



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

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

CARRERA DE DERECHO

TEMA:

**Ineficacia del derecho de desistimiento en el comercio electrónico ecuatoriano:
vacíos y propuesta normativa**

AUTORA:

Pinos Guerra, Maribel de los Ángeles

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Abogada

TUTOR:

Ab. Bedrán Plaza, Abraham Eduardo

Guayaquil, Ecuador

17 de agosto del 2026



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA DE DERECHO

CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Maribel de los Angeles Pinos Guerra**, como requerimiento para la obtención del título de Abogada.

TUTOR

f. _____

Ab. Abraham Bedran Plaza

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. _____

Dra. Nuria Pérez Puig-Mir, PhD.

Guayaquil, a los diecisiete días del mes de agosto del año 2026



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA DE DERECHO

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Maribel de los Angeles Pinos Guerra

DECLARO QUE:

El trabajo de titulación, **Ineficacia del derecho de desistimiento en el comercio electrónico ecuatoriano: vacíos y propuesta normativa**, previo a la obtención del título de Abogada de los Tribunales y Juzgados de la República del Ecuador, ha sido desarrollado respetando los derechos intelectuales de terceros conforme a las citas incorporadas y a las fuentes consignadas en las referencias. Consecuentemente, este trabajo es de mi autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo por el contenido, la veracidad y el alcance del trabajo de titulación referido.

Guayaquil, a los diecisiete días del mes de agosto del año 2026

f. _____

Maribel de los Ángeles Pinos Guerra

AUTORA



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA DE DERECHO

AUTORIZACIÓN

Yo, Maribel de los Angeles Pinos Guerra

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a publicar en la biblioteca de la institución el trabajo de titulación, **Ineficacia del derecho de desistimiento en el comercio electrónico ecuatoriano: vacíos y propuesta normativa**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Guayaquil, a los diecisiete días del mes de agosto del año 2026

