orgánico General de Procesos, así como el Código de Comercio y la Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos a fin de exigir el pago de la obligación crediticia en caso de incumplimiento.

El COGEP (2023) en el artículo 347 determina como título ejecutivo a los pagarés a la orden y letras de cambio desmaterializados y electrónicos, así como a los contratos de mutuo cuando la aceptación se realiza por medios electrónicos, documentos con los cuales se sustenta el crédito digital y se ejecuta en caso de incumplimiento. Asimismo, el Código Orgánico Monetario y Financiero (2014) determina en el artículo 14 las funciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, entre ellas el numeral 23 indica que debe establecer niveles de créditos la tasa de interés y provisiones que sean aplicables a las operaciones crediticias, de la misma forma, el Banco Central del Ecuador, artículo 36 de la referida norma, tiene como función el monitorear el cumplimiento de las tasas de interés aprobadas por la Junta, regulándose la forma y condiciones en que se otorga el crédito aunque sea digital.

2.2.1.3 Alfabetización financiera digital

La alfabetización financiera digital hace referencia a que la población en general conozca y aprenda, para que pueda realizar varios trámites en el Banco o Cooperativas con el uso de las tecnologías de la información, siempre que estas cuenten con la infraestructura digital necesaria para ello, pues en la actualidad existen segmentos de la población que consideran que es difícil abrir una cuenta en una institución financiera, o no lo hacen porque la misma les queda lejos y por tanto es costoso en tiempo y dinero (García, 2019, p. 13), en cambio sí conocieran que pueden no solo abrirse una cuenta digital desde el celular o la computadora, sino también acceder a créditos digitales y que el mismo sea transferido directamente a su cuenta en cuestión de segundos, serían más las personas que se beneficiarían de estos productos financieros.

En relación con la inclusión financiera, es menester señalar ciertos factores que influyen en la demanda para alcanzar niveles altos de esta inclusión que permitan a segmentos de la población acceder a productos y servicios financieros, sobre todo los digitales, estos factores son la percepción del sistema financiero, es decir, la desconfianza que tiene la ciudadanía por cierta ineficiencia en la protección del cliente y la falta de educación económica.

García (2019) menciona las causas por las cuales tres de cuatro adultos a nivel mundial no cuentan con productos financieros, entre ellos indica los ingresos mensuales bajos de las familias, reducido número de entidades financieras en ciertas ciudades o territorios más pequeños, el largo papeleo y la falta de alfabetización financiera. Los productos a los que se hace mención son el ahorro, transacciones, pagos, créditos y seguros.

La falta de educación financiera, que además sea digital, dirigida a los empresarios que conforman las pequeñas y medianas empresas, produce que desconozcan los productos financieros que les beneficien a corto y largo plazo para transformarse en organizaciones o empresas de mayor tamaño, formalizando el negocio y constituyéndose en personas jurídicas que oferten plazas de trabajo para otras personas y así lograr cumplir con los objetivos de la Economía Popular y Solidaria, esto es la solidaridad, cooperatividad y reciprocidad.

Ahora bien, es importante destacar que la alfabetización financiera tradicional, es decir, previo a la globalización y aparición de las Tics, no es suficiente en la actualidad para la toma de decisiones financieras que beneficien a los emprendedores de la Economía Popular y Solidaria. El internet ha traído consigo que las personas tengan control directo sobre sus finanzas, haciéndose responsables, inclusive a nivel legal, de las acciones y decisiones que tomen para su economía personal, siendo necesaria una formación en este ámbito digital.

No solo los bancos, actualmente también las cooperativas aplican la tecnología digital a los productos financieros que ofertan, desde la creación de cuentas de ahorro hasta la obtención y pago de créditos, convirtiéndose en una necesidad, para que más personas obtengan una formación financiera. La realidad es que “aquellas personas que reciben educación financiera tienen más éxito económico que aquellos que no la reciben e incluso puede redundar en un impacto social favorable derivado de la mejor planificación financiera para la jubilación de cada individuo” (Gallego-Losada et al., 2022, p. 8).

Sin duda, digitalizar los productos financieros facilitan que personas que no podían acceder a una amplia variedad de productos y servicios que ofertan las instituciones financieras, ahora estén más cerca de mejorar y manejar sus finanzas de forma electrónica. Más aun teniendo en cuenta que tras la crisis mundial que atravesaron las personas por el Covid-19, de forma general se empezó a utilizar la banca digital, aunque existe una brecha por falta de educación y familias con bajos ingresos.

2.2.2 UNIDAD II: DERECHOS Y OBLIGACIONES EN LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

2.2.2.1 Derechos y obligaciones de los emprendedores que acceden a créditos digitales en instituciones de la Economía Popular y Solidaria

Para tratar el tema de derechos y obligaciones de los emprendedores frente a las instituciones financieras, se debe comprender en primer lugar que la relación entre ellos se da con contratos, mismos que contienen la descripción del producto financiero que se adquiere y, en consecuencia, los derechos y obligaciones de cada parte. Específicamente cuando se trata de los emprendedores nos referimos al consumidor de esta clase de productos, cuyo primer derecho constituye el de acceder a información completa, clara y oportuna de lo que está contratando, pues esto le permite realizar una decisión informada, y más aún, cumplir con las obligaciones que contrae.

Esta información comprende las condiciones de acceder al crédito digital, tales como la cantidad total que deberá cancelar sumados los intereses, el tiempo, el tipo de tabla de amortización, fechas máximas de pago y a través de qué canales, así como el conocer si se encuentra vinculado a algún tipo de seguro que deba contratar. En relación con los seguros, es importante hacer mención que, al acceder a un crédito, los consumidores financieros no están en la obligación de contratar ningún seguro, sin embargo, este constituye un producto que los asesores ofrecen para obtener más réditos, situación que disminuye cuando se habla de créditos de forma digital.

Al acceder a un crédito por medio de las plataformas digitales se debe considerar que la falta de contacto humano requiere obligatoriamente que toda la información referente al crédito se encuentre disponible en la descripción del producto, es relevante estar informado de las condiciones y características del crédito antes de aceptarlo. Además, es primordial que el socio de la entidad financiera que otorga el crédito digital disponga de una firma electrónica debidamente reconocida por las leyes vigentes. Pues si bien es cierto que al finalizar la operación se descarga un contrato digital, el mismo debe ser aceptado mediante la utilización de la firma de manera electrónica, todos los datos que contiene el contrato deben ser conocidos con anterioridad como un derecho que protege al consumidor. Asimismo, otro derecho es el tener en su poder una copia del contrato que puede ser utilizado en caso de controversia, toda vez que las partes se sujetan a este.

Otro derecho de los emprendedores que acceden a créditos digitales es recibir información no engañosa del producto que se le ofrece, pues esto interfiere directamente en la decisión de contratar con la institución financiera. Se trata del derecho a elegir con libertad los productos financieros, basados en precios, costos y beneficios, sin que sean presionados o inducidos a ello.

La Resolución No. JB-2010-1782 contiene los derechos del usuario financiero, entre ellos se establece el derecho a la educación financiera, a la información de productos y

servicios financieros. Estos dos derechos se relacionan entre sí porque, por una parte la entidad debe proporcionar la información en cualquier momento sobre la operación que se haya efectuado, pero la misma debe ser comprensible para el usuario de acuerdo a su educación financiera, de lo contrario aunque se entregue la información, se vulnera su derecho al no ser entendible por el uso de tecnicismos o términos que simplemente el usuario no tenga el conocimiento, situación que no debe ser un impedimento para ejercer sus derechos.

En la norma para la protección de los derechos de los socios, clientes y usuarios financieros desde la inclusión financiera con perspectiva de género (2021) se disponen reglas obligatorias para las cooperativas de ahorro y crédito de segmentos 1, 2 y 3. En esta norma, se reconoce el derecho de los socios, clientes y usuarios al uso de los servicios y productos financieros. Otro derecho es el contratar un crédito sin ser discriminado, es decir, contar con una oportunidad igualitaria de acceso al crédito, lo cual se determina de la siguiente forma:

Derecho de las personas con capacidad para contratar un crédito a no ser discriminadas respecto de ningún aspecto relacionado con la transacción del crédito con base en su etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente. (Norma para la protección de los derechos de los socios, clientes y usuarios financieros desde la inclusión financiera con perspectiva de género, 2021)

Las únicas limitantes para no tener la oportunidad de acceder a un crédito deben ser por cuestiones de incapacidad para contratar u obligarse. El artículo 1463 del Código Civil establece qué personas son incapaces absolutas o incapaces relativas, en el primer grupo se encuentran los dementes, los impúberes y la persona sorda que de ninguna forma pueda darse a entender de forma verbal, escrita o lenguaje de señas; en el segundo grupo se encuentran los adolescentes, las personas interdictos de administrar sus bienes y las personas jurídicas, quienes bajo ciertos aspectos pueden obligarse según el caso (Código Civil, 2021).

Entonces bien, las entidades que forman parte de esta economía deben ofertar y proveer sus servicios y productos financieros de forma igualitaria, esto incluye el crédito sin que ninguno de los ítems antes mencionados sea un impedimento, aspectos que se encuentran recogidos en la Constitución de la República en el artículo 11 numeral 2, el derecho a no ser discriminado.

Asimismo, el artículo 155.1 del Código Orgánico Monetario y Financiero (2014) determina el derecho a la protección que consiste en medidas eficaces para los usuarios o clientes que les garanticen la seguridad de las operaciones que realicen, así como recibir protección por parte de la superintendencia y en cada instancia administrativa o judicial.

Por su parte, entre las obligaciones que tienen los emprendedores en todo el proceso de acceder a un crédito digital se encuentra el proporcionar información real que sea solicitada, es decir, no falsear o adulterar documentos con el objeto de ser beneficiario de un préstamo, se trata de datos personales para autenticar la identidad del consumidor y su capacidad de pago. Aunque cabe mencionar que la ventaja de que se trate de créditos digitales es que la información ya la tiene la institución financiera, razón por la cual suelen ofrecer el crédito a los usuarios y estos deben aceptarla desde la aplicación web o móvil.

Se debe tomar en cuenta que el emprendedor acepta expresamente obligarse a pagar un crédito, aceptación realizada a través de canales electrónicos, por lo que la institución financiera le envía un contrato al beneficiario estableciendo la cantidad del préstamo depositada en su cuenta, el plazo a ser cancelado, la tasa de interés, debiendo cumplir los pagos de las cuotas a fin de no adeudar y tener que pagar la tasa de mora y más gastos dependiendo de las gestiones de la institución para cobrar la deuda, judiciales o extrajudiciales.

A su vez, una obligación que por mandato legal deben cumplir, es que los fondos que los emprendedores utilicen para cumplir con el pago de las cuotas, no deben provenir de ninguna actividad ilegal o delictiva, en otras palabras se habla del lavado de activos que consisten en un conjunto de acciones para que los fondos que tiene un origen delictivo adquieran una apariencia legal, en otras palabras, un proceso de regularización de capitales al introducir este dinero en el sistema financiero y poder declararlo, puesto que el dinero proveniente de forma ilícita no puede ser declarado ni se encuentra dentro del sistema financiero, se trata de un delito tipificado en el Código Orgánico Integral Penal (2023) en el artículo 317 cuya pena varía según el monto contabilizado en salarios básicos, siendo desde uno a tres años cuando el monto de activos es inferior a cien salarios básicos, de siete a diez años cuando supera los cien salarios básicos, y de diez a trece años si supera los doscientos salarios básicos.

2.2.2.2 Derechos y obligaciones de las instituciones financieras de la Economía Popular y Solidaria

El principal derecho que tienen las instituciones financieras al momento de otorgar créditos digitales es la acción de cobro en caso de falta de pago por parte del usuario, derecho que nace del contrato efectuado entre las partes y de la ley. Procedimiento de cobro que se encuentra establecido por el reglamento interno de cada entidad financiera vigilada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Las acciones para cobrar lo adeudado pueden ser judiciales o extrajudiciales, esta última se trata de la gestión de cobranza extrajudicial que consiste en llamadas telefónicas, notificaciones por escrito o utilizando medios digitales, sin embargo, cabe destacar que estas gestiones tienen un valor que debe cancelar el usuario y es regulado por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, de acuerdo con el monto por cobrar y los días de mora (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2023).

Otro aspecto a destacar es una cláusula que hacen uso estas instituciones para hacer efectivo el cobro judicial y que les faculta el Código Orgánico General de Procesos y el Manual de Cobranza de cada Cooperativa, esta es la cláusula de aceleración de pagos que consta en los contratos de préstamos que otorgan las cooperativas cuya finalidad es declarar de plazo vencido una obligación crediticia de manera anticipada, en otras palabras y ejemplificando, si un crédito fue otorgado para cancelarse en 100 cuotas, y el usuario deja de cancelar en la cuota número 35, la institución no debe esperar a que se cumpla el plazo de las 100 cuotas para que sea una deuda actualmente exigible, requisito del procedimiento ejecutivo, sino que aplican la cláusula de aceleración de pagos y de forma anticipada declara la deuda de plazo vencido, convirtiéndose exigible a ser cobrada por la vía judicial, tal cual se justifica con el caso práctico estudiado en este trabajo investigativo.

Como una obligación de las instituciones financieras de la Economía Popular y Solidaria se encuentra el abstenerse de incorporar en los procesos de calificación de créditos cualquier parámetro que, de manera explícita o implícita, signifique algún tipo de discriminación, estos pueden ser como ejemplo, las estimaciones de ingresos diferenciados por género, la etnia, pensamiento político, planificación de cambio de estado civil o tener hijos a futuro, entre otros, (Norma para la protección de los derechos de los socios, clientes y usuarios financieros desde la inclusión financiera con perspectiva de género, 2021).

Asimismo, en caso de que los usuarios le soliciten a una entidad financiera la información detallada y objetiva del rechazo de una solicitud de crédito digital, esta debe entregarla especificando los términos por los cuales no se le fue otorgado al solicitante, evidenciando que no han vulnerado el derecho a la oportunidad igualitaria del crédito.

Paralelamente con el derecho a la protección del usuario del sistema financiero nacional, se desprende las obligaciones que deben cumplir las entidades de este sector de conformidad con lo establecido en el artículo 155.1 del Código Orgánico Monetario y Financiero (2014), así pues los contratos que elaboren para determinar producto o servicio financiero no debe contener cláusulas prohibidas por la ley, igualmente deben asegurar la protección de los datos personales que obtienen del cliente, permitir el acceso al mismo y rectificarlos en caso de así solicitarse; cuando se trate de créditos vencidos, los métodos de cobranza, sea judicial o extrajudicial, no debe atentar la privacidad, dignidad, honre y buena reputación de los clientes.

En febrero de 2022 se expidió la Ley Orgánica para Defender los Derechos de los Clientes del Sistema Financiero Nacional y Evitar Cobros Indebidos y Servicios No Solicitados, en consideración a esta norma, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria emitió disposiciones para la aplicación de la referida ley, entre ellas manda a que las instituciones pongan en conocimiento de los usuarios las medidas de seguridad que tiene la obligación de implementar sobre la banca y canales electrónicos en relación con las claves y contraseñas, a fin de resguardar los recursos económicos de los cliente (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2022).

La referida norma, establece que las entidades que conforman el sistema financiero nacional deben proporcionar las facilidades, sean estas físicas o tecnológicas, a fin de que los usuarios realicen reclamos y reciban una atención al cliente especializado en su caso para que la tramitación de la queja sea oportuna. Específicamente dispone que:

Las entidades del sistema financiero nacional tienen la obligación de atender y responder, de manera favorable o no, las pretensiones del usuario y/o cliente en el término máximo de quince (15) días, tratándose de reclamos originados en el país, y en el término máximo de cuarenta (40) días cuando el reclamo se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales, contados desde la presentación de la queja o reclamo. Las decisiones que se adopten al término de la tramitación de quejas y reclamaciones mencionarán expresamente el derecho que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir a la superintendencia respectiva, para lo cual el reclamante dispondrá de un término de sesenta (60) días contados a partir de dicha respuesta. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2022)

Finalmente, en esta norma, se establece la obligación de contar con sistemas de atención al cliente acerca de los productos que preste con el objeto de dar una solución a las controversias. Por su parte, en el Código de Derechos del Usuario Financiero (2010) determina que las entidades financieras deben hacer conocer de forma expresa y oportuna cualquier modificación de los plazos, interés, fastos y condiciones de los contratos que suscriban con los usuarios financieros, así como los efectos que dichos cambios tienen sobre los derechos de los clientes. Así también, brindar la seguridad necesaria para el tratamiento de datos personales y demás que se utilicen en las plataformas digitales que pongan a disposición de los usuarios que desean acceder a un crédito digital.

2.2.2.3 Derechos y obligaciones en procesos judiciales por créditos digitales

Las instituciones financieras otorgan créditos a través de documentos que pueden ser letras de cambio, pagarés a la orden o contratos de mutuo, se trata de documentos que representan una obligación de pago creados a partir del otorgamiento de un crédito. Si estos documentos reúnen los requisitos que establece el COGEP para ser títulos ejecutivos, la institución financiera puede seguir la acción ejecutiva para el cobro de créditos. Se puede apreciar en el caso práctico objeto de estudio, donde el profesional del Derecho que impulsa la causa utilizó un contrato de mutuo, documento que demuestra la voluntad de las dos partes a obligarse al cumplimiento de este. Antes de tratar acerca de los derechos y obligaciones en los procesos judiciales, se tratará del procedimiento ejecutivo para mayor comprensión.

Entonces bien, el procedimiento ejecutivo se encuentra en el COGEP (2023) a partir del artículo 347, se trata de un procedimiento en el que se cumple con el derecho que está contenido en un título que posee fuerza ejecutoria, pues se caracteriza por no declarar ningún derecho, sino por ejecutar el derecho que ya se encuentra contenido en un título ejecutivo, mismo que Mario Casarino (2009) lo define como “aquella declaración solemne a la cual la

ley le otorga, específicamente, la fuerza indispensable para ser el antecedente inmediato de una ejecución” (p. 87).

Para que un documento sea considerado legalmente como título ejecutivo, este debe contener una obligación que goce de ciertas características que son: ser clara, pura, determinada y actualmente exigible. Los títulos ejecutivos son documentos que dentro de sí mismos tienen un valor probatorio y para ejecutarlo no se pasa por la etapa de conocimiento, sino que el juez directamente determina que el documento sea efectivamente un título ejecutivo, se cumpla la obligación y el demandado ejerza su derecho a la defensa, si desea, oponiéndose.

Ahora bien, acerca de los requisitos para que el documento que se presente tenga la calidad de título ejecutivo, la autora Estefanía Vázquez (2023) indica que la obligación es clara cuando no es confusa, es decir, plenamente comprensible y se puede establecer las personas obligadas a su cumplimiento y el beneficiario, esto es, el deudor y acreedor respectivamente, en otras palabras, sirve para determinar al legítimo contradictor y que este ejerza su derecho a la defensa. A su vez, la característica de obligación pura consiste en que no exista ninguna condición a la cual esté sujeta, pues si estuviera además debe cumplirse con la condición según las normas del código civil, asimismo, es determinada cuando se describe la naturaleza de la obligación, en el sentido de género o especie.

Finalmente, la característica de exigibilidad, esta se refiere al momento en que se puede demandar por falta de pago o cumplimiento de la obligación, es decir, cuando ya venció el tiempo acordado o dispuesto para tal efecto. Se debe precisar que el Código Orgánico General de Procesos determina otros requisitos cuando se trata de una obligación de dar una suma de dinero, pues en este caso la obligación debe ser líquida, es decir, un monto económico específico que se determina por una operación matemática.

Para que la demanda proceda, esta debe estar acompañada por el título ejecutivo que reúna los requisitos explicados en líneas anteriores, condiciones de ejecutivo, de lo contrario se inadmite la demanda, pues únicamente si esta presta mérito ejecutivo puede ser considerado por el juez. A su vez, el accionante puede asegurar el cumplimiento de la obligación al adjuntar en la demanda los certificados de bienes que posee el demandado, con ello se ordenan providencias preventivas sobre aquellos bienes por el monto económico que se reclama en la demanda.

Una vez que el demandado ha sido citado en debida forma, tiene un término de quince días para contestar la demanda, el artículo 351 del Código Orgánico General de Procesos determina las opciones que tiene el demandado al dar contestación: puede pagar la deuda o cumplir la obligación, oponerse debidamente fundamentado, rendir caución para suspender las providencias preventivas sobre sus bienes o reconvenir con otro título ejecutivo.