f. _____

Maribel de los Ángeles Pinos Guerra

AUTORA

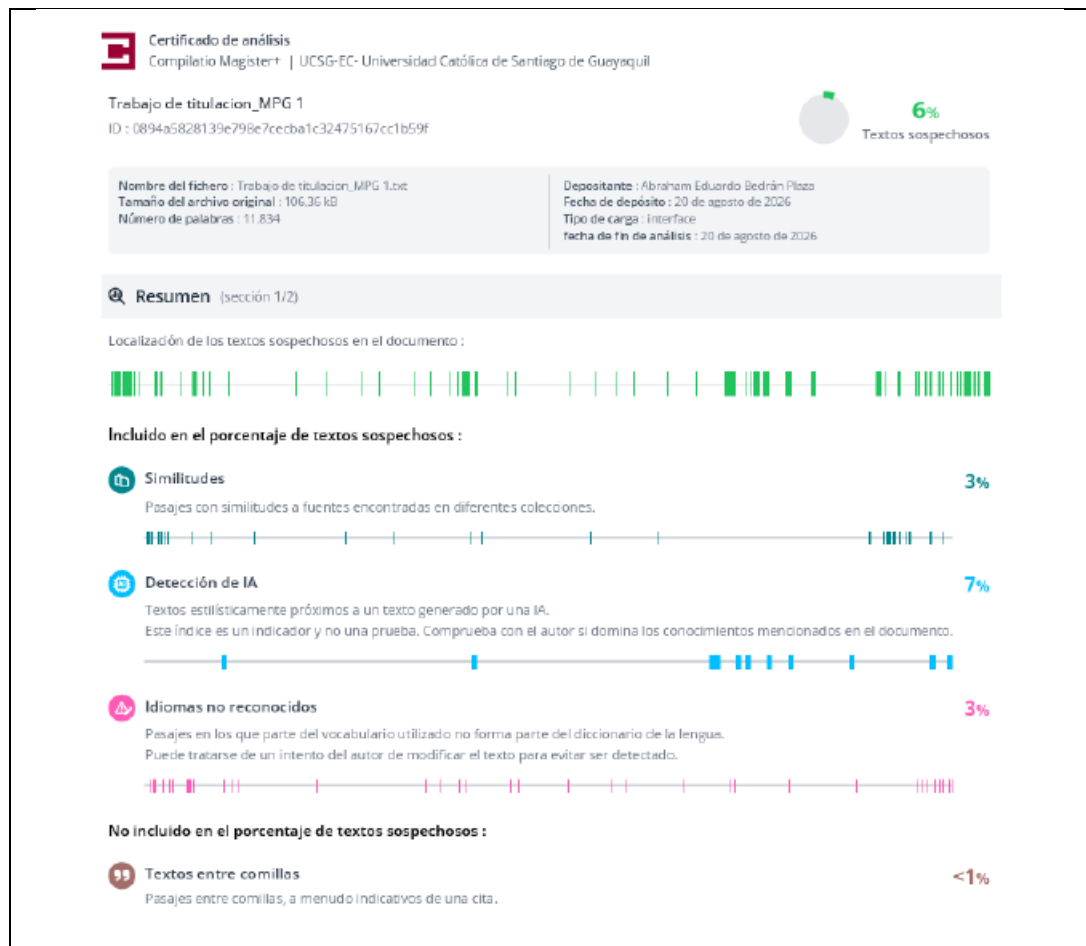


UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS

CARRERA DE DERECHO

REPORTE COMPILATIO



f. _____

MARIBEL DE LOS ANGELES PINOS GUERRA

AUTORA

f. _____

AB. ABRAHAM BEDRAN PLAZA

TUTOR

AGRADECIMIENTO

En este trabajo quiero manifestar mi más sincero agradecimiento a Dios, porque, mediante sus bendiciones y conforme a su voluntad, me concedió salud, fortaleza y sabiduría para llevar a término esta investigación.

También expreso mi gratitud a mis familiares, quienes estuvieron presentes durante cada etapa de este camino y se convirtieron en un apoyo indispensable. Sus consejos, sacrificios y muestras de confianza me impulsaron y levantaron para poder superar las dificultades, crecer diariamente y alcanzar mi formación profesional, manteniéndome firme en la búsqueda de nuevos objetivos.

A mi Tutor, Dr. ABRAHAM BEDRAN PLAZA por el apoyo otorgado para la culminación correcta de este trabajo, por ser un excelente docente que nos asistió a lo largo de este mismo y me guio hacia la redacción y culminación del mismo.

Además de un agradecimiento al Dr. Xavier Leopoldo Zavala Egas.

Mención especial para todos aquellos que me acompañaron a lo largo de la carrera, y que estaré eternamente agradecida de los lazos que formamos a lo largo de la misma.



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA DE DERECHO

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

AB. ABRAHAM BEDRAN PLAZA
TUTOR

f. _____

PHD. Nuria Pérez y Puig Mir
DIRECCIÓN DE CARRERA

f. _____

MGTR. LEOPOLDO XAVIER ZAVALA EGAS
DECANATO

f. _____

OPONENTE

ACTA DE INFORME FINAL

El abajo firmante, docente tutor del trabajo de titulación denominado Ineficacia del derecho de desistimiento en el comercio electrónico ecuatoriano: vacíos y propuesta normativa, elaborado por Maribel de los Angeles Pinos Guerra, certifica que durante el proceso de acompañamiento la estudiante obtuvo la calificación de _____, lo cual la califica como APTA PARA LA SUSTENTACIÓN.

f. _____

AB. ABRAHAM BEDRAN PLAZA

DOCENTE TUTOR

Fecha: ____ de _____ de 2026

ÍNDICE

Resumen.....	xi
Abstract	xii
Introducción	2
Metodología y delimitación	4
Capítulo I. Fundamentos teóricos del derecho de desistimiento.....	5
1.1. Paradigma constitucional de protección.....	5
1.2. Asimetría informativa y contratación electrónica	5
1.3. Naturaleza jurídica y diferencias con otros remedios	6
1.4. Estándares internacionales y derecho comparado.....	8
1.5. Referentes jurisprudenciales	10
1.6. La relación de consumo como categoría jurídica y su incidencia en el contrato de compraventa	11
1.7. Naturaleza jurídica del contrato y clasificación de la compraventa en el Código Civil.....	13
1.8. La compraventa mercantil y su relación con el Código de Comercio	15
1.9. Principio de favorabilidad e in dubio pro consumidor en el ordenamiento ecuatoriano	17
Capítulo II. Fundamento jurídico, resultados y propuesta normativa	18
2.1. Régimen ecuatoriano vigente	18
2.2. Vacíos de comunicación, prueba y cómputo.....	19
2.3. Retorno, costos, reembolso y excepciones.....	20
2.4. Plataformas y mecanismos de reclamación.....	21
2.5. Resultados del análisis jurídico	22
2.6. Propuesta de reforma.....	23
2.7. Reforma complementaria y aplicación.....	24
Conclusiones	26