Asimismo, el demandado puede formular excepciones previas propias del procedimiento ejecutivo, esto es alegar que se trata de un título no ejecutivo, nulidad formal

o falsedad del título, extinción total o parcial de la obligación exigida al adjuntar comprobantes de pago, o existencia de un auto de llamamiento a juicio por el delito de usura o enriquecimiento privado no justificado.

Ahora bien, en caso de que no se haya dado contestación con ninguna de las anteriores posibilidades, según el caso, y no cumple con la obligación exigida, el juzgador en forma inmediata pronunciará sentencia mandando que la o el deudor cumpla con la obligación, siendo una de las consecuencias que esta resolución no admite ningún recurso.

Dentro de este procedimiento se debe respetar el derecho a la defensa del demandado, cuya primera y primordial diligencia es la citación con la finalidad de que conozca de los términos en que ha sido demandado y decida, libremente, ejercer o no una defensa técnica planteando oposición. Este derecho lo recoge la Constitución de la República (2021) en el artículo 76, numeral 7, letra a), a fin de que cualquier persona, natural o jurídica, acceda a la justicia y esté en condiciones de tener una preparación adecuada para su defensa.

De la mano con el anterior derecho en procesos judiciales, se encuentra también el derecho a contar con los medios adecuados para preparar la defensa, este se refiere a tener el tiempo y conocimiento de los hechos controvertidos que le permitan preparar una estrategia técnica precisa dirigida a la defensa de los derechos e intereses del actor y demandado.

Lo estrechamente relacionado con los derechos en cuestión, es el tema de la citación, una diligencia fundamental para no vulnerar derechos del demandado y que, en la práctica, suele ser demorosa y tediosa para la parte actora. El aspecto preciso de la citación es el conocimiento del lugar en donde se le puede encontrar al demandado a fin de hacer efectivo el cobro del crédito digital otorgado. Muchas veces se recurre al pedido de información por parte de instituciones públicas como la seguridad social, telecomunicaciones, empresa eléctrica y de agua potable, así como empresas de telefonía móvil para obtener una dirección donde citar. Otras veces se tiene conocimiento de la salida del país del demandado, o si no se obtiene ninguna dirección se acude, como último recurso, a la citación por la prensa.

No se puede dejar de lado la citación, mucho menos consignar una dirección errónea con pleno conocimiento de causa y que se cite con tres boletas fijadas, pues se estaría dejando en indefensión al demandado y, en ocasiones, conocer que ha sido demandado cuando son bloqueadas sus cuentas, embargado o secuestrado un bien.

2.2.3 UNIDAD III: EFECTOS JURÍDICOS DEL INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES EN LOS PRODUCTOS CREDITICIOS

2.2.3.1 Efectos jurídicos de la vulneración de derechos en los productos crediticios digitales

Se analizaron los derechos que tienen los emprendedores cuando acceden a un crédito digital, cuando se vulnera alguno de ellos como lo es el acceder a la información completa de lo que está contratando, a no ser discriminados al momento de solicitar este producto y la seguridad en las operaciones digitales, existen instancias a fin de hacer las reclamaciones correspondientes, iniciando dentro de la misma institución financiera para obtener una respuesta directa de quienes presuntamente están vulnerando sus derechos, o hacerlo ante la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en el caso de que se trate de este sector financiero.

El Código Orgánico Monetario y Financiero (2014), en el artículo 157, determina que los usuarios financieros tienen el derecho de poner quejas o reclamos ante las entidades financieras, a fin de recibir una respuesta directa, o tienen la opción de hacerlo ante el organismo de control, en este caso la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, o al Defensor del Cliente que se trata de un mediador entre el cliente y la entidad financiera cuya función es facilitar la solución de los conflictos que surjan de las relaciones comerciales entre estos; igualmente ante una vulneración de derechos pueden interponer acciones judiciales o constitucionales que mejor se adapte a su caso.

Por ejemplo, si la institución financiera no le entrega información personal a la persona o no rectifica o elimina la misma o es falsa o está desactualizada, según el caso, se puede plantear la acción de habeas data, es una garantía jurisdiccional a través del cual la persona solicita se le entregue toda la información relacionada con sus datos personales, tales como sus bienes que pueden encontrarse en instituciones públicas o privadas, y pueden almacenarse de forma física o digital.

El artículo 158 del Código Orgánico Monetario y Financiero establece que cada entidad que conforma el sistema financiero debe contar con un defensor del cliente, mismo que no depende de la entidad como tal, puesto que su designación se encuentra regulado por la Junta de Política y Regulación Financiera. Las funciones del defensor del cliente es velar por los derechos e intereses de los usuarios financieros.

En las disposiciones para la aplicación de la Ley Orgánica para Defender los Derechos de los Clientes del Sistema Financiero Nacional y Evitar Cobros Indebidos y Servicios No Solicitados, se establece que las entidades deben contar con un servicio de atención especializado, con personal con experiencia y conocimiento para dar solución a reclamos, y dispone que las decisiones que se adopten deben expresar el derecho que le asiste a la persona que puso el reclamo, debiendo dar una respuesta en el término máximo de quince

días si se trata de reclamos originados en territorio nacional, o cuarenta días si son transacciones internacionales, contados desde el día en que se presenta la queja o reclamo; y en caso de no estar de acuerdo, este tiene un término de 60 días para acudir a la superintendencia a partir de la respuesta de la institución (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2022).

Ahora bien, en la esfera judicial, una vulneración de derechos es la falta de citación dentro de un proceso judicial requiriendo el pago de una deuda, ante lo cual la persona afectada que se le citó en un lugar que no correspondía a su domicilio, demostrándolo, puede solicitar la nulidad de todo el proceso y retrotraerlo hasta antes de realizarse la citación. La falta de realizar esta diligencia, o realizarla de mala fe y en contra de las disposiciones legales, afecta gravemente el derecho a la defensa de las personas y la consecuencia jurídica es la nulidad desde aquel momento procesal.

2.2.3.2 Efectos jurídicos del incumplimiento de obligaciones en los productos crediticios digitales

Si bien es cierto que los usuarios de los productos digitales tienen derechos que deben ser respetados, así también asumen obligaciones que las deben cumplir cuando aceptan ser beneficiados de un crédito digital, es una transacción económica que se encuentra respaldada por acciones de cobro para recuperar la cartera vencida, teniendo en cuenta que las entidades financieras requieren de liquidez para seguir funcionando y no poner en riesgo los fondos de los demás usuarios.

De esta forma, primero existen las gestiones de cobro extrajudiciales que consiste en requerimientos para el pago a través de llamadas telefónicas, mensajes de datos, correos electrónicos, entre otros, sin embargo, debido a la insistencia y presión ejercida por las personas que inician estos requerimientos, estos actos son considerados como hostigamiento.

En tal sentido, lo más viable es la acción de cobro judicial para hacer efectivo el pago del crédito, siguiendo las normas del Código Orgánico General de Procesos, en primer lugar, el procedimiento ejecutivo cuando se trata de pagarés a la orden o contratos de mutuo o préstamos de consumo, que suelen ser los documentos más utilizados para otorgar los créditos, respetando los derechos de las partes.

Se debe tomar en cuenta que a partir de que pasa al área judicial o a los abogados externos para tramitar la demanda y todo el proceso judicial, el usuario debe cancelar no solo las cuotas pendientes, sino también el interés por mora y los gastos judiciales que se necesitaron o debieron hacer para el proceso judicial y que deben estar justificados, tales como las copias para citar, por ejemplo cuando se trata de un gran volumen, así como los honorarios del o los abogados externos que gestionaron el cobro, siendo una de las consecuencias por la falta de pago a tiempo.

Al respecto, la Ley Orgánica para Defender los Derechos de los Clientes del Sistema Financiero Nacional y Evitar Cobros Indebidos y Servicios No Solicitados (2022), determina que:

Los cargos por el servicio financiero de cobranza extrajudicial se aplicarán a los créditos que se encuentren vencidos, que generen intereses de mora y que aún no se encuentren en proceso judicial de recuperación de cañera. Este cargo será el único rubro adicional que se cobre. En el caso de la gestión preventiva de recuperación de cartera realizada antes de la fecha de vencimiento no se cobrará valor alguno. Los cargos por el servicio financiero de cobranza extrajudicial, incluida la forma para determinarlos y los conceptos empleados para su liquidación, deberán constar en el respectivo contrato que el cliente suscriba con la entidad financiera y se aplicarán exclusivamente cuando se hayan realizado gestiones de cobro, debidamente documentadas. Los gastos de cobranzas se aplicarán únicamente sobre la cuota vencida más antigua en caso de existir más de cuota vencida en una misma operación de crédito. Los cargos por gestión de cobranza extrajudicial, no se sumarán a la deuda pendiente ni se aplicarán costos financieros sobre ellos. (art. 6)

Es así como los usuarios deben conocer que la falta del cumplimiento de su obligación de pago tiene como consecuencia que se le cobre valores adicionales a la cuota o cuotas pendientes, pues se encuentra regulado los cargos por los gastos de cobranza y es una consecuencia legal que tiene derecho a ejercer la institución financiera para recuperar su cartera vencida.

2.2.3.3 Protección del consumidor en relación con el crédito digital en la Economía Popular y Solidaria

El consumidor cuenta con protección legal en el sentido de las normas legales citadas en la presente investigación, tales como la Ley Orgánica para Defender los Derechos de los Clientes del Sistema Financiero Nacional y Evitar Cobros Indebidos y Servicios No Solicitados, el Código Orgánico Monetario y Financiero, el Código de Derecho del Usuario Financiero, y las normas procesales contenidas en el COGEP, que han sido analizadas en líneas anteriores.

Sin embargo, es importante hacer mención que, a la parte más débil de una relación contractual, en este caso de naturaleza financiera, es la que la ley busca proteger en mayor sentido, pues se enfrenta al poder que tiene una institución financiera que, a través de gestiones de cobranza extrajudicial o judicial, realiza acciones que pueden perjudicar al usuario en cierta medida.

En caso de vulneración de derechos del usuario, este requiere de protección, tomando en cuenta que las instituciones que pertenecen a la Economía Popular y Solidaria recientemente están incorporando aplicativos móviles o canales electrónicos para realizar las transacciones. Además de que los usuarios de estas son personas consideradas socios y que

no cuentan con la educación financiera adecuada para que aprovechen al máximo los beneficios que trae tener una cuenta bancaria y un buen historial crediticio, razón por la cual en el sistema popular y solidario es relevante el tema de la inclusión financiera, más aún en el ámbito digital.

Una forma de ayuda a los usuarios que tienen problemas de pago con los préstamos que adquirieron, es la reestructuración, refinanciación y novación de las deudas, por ejemplo, la Resolución No. JPRF-F-2022-032 que emitió la Junta de Política y Regulación Financiera, incorporó una sección denominada mecanismo extraordinario y temporal de alivio financiero en la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros.

En este, se determinó que las instituciones financieras, públicas o privadas, pueden considerar cada caso para refinanciar o reestructurar las operaciones de créditos de los segmentos de microcrédito, productivo PYMES y educativo, siempre que exista un acuerdo previo con el deudor y a solicitud de este. Esta solicitud es la que, en muchas ocasiones, no conste por escrito si se utilizaron medios telemáticos para autorizarlos, pues con la era de la tecnología en la que nos encontramos, la gestión de refinanciación de créditos suele darse sin la presencia del usuario en la institución, por tal razón, su protección radica en la materialización de las solicitudes que se llegasen a efectuar, teniendo constancia de los acuerdos efectuados.

2.2.3.4 Análisis de los derechos y deberes de los consumidores de créditos digitales como emprendedores en la Economía Popular y Solidaria

Una vez analizados los derechos y deberes de los emprendedores cuando acceden a un crédito digital se establece que, desde la aparición de tales productos financieros, poco se ha regulado a nivel legal, mencionando que en la actualidad se aplican las normas comunes para los créditos físicos. Se debe destacar la reforma legal al Código Orgánico General de Procesos efectuada en febrero del presente año, se trata de la Ley Orgánica para la Transformación Digital y Audiovisual (2023) que reformó al referido cuerpo normativo procesal, en específico el artículo 347 estableciendo como títulos ejecutivos a las letras de cambio y pagarés a la orden desmaterializadas y electrónicas, así como los contratos de mutuo con aceptación realizada por medios físico o electrónicos. El documento desmaterializado es la transformación del contenido de un documento físico a su forma electrónica.

Se debe comprender que el hecho de que la operación financiera se realice de manera electrónica, y posibles solicitudes como la reestructuración y refinanciación también se realicen de forma electrónica o utilizando otros medios tales como llamadas o mensajes de datos con asesores comerciales de cualquier institución financiera, significa que muchas declaraciones de voluntad no se materializan de forma física o no se contará con un documento que lo respalde, situación que bien puede beneficiar o del cual se aproveche cualquiera de las partes, sea el consumidor del crédito o la institución según sus intereses.

Pues en el caso de que la institución financiera acuda ante la autoridad judicial a fin de ejercer la acción ejecutiva y cobrar el crédito digital impago, y en los antecedentes de hecho manifiesta que el crédito se ha reestructurado sin adjuntar ningún otro documento más que el que contiene el crédito inicial. En este caso, el juez va a mandar a completar la demanda en función de lo que determina el artículo 142 numeral 13 del COGEP, esto es la solicitud o la aceptación del cliente para que la institución financiera proceda a la reestructuración del crédito, toda vez que se está hablando de aceptar cambios en la obligación, esto es aumentar el número de cuotas, disminuyendo el valor a cancelar de cada cuota, y dependiendo del monto, pagando mayores intereses.

Por lo tanto, en virtud de salvaguardar los derechos del demandado o deudor, el juez solicita la documentación relacionada con la operación crediticia que comprende también los acuerdos llegados posterior a la primera solicitud del crédito digital. Situación que muchas veces, por descuido o falta de una norma que regularice adecuadamente las operaciones realizadas de forma digital, se puede llegar a un acuerdo verbal por vía telefónica o con mensajes de datos a través de aplicaciones como WhatsApp, y es el problema que surge cuando no se cumple con la obligación y se debe llevar todos los antecedentes respaldados documentadamente para iniciar la acción legal que corresponde.

Esta situación debe mantener un control riguroso a fin de que no exista abuso del derecho al momento de iniciar una controversia legal, pues el juzgador no puede asumir quién está alegando la verdad, sino que se basa en medios probatorios, tales como documentos, imágenes como capturas de mensajes de datos, registros de llamadas, etc., sin embargo, las solicitudes o acuerdos que se lleguen deben encontrarse respaldados de forma legal por un documento, así sea electrónico con aceptación digital del usuario en la plataforma electrónica de la institución, de tal manera que las obligaciones aceptadas por las partes se puedan cumplir o exigir su cumplimiento sin vulnerar los derechos de las partes.

2.3 Hipótesis

En el Ecuador se garantizan los derechos de los emprendedores de la economía popular y solidaria que tienen acceso a créditos digitales, además que se les educa financieramente.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1 Unidad de análisis

La unidad de análisis en la presente investigación se ubica en la ciudad de Riobamba, dónde junto con la normativa se analizarán las disposiciones legales que regulan los créditos digitales y los derechos y obligaciones de los emprendedores de la economía popular y solidaria.

3.2 Métodos

En el desarrollo de la investigación se utilizarán los métodos histórico-lógico, jurídico-analítico, jurídico-doctrinal, descriptivo.

Método histórico-lógico: Permitirá evaluar el decurso evolutivo del objeto materia de la investigación en un ámbito espacial local, nacional o mundial con el fin de entender su comportamiento histórico y explicar su estado actual. Esto debido a que se pretende analizar el avance del crédito digital en el Ecuador.

Método jurídico-analítico: facilita la correcta comprensión del alcance y sentido de las normas jurídicas sobre el tema a investigarse y su estudio en función del contexto político, económico y social y en el que se expidieron. Con este método, se realizará un análisis jurídico de los derechos y obligaciones de los emprendedores de la Economía Popular y Solidaria en el crédito digital.

Método jurídico-doctrinal: permitirá analizar las posiciones legales sobre el tema objeto de investigación para arribar a conclusiones científicamente válidas. Gracias a la recolección de doctrina referente al crédito digital y la inclusión en la Economía Popular y Solidaria se podrá establecer el acceso de los emprendedores a los productos crediticios en este sector financiero.

Método descriptivo: Permitirá describir y evaluar ciertas características de una situación particular en uno o más puntos del 'tiempo', analizando los datos reunidos para descubrir así, cuáles variables están relacionadas entre sí. Esto porque se analizarán las características del problema que se investigará, los créditos digitales y su acceso de los emprendedores.

3.3 Enfoque de la investigación

El enfoque que se utilizará en el presente trabajo investigativo será el cualitativo por cuanto este permite explicar el problema jurídico que se investigará en base a la información y doctrina que se recolectará.

3.4 Tipo de investigación

Básica. - La investigación será básica porque los resultados permitirán descubrir y establecer nuevos conocimientos sobre el objeto de estudio.

Documental-bibliográfica. - Será documental-bibliográfica debido a que la base fundamental de la investigación es la búsqueda de información documental y bibliográfica tales como libros, fuentes actualizadas con novedad científica para alcanzar los objetivos planteados.

Descriptiva. - Debido a que en la presente investigación se describirá las particularidades del crédito digital dentro del sistema financiero de la Economía Popular y Solidaria, determinando el acceso de los emprendedores a este, sus derechos y obligaciones.

Analítica. - El problema de investigación será descompuesto en partes, para en lo posterior realizar un estudio analítico parte por parte, con el propósito de determinar las características del problema jurídico.

3.5 Diseño de investigación

Por la naturaleza y complejidad de la investigación es de diseño no experimental, porque se investigará el problema jurídico en su contexto, sin que exista manipulación intencional de las variables que comprenden el tema.

3.6 Población y muestra

Población. - La población implicada en la presente investigación está comprendida por diez Abogados en el libre ejercicio con conocimiento en Derecho Civil, en la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo.

Muestra. - Para determinar el tamaño de la muestra se aplicará la técnica del muestreo no probabilístico, a través de la cual el investigador seleccionará a su criterio los Abogados en el libre ejercicio con conocimiento en Derecho Civil, en la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo que han tomado casos sobre créditos respecto de las Cooperativas pertenecientes a la SEPS, trabajando así con la totalidad de la población.

3.7 Técnicas e instrumentos de investigación

Para la recopilación de la información se aplicarán las siguientes técnicas e instrumentos:

Técnica: La técnica de investigación en el presente trabajo será la Encuesta.

Instrumento de investigación: Para aplicar la técnica de investigación, será necesario como instrumento de la misma una guía de encuesta que será aplicada a la población involucrada en el trabajo investigativo.

3.8 Técnicas para el tratamiento de información

Para el tratamiento de la información será el análisis de las respuestas obtenidas de la encuesta y el cuestionario aplicados a la población de la presente investigación, empleando la lógica de las interrogantes planteadas, organizando y analizando de forma detallada la información recolectada.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados y Discusión

Pregunta 1.

¿Considera que el crédito digital es altamente utilizado en la Economía Popular y Solidaria?

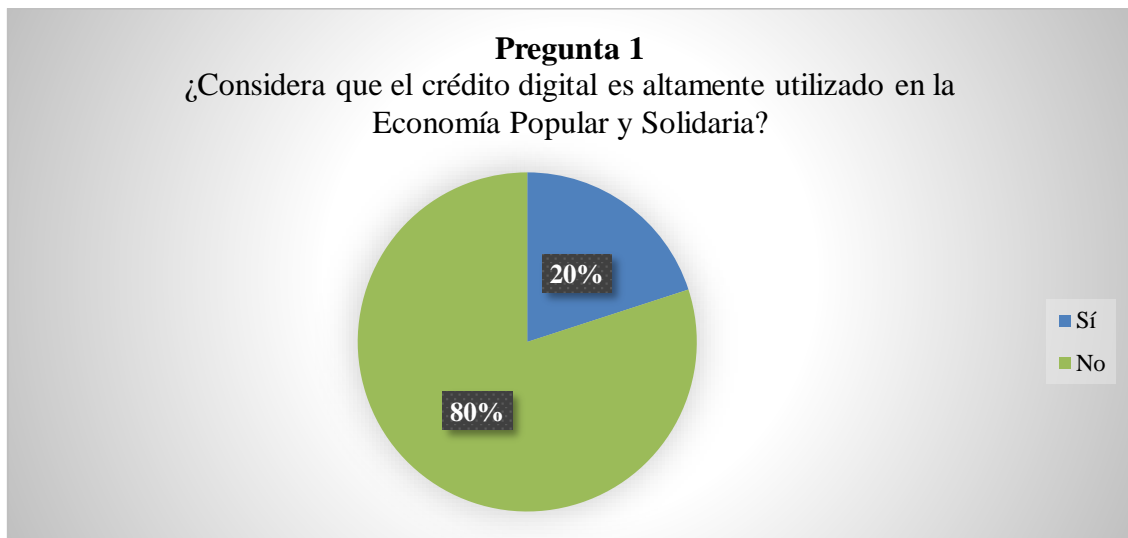
TABLA Nro. 1: Uso del crédito digital en la Economía Popular y Solidaria

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	2	20%
No	8	80%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la población de la investigación

Autor: Richard Alexander Moreano Robalino

FIGURA Nro. 1: Uso del crédito digital en la Economía Popular y Solidaria



Fuente: Encuesta aplicada a la población de la investigación

Autor: Richard Alexander Moreano Robalino

Interpretación y discusión de resultados de la pregunta 1

En la primera pregunta aplicada a la población, se desprende que la mayoría de los encuestados, representando un 80% determinan que el crédito digital no es tan utilizado en la Economía Popular y Solidaria, esto porque las cooperativas de ahorro y crédito, principales instituciones financieras de este sector, aún no implementan la tecnología necesaria para ofrecer productos financieros digitales, más aún su difusión y el conocimiento de los socios sobre los beneficios que significa adquirir un crédito desde el aplicativo móvil o web.