Recomendaciones.....	27
Referencias.....	28

Resumen

La experiencia de compra del usuario vía internet, hace que se realicen transacciones sin tener contacto directo con el bien y dejando la relación con el proveedor, reducido a cero. Esta dinámica genera asimetría de información y crea la necesidad de un derecho de inflexión adecuado. El artículo 45 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor hace referencia al retorno de la mercadería y establece un rango de tiempo de quince días, sin embargo los mecanismos subsiguientes no están definidos.

La investigación busca analizar las lagunas procesales al derecho de retirada y ofrecer una respuesta legítima. Se realiza una aplicación de un método dogmático-jurídico, cualitativo y comparado con fuentes primarias; es decir, la Constitución, leyes, reglamentos y jurisprudencia a nivel nacional e internacional. A efectos de la investigación, se emplearon las normas de las Naciones Unidas, de la Unión Europea, de España, Colombia y Argentina.

De estos resultados, se encontró cierta incertidumbre en la comunicación, la evidencia, la devolución de mercancías, los gastos y reembolso, las excepciones y las intervenciones de la plataforma. Se puede afirmar que se reconoce el derecho y que algunos particulares practican prácticas restrictivas por la incompleta configuración del derecho. Como solución se propone reformar la legislación de consumo y complementar la Ley de Comercio Electrónico con un trámite trazable, plazos definidos y responsabilidades vinculadas al control efectivo de cada participante.

Palabras de importancia: Derecho de desistimiento, Comercio electrónico, Protección del consumidor, Devolución, Reembolso

Abstract

The online shopping experience allows for transactions to be carried out without direct contact with the goods, effectively eliminating the relationship with the supplier. This dynamic creates information asymmetry and necessitates a suitable right of recourse. Article 45 of the Organic Law for Consumer Protection addresses the return of merchandise and establishes a fifteen-day timeframe; however, the subsequent procedures are not clearly defined.

This research analyzes the procedural gaps in the right of withdrawal and offers a legitimate response. The dogmatic-legal qualitative, and comparative method was used in order to be drawing on primary sources, between Constitution, laws, regulations, and jurisprudence at both the national and international levels. Norms of the United Nations, the European Union, Spain, Colombia, and Argentina were used to give some weight to this investigation.

In the results some uncertainty regarding were founds, in communication, evidence and refunds. At the end, the drawal is recognized but with uncertain politics practices. As a result the E-Commerce Law with a framework featuring traceable procedures and deadlines, define responsibilities

Keywords: Right of withdrawal, Electronic Commerce, Consumer Protection; Return; Reimbursement

Introducción

El desarrollo de las compras vía internet cambió la realidad del comercio a nivel mundial, desde la experiencia de la búsqueda del producto hasta la mecánica de pagar. La decisión de compra se toma sin tener contacto físico con el producto, lo que ayuda a la toma de la disposición final de compra, la misma que se realiza a través de fotos, comentarios, descripciones y condiciones alineadas al deseo del proveedor o alguna venta que son gestionadas por medio de dropshipping. Así mismo, la única que tiene el control, después del clic, es la empresa, ya que es quien es la que controla la interfaz y conserva la información de la operación. El derecho de retractación describe la capacidad de los usuarios de cancelar el contrato, en el marco temporal legal y sin necesidad de explicar una razón válida. Mientras tanto, el artículo 45 del Estatuto ecuatoriano trata este poder bajo el nombre de devolución o cambio (LODC, 2000, art. 45).

Este artículo se centra en la eficacia del art. 45 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y en la relación de este artículo con la Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos. La reforma del 11 de febrero de 2022 cambió el plazo de tres días a un plazo de quince días y amplió la regla a las mercancías y servicios adquiridos por cualquier medio. Esta reforma benefició al consumidor, sin embargo, existía una preocupación legal que creó esta reforma. La preocupación fue la falta de instrucción cuando la devolución del producto está completa, se realiza el reembolso y las instrucciones para la comunicación (LODC, 2000, art. 45; Ley Orgánica para Defender los Derechos de los Clientes del Sistema Financiero Nacional y Evitar Cobros Indebidos y Servicios No Solicitados, 2022, disp. reformatoria primera, núm. 5).