Por su parte, quienes dieron una respuesta positiva sobre el uso del crédito digital en la Economía Popular y Solidaria establecen que una vez que se fortalezca el área digital de los créditos en las cooperativas, existen socios que sí se beneficiarán de esta clase de productos financieros, señalando que el uso aumentará siempre que se publicite y transmite las características y ventajas, lo que será atractivo para los socios.

Pregunta 2.

¿Considera que los emprendedores tienen acceso a productos financieros en el Ecuador?

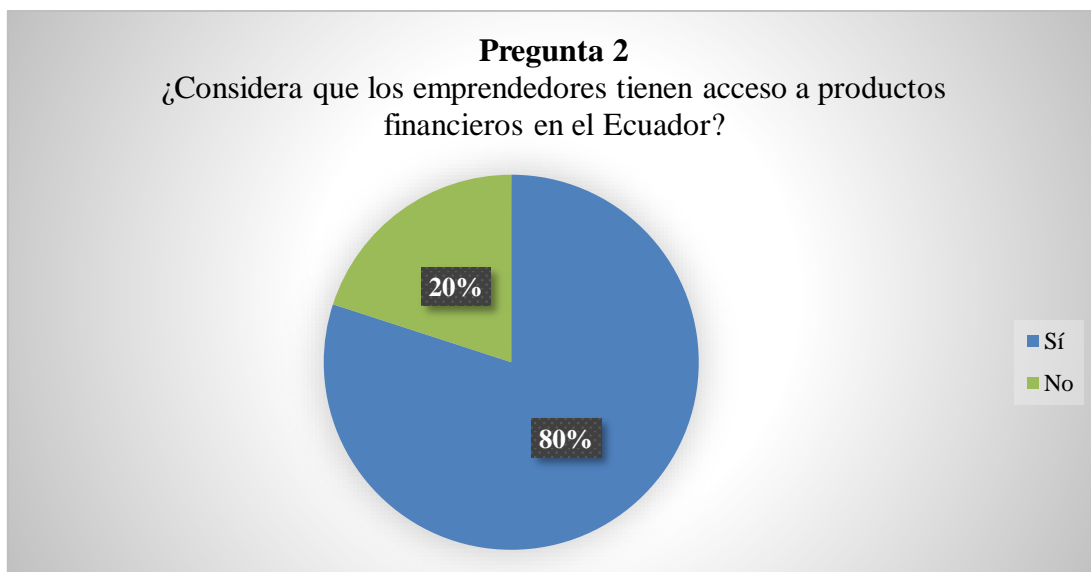
TABLA Nro. 2: Acceso de los emprendedores a productos financieros

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	8	80%
No	2	20%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la población de la investigación

Autor: Richard Alexander Moreano Robalino

FIGURA Nro. 2: Acceso de los emprendedores a productos financieros



Fuente: Encuesta aplicada a la población de la investigación

Autor: Richard Alexander Moreano Robalino

Interpretación y discusión de resultados de la pregunta 2

De las respuestas de la segunda aplicada a la población, se determina que los encuestados consideran que los emprendedores sí tienen acceso a los productos financieros que se ofrecen, señalando que la banca privada compuesta por bancos y cooperativas de ahorro y crédito tienen un segmento de microcrédito dirigido específicamente para los pequeños negocios, es decir, para los emprendimientos que inician las personas, incentivándolos a financiar su propio negocio.

El 80% de los encuestados establecen que el sector financiero privado ofrece microcréditos destinados para los pequeños negocios o microempresas, de tal modo que los emprendedores pueden elegir de acuerdo a las necesidades de su negocio y la tasa de interés que mejor les convenga, teniendo pleno acceso a créditos en el país. Al mismo tiempo, el 20% de la población indica que no existe un total acceso por parte de los emprendedores cuando no han creado un historial crediticio que les asegure un fiel cumplimiento de sus obligaciones y capacidad de pago, así como también el trabajo informal que no les permiten justificar sus ingresos.

Pregunta 3.

¿En el Ecuador existen obstáculos para alcanzar la inclusión financiera?

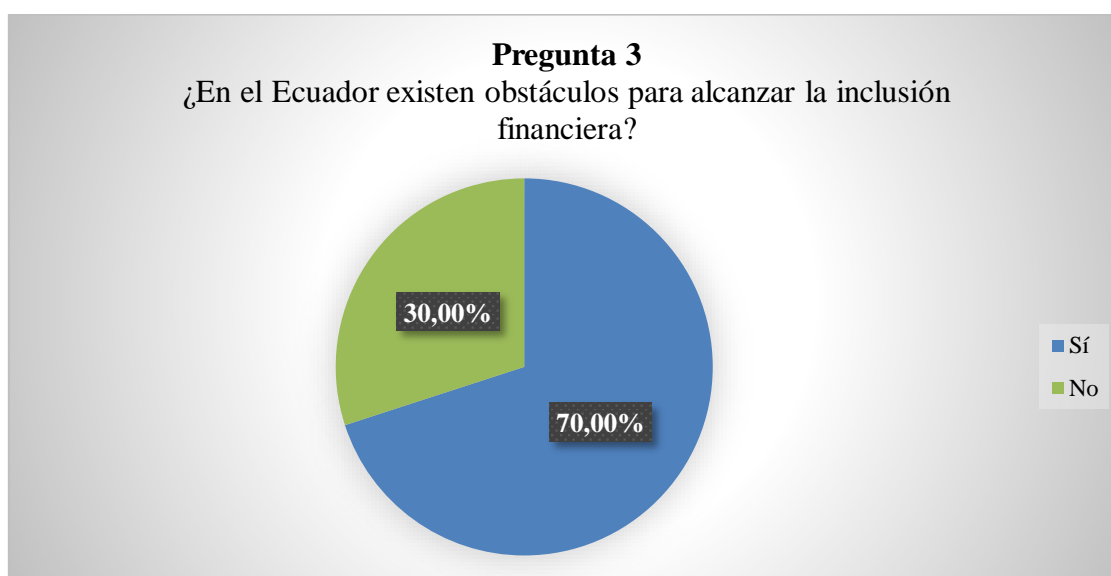
TABLA Nro. 3: Obstáculos para alcanzar la inclusión financiera

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	7	70%
No	3	30%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la población de la investigación

Autor: Richard Alexander Moreano Robalino

FIGURA Nro. 3: Obstáculos para alcanzar la inclusión financiera



Fuente: Encuesta aplicada a la población de la investigación

Autor: Richard Alexander Moreano Robalino

Interpretación y discusión de resultados de la pregunta 3

El 70% de la población encuestada determina que sí existen obstáculos para alcanzar la inclusión financiera, entre ellos indican los bajos ingresos mensuales que perciben, falta de garantías reales o personales, es decir, contar con bienes o una persona como garantía de pago en caso de incumplimiento, igualmente señalan la informalidad de las personas de bajos

recursos, situaciones que les impide acceder a servicios financieros en una institución formal, más aún en el sentido digital, pues no contarán con el acceso a internet para la creación y manejo de cuentas de ahorro.

Por su parte, el 30% de la población establece que existen planes de trabajo en el sector financiero, sobre todo cuando se habla de la Economía Popular y Solidaria para conseguir la inclusión financiera a través de la educación y motivación de la formalización del trabajo, obteniendo un RUC y cumpliendo con las obligaciones de ley, lo que les permite gozar de los beneficios como el acceso a productos financieros, aunque reconocen que aún falta trabajo por realizar a fin de que la inclusión financiera llegue a más sectores de la población, sobre todo a las personas de escasos recursos y de zonas rurales del Ecuador.

Pregunta 4.

¿Considera que se vulnera algún derecho de los emprendedores cuando acceden a créditos digitales en la Economía Popular y Solidaria?

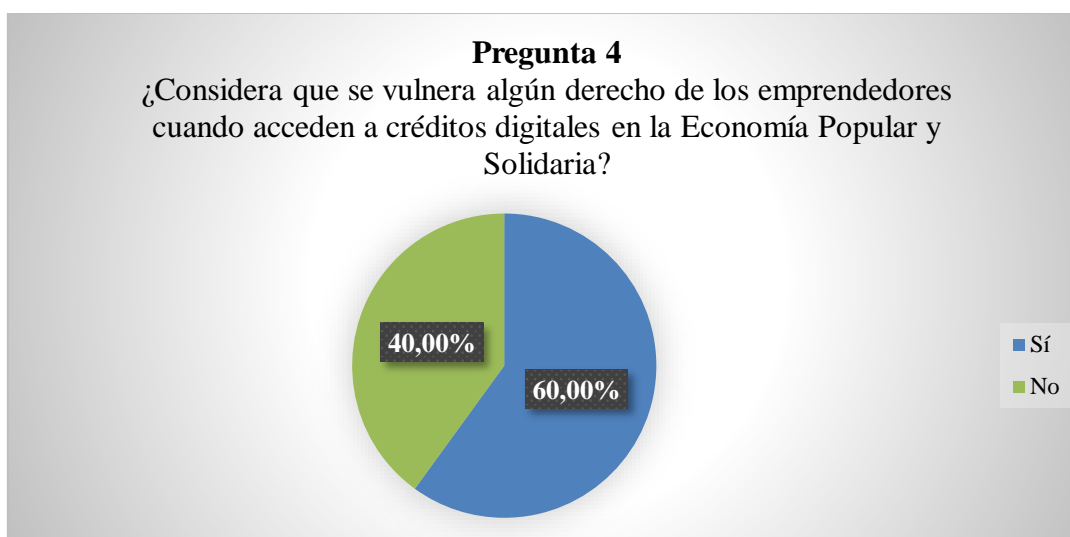
TABLA Nro. 4: Derechos de los emprendedores al acceder a créditos digitales

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	6	60%
No	4	40%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la población de la investigación

Autor: Richard Alexander Moreano Robalino

FIGURA Nro. 4: Derechos de los emprendedores al acceder a créditos digitales



Fuente: Encuesta aplicada a la población de la investigación

Autor: Richard Alexander Moreano Robalino

Interpretación y discusión de resultados de la pregunta 4

De los resultados obtenidos en la pregunta número 4 de la encuesta aplicada, se desprende que el 60% de la población considera que sí se vulneran derechos de los emprendedores cuando acceden a créditos digitales en la Economía Popular y Solidaria, ellos establecen que los asesores comerciales que forman parte de las instituciones financieras de este sector pueden abusar del desconocimiento de los socios acerca de los créditos digitales, sobre todo si su nivel de escolarización es bajo o simplemente no manejan la tecnología del mismo modo que otra persona que creció con un celular toda su vida.

Asimismo, señalan que se puede vulnerar el derecho a obtener toda la información relacionada con los créditos digitales, puesto que mientras menos entiendan o conozcan los socios sobre el producto que adquirieron, la información y pago del crédito lo utilizan a favor de la institución, situación que sucede sobre todo cuando se ha incumplido con las cuotas y se realizan acuerdos extrajudiciales.

Por otro lado, el 40% de la población indica que no se vulneran derechos de los emprendedores en relación con los créditos digitales por cuanto se tratan de los mismos créditos que se otorgan a las personas, pero que han traspasado al área digital, indicando que en caso de inconformidad no se encuentran obligados a aceptar ningún crédito y acudir a otra institución que satisfaga las necesidades y requerimientos de ellos socios.

Pregunta 5.

¿Considera que la expansión del crédito digital permite fortalecer la inclusión financiera respecto de los emprendedores de la Economía Popular y Solidaria?

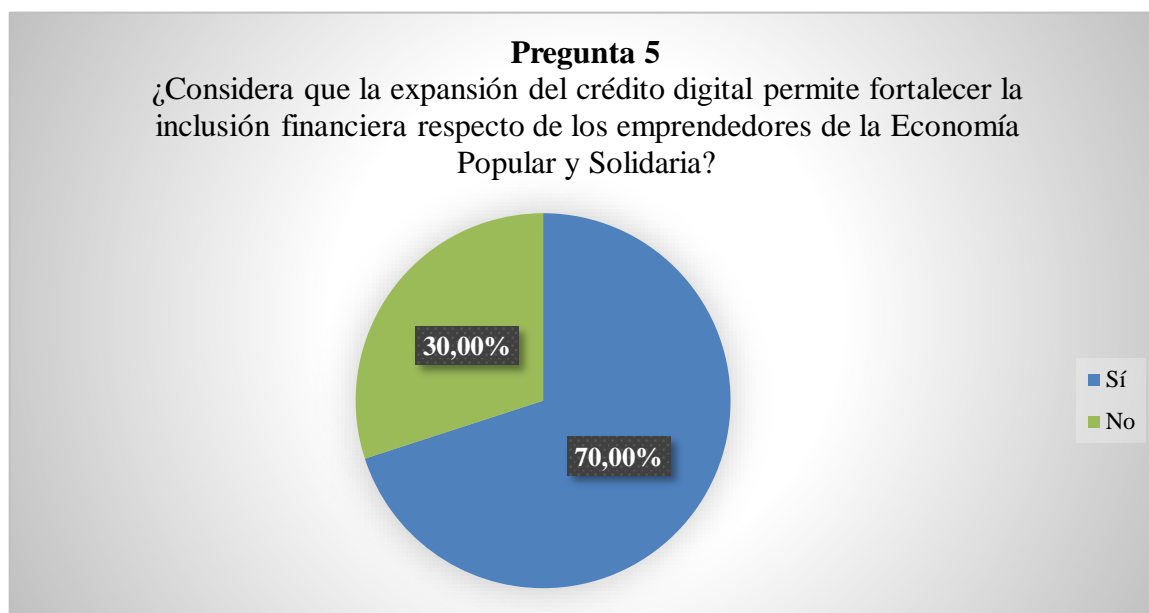
TABLA Nro. 5: El crédito digital y la inclusión financiera

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	7	70%
No	3	30%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la población de la investigación

Autor: Richard Alexander Moreano Robalino

FIGURA Nro. 5: El crédito digital y la inclusión financiera



Fuente: Encuesta aplicada a la población de la investigación

Autor: Richard Alexander Moreano Robalino

Interpretación y discusión de resultados de la pregunta 5

De los resultados de la quinta pregunta se obtiene que el 70% de la población considera que la expansión del crédito digital sí permite fortalecer la inclusión financiera respecto de los emprendedores de la Economía Popular y Solidaria, mientras el 30% de la población opina lo contrario.

Entre las personas que dieron una respuesta positiva se obtiene que consideran que la tecnología ha permitido la inclusión de varios sectores de la población a distintos ámbitos de la sociedad, por lo que los productos digitales como el crédito son una opción para que las personas que deseen obtener un crédito pero ahorrarse cuestiones de tiempo y dinero lo hagan en instituciones financieras de la Economía Popular y Solidaria, supliendo una necesidad de los socios al tener acceso a más servicios sin que sean presenciales.

Al contrario, el 30% de la población que dieron una respuesta negativa, determinan que hace falta más esfuerzos que el crédito digital para fortalecer la inclusión financiera, empezando por el acceso a la educación a todas las personas, pues esto les permitirá contar con los conocimientos y herramientas para comprender y manejarse en el ámbito financiero, sacando provecho de las herramientas digitales y financieras que les facilite financiar sus negocios y crecer.

Pregunta 6.

¿Considera que las instituciones de la Economía Popular y Solidaria están preparadas para aplicar el crédito digital?

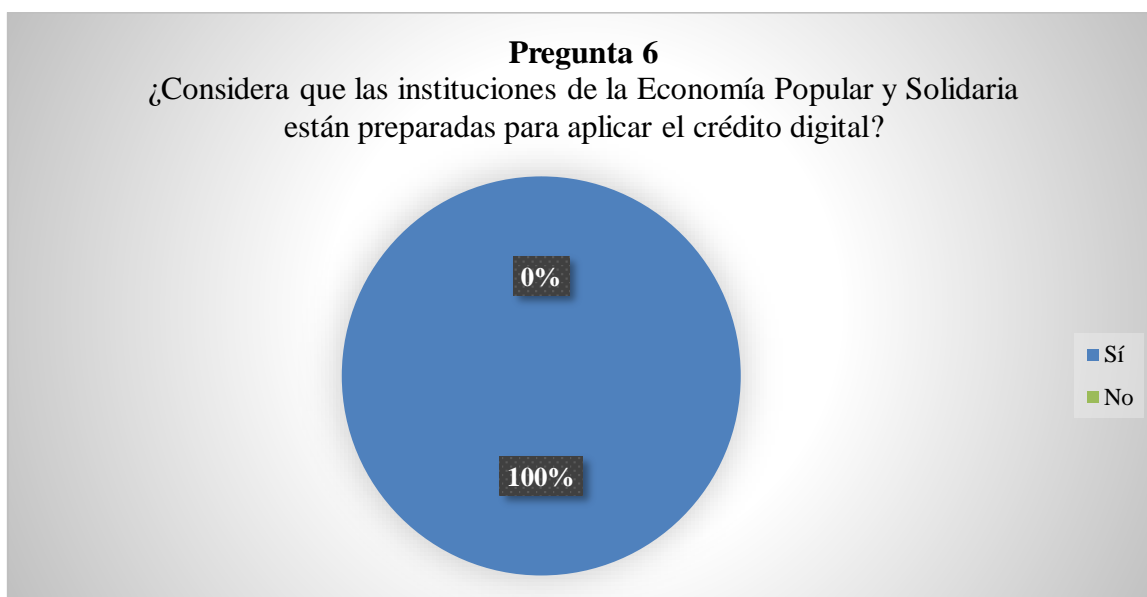
TABLA Nro. 6: El crédito digital en la Economía Popular y Solidaria

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	10	100%
No	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la población de la investigación

Autor: Richard Alexander Moreano Robalino

FIGURA Nro. 6: El crédito digital en la Economía Popular y Solidaria



Fuente: Encuesta aplicada a la población de la investigación

Autor: Richard Alexander Moreano Robalino

Interpretación y discusión de resultados de la pregunta 6

De la sexta pregunta los resultados se destaca en que la totalidad de la población encuestada considera que las instituciones de la Economía Popular y Solidaria se encuentran preparadas para aplicar el crédito digital, determinando que es cuestión de implementar la infraestructura tecnológica necesaria para ofrecer productos digitales a los socios, empezando por contar un la banca móvil y web a fin de que los usuarios puedan realizar transferencias o consultas de sus cuentas de ahorro sin tener que acudir a cajeros o a la cooperativa misma. Además, se requiere la difusión de estos para que la mayor cantidad de socios utilicen y se beneficien de los servicios digitales que pueden ofrecer las instituciones de la Economía Popular y Solidaria.

Pregunta 7.

¿Considera que existen riesgos relacionados con la protección del consumidor con el crédito digital?

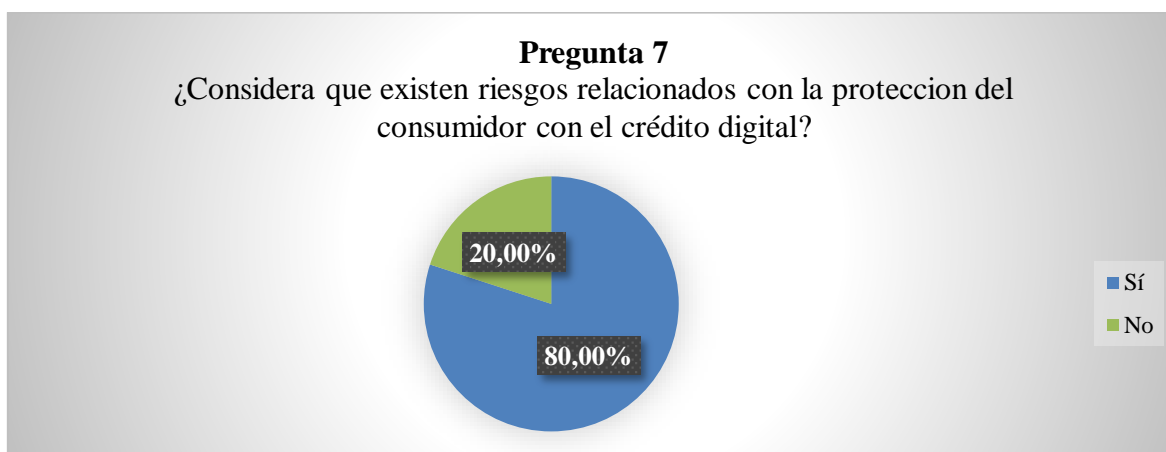
TABLA Nro. 7: Protección del consumidor con el crédito digital

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	8	80%
No	2	20%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la población de la investigación

Autor: Richard Alexander Moreano Robalino

FIGURA Nro. 7: Protección del consumidor con el crédito digital



Fuente: Encuesta aplicada a la población de la investigación

Autor: Richard Alexander Moreano Robalino

Interpretación y discusión de resultados de la pregunta 7

El 80% de la población que dio una respuesta positiva a la última interrogante considera que los riesgos relacionados con la protección del consumidor con el crédito digital se enfocan en el tratamiento de datos personales, la falsificación de identidad en caso de que una persona descuide sus credenciales, usuario y contraseña, y un tercero se aproveche, finalmente, determinan que otro riesgo es el poco manejo de las aplicaciones web para contratar con pocos clics un crédito, y obligarse a pagar un préstamo sin tener la intención de contratarlo.

El 20% de la población, al contrario, determina que el mismo tratamiento que se da a los consumidores de créditos gestionados de forma presencial, se debe aplicar a los créditos digitales, pues se trata de títulos ejecutivos que, en caso de incumplimiento, se llevan a cabo las mismas gestiones para la recuperación de cartera, sin que varíen los riesgos, más allá del aspecto electrónico, pues consideran que el crédito es el mismo y solo cambia la plataforma en la que se lo otorga.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

La Economía Popular y Solidaria consiste en una actividad de carácter económico basado en la organización, reciprocidad, y cooperatividad para promover el desarrollo de la comunidad, las instituciones que forman parte de esta, han implementado la tecnología necesaria para otorgar créditos en plataformas digitales que se caracterizan por ser automáticos, remotos e instantáneos cuya finalidad es cubrir necesidades de liquidez. La inclusión financiera en este sector económico se fundamenta en el acceso de todas las personas a los servicios financieros de calidad, sin discriminación. La normativa aplicable es varia, desde el Código Orgánico Monetario y Financiero, Código de Derechos del Usuario Financiero, las resoluciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, así como la Ley de Comercio Electrónico.

Los emprendedores cuando acceden a créditos digitales en la Economía Popular y Solidaria tienen algunos derechos que los protege como consumidores, entre ellos el acceder a información completa, clara y oportuna del crédito solicitado, derecho a la educación financiera, derecho de oportunidad igualitaria de acceso al crédito, derecho a la protección y seguridad en las operaciones financieras, y sus deberes son el cumplimiento de la obligación aceptada y los fondos para ello no deben provenir de alguna actividad ilegal o delictiva. Por su parte, en caso de incumplimiento, dentro de un proceso judicial para hacer efectivo el cobro del crédito, se encuentra el derecho a la defensa, contar con los medios adecuados para preparar la defensa a partir de la citación.

Al tratarse de una relación contractual en la cual se adquiere un producto crediticio pueden darse vulneraciones de derechos para los emprendedores, sobre todo basado en cuestiones de falta de conocimiento en este ámbito económico con el cual los asesores comerciales abusen sin proporcionar la información completa del crédito o si son discriminados por diversas cuestiones, impidiéndoles acceder a este servicio; o en su defecto, no contar con la protección de sus datos en los canales electrónicos. Ante esta situación, dentro de las instituciones existe un Defensor del Cliente que hace las veces de un mediador para solucionar el conflicto entre el socio y la entidad financiera, cuyas funciones están dirigidas a defender y velar por los derechos e intereses de los usuarios financieros, de lo contrario otras instancias son acudir a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, y en la vía judicial diversas acciones según el caso, si son demandados para el cobro de la obligación crediticia, deben ser citados y contar con un abogado de su confianza.

5.2 Recomendaciones

Una vez estudiadas las características del crédito digital y de la Economía Popular y Solidaria, sobre todo de la inclusión y educación financiera cuya finalidad es el acceso de todas las personas a los servicios financieros, incluidos los digitales, se recomienda que las opiniones doctrinarias y legales acerca de la inclusión financiera se lo realice más allá del sector de la Economía Popular y Solidaria, toda vez que al tratarse de servicios financieros tecnológicos y tomando en cuenta las ventajas que estos traen por ser automáticos e instantáneos, sería beneficioso que se lo generalice y el acceso a créditos digitales sea libre y debidamente informado.

Si bien es cierto que la protección del consumidor cuenta con su base legal, desde la Constitución de la República hasta Resoluciones emitidas por autoridades competentes, los derechos y obligaciones que mantienen los emprendedores cuando acceden a un crédito digital los desconocen, debiendo entenderse que los derechos son los mismos sea que el servicio financiera se ofrezca y adquiera de forma física o electrónica, debiendo difundirse con mayor amplitud los derechos y obligaciones cuando se está frente a una institución financiera y a qué autoridades acudir en caso de vulneración.

Se debería fortalecer el rol del Defensor del Cliente, mediador en las instituciones financieras, pues esto permitirá que los usuarios resuelvan los conflictos con la entidad sin necesidad de gastar más recursos económicos y de tiempo con peticiones a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria o jueces, pues la mejor solución debería ser la que se obtiene de forma directa de la institución, siempre respetando los derechos de los usuarios y la normativa legal aplicable que ha sido analizada en la presente investigación.

FICHA TÉCNICA DEL CASO PRÁCTICO

OBJETO DE ESTUDIO DEL PRESENTE INFORME

PROCESO NÚMERO: 06335-2024-02695

MATERIA: civil

TIPO DE PROCEDIMIENTO: Ejecutivo

ASUNTO: Contrato por mutuo o préstamo.

ACTOR: Cooperativa de Ahorro y Crédito el Sagrario LTDA.

DEMANDADO: Tuquinga León Edison Renato

DOCUMENTOS HABILITANTES:

Petición Inicial

Contrato de mutuo o préstamo

Solicitud de crédito automático: contrato de prestación de servicios de certificación, certificado, liquidación de crédito automático, tabla de amortización, registro de directivas, copia de cédula y credencial del abogado.

Detalle de movimientos

Procuración Judicial

ANÁLISIS CASO PRÁCTICO

En la Unidad Judicial Civil con Sede en el cantón Riobamba comparece el Dr. Williams Ocaña en calidad de procurador judicial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario Ltda., institución que se encuentra bajo la vigilancia y supervisión de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, acude con el objetivo de presentar una demanda en procedimiento ejecutivo, por asunto contrato de mutuo o préstamo, este requerimiento tiene lugar por la falta de pago del socio de la cooperativa quien es beneficiario de un crédito digital otorgado por la entidad financiera a la cual representa el mencionado profesional del Derecho , el demandado responde a los nombres de TUQUINGA LEON EDISON RENATO, quien mediante la utilización de un producto crediticio en este caso un crédito digital, se obligó con la cooperativa antes mencionada mediante la plataforma digital que maneja la entidad financiera, para cancelar los dividendos correspondientes al monto del valor del crédito así como también del respectivo interés fijado por los organismos correspondientes, es fundamental mencionar que cada Cooperativa cuenta con su propio reglamento interno, donde constan los requisitos y demás generales de ley que necesitan completar los socios que aspiren a obtener un crédito digital, así como también los intereses establecidos para los diferentes montos crediticios y la oportunidad de poder cobrar de una manera adelantada su crédito en el caso de incumplimiento de pago, en la mayoría de instituciones financieras, como también en el Cooperativa de Ahorro y Crédito el Sagrario Ltda., se establece un máximo de dos meses de no pago para proceder con el cobro del valor total del monto, sumado los demás intereses de ley, siempre dando la oportunidad al socio que se encuentra en mora de que pueda justificar algún pago parcial., esto se encuentra establecido en su reglamento interno vigente.

Luego del respectivo sorteo el proceso recae en el despacho de la Doctora Elvia Rocío Valverde Jueza de la Unidad Civil con Sede en el cantón Riobamba, se le asigna de igual manera el número de proceso 06335-2024-02695, la secretaria es la Doctora María Angélica Velásquez, quienes una vez revisados todos los documentos adjuntos a la demanda, proceden a dar trámite al proceso, siendo fundamental hacer énfasis en los documentos que se adjuntan, principalmente el contrato digital de préstamo, que consta con la firma digital del deudor del respectivo crédito, de igual manera los documentos que habilitan que la firma digital que consta en dicho documento cuenta con todos los avales necesarios para poder ser declarado el contrato como válido y puro, y lograr mediante ello el sustento necesario para que la petición de cobro del contrato de préstamo sea aprobada y mandada a pagar de forma inmediata según lo establece la legislación vigente.

Es necesario dar a conocer la obligatoriedad de poseer una firma digital, debidamente autorizada y vigente para poder realizar el procedimiento mediante la plataforma digital de la cooperativa, teniendo el profesional del Derecho, que adjuntar su aprobación y contrato de obtención de la firma digital para poder completar con los requisitos para presentar una demanda que establece el COGEP.

Cabe recalcar que los créditos digitales por su naturaleza tienen el objetivo de ser ágiles, rápidos y eficientes. Por lo tanto, el procedimiento que se siguió para poder acceder al mismo es el que detallo a continuación:

El beneficiario del crédito digital debe ser socio y por ende tener una cuenta de ahorro y crédito en la Cooperativa donde vaya a solicitar el producto crediticio, en el caso objeto de estudio el demandado cuenta con su debido número de socio y cuenta habilitante.

Luego de ello el socio debe contar con la plataforma digital (aplicación) de la Cooperativa que ofrece este tipo de créditos, el beneficiario al crédito digital debe contar con una firma electrónica obtenida con anterioridad, emitida por las entidades autorizadas.

El aspirante deberá llenar un formulario de solicitud de manera electrónica donde mostrará su voluntad de acceder a un crédito digital, si cumple con todos los requisitos contemplados en la ley, podrá continuar al siguiente paso.

Posterior de esto se procede a firmar de manera electrónica el contrato de mutuo o préstamo, que pasará a tener el valor de título ejecutivo ya que consta con todas las características que solicita la ley establecida en el artículo 347 del COGEP.

Con todos los datos previamente mencionados si el aspirante al crédito digital cumple con todos los requisitos, así como también no tenga impedimento de ley, ni se encuentre en la Central de Riesgo, la Cooperativa regida a la Superintendencia de Economía Popular Y Solidaria procederá a otorgar el producto crediticio.

Se le hará llegar la tabla de amortización con los valores a cancelar mensuales, de igual manera una copia del contrato de crédito donde consta la información referente a este producto crediticio.

Dentro de las cláusulas establecidas se menciona que, en el caso de incumplimiento o falta de pago, la Cooperativa podrá iniciar el proceso de cobro ejecutivo, como es el caso de nuestro ejemplo práctico donde el socio, deudor y beneficiario del crédito digital solo canceló las dos primeras letras de su obligación adquirida y pese a los múltiples requerimientos no se ha hecho responsable de su obligación, por lo tanto, se procede a presentar la demanda para el cobro del contrato de crédito.

Se concluye dando a conocer que el proceso objeto de estudio se sigue tramitando en la dependencia judicial mencionada, sin que exista sentencia a la fecha de análisis, haciendo énfasis en que el procedimiento ejecutivo se maneja de igual manera para los otros títulos valor, así como también para los digitales; por lo tanto si el Juez considera que se ha incumplido con alguna de las cláusulas estipuladas en el contrato de préstamo que se adjunta al proceso, podrá en su sentencia mandar a cancelar el valor que esta previamente establecido, con los correspondientes intereses de ley, debido al principio de buena fe y lealtad procesal se puede fijar los honorarios para el profesional del Derecho a cargo del proceso.

El socio podrá presentar excepciones contempladas en el artículo 351 del COGEP, luego de ello la audiencia única se realizará en dos fases, la primera de sometimiento, fijación de los puntos del debate y conciliación y la segunda de prueba y alegatos. Culminada la audiencia, el juzgador dicta su sentencia, para la ejecución de la sentencia el deudor deberá consignar o caucionar el valor de la obligación. Art. 354 COGEP.

BIBLIOGRAFÍA

- Araque, W., Rivera, J., Guerra, P., & de Desarrollo, R. D. I. F. (2019). ¿Qué es la inclusión financiera?: un análisis desde la teoría y la práctica. <https://rfd.org.ec/biblioteca/pdfs/LG-170.pdf>
- Arteaga, R. (2017). Economía popular y solidaria, República del Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 3(4), 533-542.
- Banco Mundial. (2014). Infografía: Global Findex 2014 – Inclusión Financiera.
- Benavides, M. (2016). Derechos y obligaciones de los usuarios de tarjetas de crédito en transacciones sin presencia física [Tesis de Maestría]. Universidad Andina Simón Bolívar. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4744/1/T1763-MDE-Zurita-Derechos.pdf>
- Casarino, M. (2009). Manual de Derecho Procesal. Derecho Procesal Civil. Tomo V. 2a ed. Santiago de Chile: Editorial Jurídica de Chile.
- Chen, G. y Mazer, R. (2016), Instantáneo, automatizado, remoto: Las características clave del crédito digital. *Blog del CGAP*. <http://www.cgap.org/blog/instant-automated-remote-keyattributes-digital-credit>.
- Ferraz, J. C. & Ramos, L. (2018). Inclusión financiera para la inserción productiva de las empresas de menor tamaño en América Latina. Innovaciones, factores determinantes y prácticas de las instituciones financieras de desarrollo.
- Gallego-Losada, M. J., Garcia-Abajo, M. E., Montero-Navarro, A., & Gallego-Losada, R. (2022). El reto de la alfabetización financiera digital en el ámbito de la fintech (industria 4.0). *ESIC Market*, 53(1), e277-e277.
- García, S. (2019). Inclusión financiera y economía popular y solidaria: propuesta de agenda de políticas públicas para Ecuador. Universidad Central del Ecuador. <https://rfd.org.ec/biblioteca/pdfs/LG-363.pdf>
- Hwang, B., & Tellez, C. (2016). *La proliferación de los servicios de crédito digital* (No. 106035, pp. 1-4). The World Bank. <https://www.cgap.org/sites/default/files/Brief-Proliferation-of-Digital-Credit-Deployments-Mar-2016-Spanish.pdf>
- Kappler, L. (2017). Por qué los pagos digitales son clave para el éxito de los emprendedores. Banco Mundial blog. <https://blogs.worldbank.org/es/voices/por-que-los-pagos-digitales-son-clave-para-el-exito-de-los-emprendedores>
- Mazer, R., & McKee, K. (2017). Protección del consumidor en los créditos digitales. Enfoques. (108). CGAP. <https://www.cgap.org/sites/default/files/Focus-Note-Consumer-Protection-in-Digital-Credit-Aug-2017-Spanish.pdf>

- Peña, D. (2021). Hablemos de... La Economía Popular y Solidaria. Fondo Ítalo Ecuatoriano para el Desarrollo Sostenible. <https://fieds.org/hablemos-de-la-economia-popular-y-solidaria/>
- Salinas, L. & Rodríguez, A. (2023). Protección al consumidor dentro del comercio electrónico en Colombia. <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/25507/TRABAJO%20DE%20INVESTIGACION%20PROTECCION%20AL%20CONSUMIDOR%20%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sierra, D. (2014). La falta de protección a los consumidores de la banca electrónica, de las tarjetas de crédito en la Ley de Defensa al Consumidor [Tesis de Pregrado]. Universidad Central del Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3206/1/T-UCE-0013-Ab-85.pdf>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2023). Intendencia Nacional de Gestión de Información y Normativa Técnica. Manual Técnica “Tablas de Información”. https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Manual-de-Tablas-de-Info%CC%81n_V22.0.pdf
- Vázquez Ruilova, E. G. (2023). La importancia de la valoración de la prueba en el juicio ejecutivo. Universidad Tecnológica Indoamérica.
- Velín, M. (2017). El derecho del consumidor frente al comercio electrónico en el Ecuador [Tesis de Maestría]. Universidad Andina Simón Bolívar. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/2368/1/T0455-MDE-Vel%c3%adn-El%20derecho%20del%20c.pdf>

LEGISLACIÓN

- Código Civil. Registro Oficial Suplemento 46 de 24 de junio de 2005. Última modificación de 14 de mayo de 2021.
- Código de Derechos del Usuario Financiero. (2010). Resolución No. JB-2010-1782. La Junta Bancaria.
- Código Orgánico General de Procesos. Registro Oficial Suplemento 506 de 22 de mayo de 2015. Última reforma de 7 de febrero de 2023.
- Código Orgánico Integral Penal. Suplemento del Registro Oficial No 180 de 10 de febrero de 2014. Última modificación de 29 de marzo de 2023.
- Código Orgánico Monetario y Financiero. Suplemento del Registro Oficial No 332 de 12 de Septiembre de 2014.

Constitución de la República del Ecuador. Registro Oficial No 449 de 20 de octubre de 2008.
Última modificación: 25 de enero de 2021.

Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (2015). Resolución No. 129-2015-F.
Norma para la gestión del Riesgo de Crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito.
<https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Resol129.pdf>

Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos. Registro Oficial Suplemento
557 de 17 de abril de 2002. Última reforma de 7 de febrero de 2023. Ecuador.

Norma para la protección de los derechos de los socios, clientes y usuarios financieros desde
la inclusión financiera con perspectiva de género. Resolución Nro.
SEPS_IGT_IGS_INFMR_INGINT_2021-0017. Superintendencia de Economía
Popular y Solidaria. [https://www.seps.gob.ec/wp-
content/uploads/Norma_de_Genero_-codificada.pdf](https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Norma_de_Genero_-codificada.pdf)

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2022). Disposiciones para la aplicación
de la Ley Orgánica para Defender los Derechos de los Clientes del Sistema
Financiero Nacional y Evitar Cobros Indebidos y Servicios No Solicitados.
[https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/SEPS-SGD-IGT-2022-19677-
OFC.pdf](https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/SEPS-SGD-IGT-2022-19677-OFC.pdf)

ANEXO



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS CARRERA DE DERECHO

ENCUESTA

Destinatario: *Guía de encuesta aplicada a Abogados en el libre ejercicio con conocimiento en Derecho Civil, en la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo.*

Objetivo: Recolectar información que permita determinar el acceso, derechos y obligaciones de los emprendedores de la Economía Popular y Solidaria en el crédito digital.

Introducción: La presente encuesta tiene por objeto recabar información fundamental para la realización del Proyecto de Investigación titulado "Los derechos y obligaciones de los emprendedores de la economía popular y solidaria en el crédito digital".

Cuestionario

Preguntas:

1.- ¿Considera que el crédito digital es altamente utilizado en la Economía Popular y Solidaria?

Sí () No ()

¿Por qué?

2.- ¿Considera que los emprendedores tienen acceso a productos financieros en el Ecuador?

Sí () No ()

¿Por qué?

3.- ¿En el Ecuador existen obstáculos para alcanzar la inclusión financiera?

Sí () No ()

¿Por qué?

4.- ¿Considera que se vulnera algún derecho de los emprendedores cuando acceden a créditos digitales en la Economía Popular y Solidaria?

Sí () No ()

¿Por qué?

5.- ¿Considera que la expansión del crédito digital permite fortalecer la inclusión financiera respecto de los emprendedores de la Economía Popular y Solidaria?

Sí () No ()

¿Por qué?

6.- ¿Considera que las instituciones de la Economía Popular y Solidaria están preparadas para aplicar el crédito digital?

Sí () No ()

¿Por qué?

7.- ¿Considera que existen riesgos relacionados con la protección del consumidor con el crédito digital?

Sí () No ()

¿Por qué?

Gracias por su colaboración