La parte más difícil es traducir este reconocimiento a términos operativos. En términos operativos, ciertas políticas requieren que el empaque original esté completo, exigir al consumidor que se dirija a una tienda física en persona, o remitir al consumidor a un canal distinto al que se utilizó para completar el contrato. Ninguna otra política aborda el transporte de devolución, la fecha de reembolso o lo que la plataforma de recepción de pagos debe hacer. Esto resulta en que una gran parte del

proceso esté definido por los términos redactados por el destinatario de la reclamación de pago.

¿Qué vacíos en el sistema legal de Ecuador limitan la implementación confiable de la retirada en el comercio en línea? ¿Qué reformas de retiro pueden abordar estas brechas y no disuadir la protección legal obtenida? El problema no es la falta del derecho de retirada, sino la medida en que puede ejercerse. Se parte de la premisa de que la retirada se convierte en más una realidad cuando la ley proporciona la información anteriormente mencionada: la declaración de la retirada, el registro de la retirada, el plazo para que cada parte actúe, los costos, las excepciones y el papel de las plataformas.

El objetivo es proponer una reforma legal a la retirada que haga el proceso legible y verificable para el consumidor. Este objetivo se logra mediante varios análisis; el primero es el examen de la base constitucional de la retirada y de su estatus jurídico, y la ubicación de las brechas del marco legal nacional. Adicionalmente, se analizan sistemas jurídicos extranjeros que pueden integrarse al marco legal de Ecuador. Este estudio busca distinguir entre los contenidos que deben incluirse en el LODC y aquellos contenidos que, por proteger evidencia en el espacio digital, deberían abarcarse en el marco jurídico del comercio electrónico.

La originalidad de este estudio no está centrada en la reducción del periodo de tiempo, su objetivo es diseñar una solución que no es una simple reproducción del modelo europeo. La solución conserva los 15 días reconocidos en Ecuador y define reglas sobre tecnología, prueba, logística y reembolso.

De este modo, la reforma pretende que el canal digital facilite el derecho y su ejecución y que las obligaciones se atribuyan según la intervención real de cada uno de los proveedores, portal de contacto o participante del pago.

Metodología y delimitación

Este estudio utiliza un método cualitativo y un enfoque dogmático-legal. Este estudio no evaluará el potencial de mercado. En su lugar, considerará lo que estará disponible a través del sistema legal, qué lagunas legales son evidentes y cómo las lagunas legales impactarán el ejercicio del derecho. Este análisis se basa en un análisis combinado de la Constitución, la LODC y la LCE, basado en el orden de las normas, su especificidad y la actitud protectora hacia el consumidor.

Se adopta el método comparado. Se estudia la Directiva 2011/83/UE y su implementación en España, el Estatuto del Consumidor colombiano y el sistema argentino de revocación de contratos a distancia. Esto no es un esfuerzo por armonizar normas, sino más bien crear una solución. Esto incluye la comunicación y la prueba, los costos, los reembolsos y las exenciones. Las soluciones identificadas se estudian para lo que podría ser utilizado en Ecuador.

El método de documentos oficiales principales es el método principal. El material de corpus incluye normas vigentes, reglamentos y normas, y sentencias de tribunales constitucionales y del Tribunal de Justicia de la Unión Europea. Si es necesario, estas fuentes pueden tener más de 5 años, pero deben seguir vigentes y constituir precedentes necesarios o tener un criterio válido de jurisprudencia. La validez y la función histórica de las fuentes se evaluaron antes de su uso.

Es pertinente indicar el alcance material del análisis. Los contratos de consumo que se realizan a distancia por vías electrónicas y las acciones resultantes de desistir están contemplados. En este contexto, se analizan la protección de los datos personales y la preservación completa de la información, mientras que el fraude solo es relevante cuando facilita determinar a quién le corresponde el remedio o la carga probatoria. El objetivo es normativo, ya que se pretende establecer con precisión cuáles son las responsabilidades del proveedor, de la plataforma de pago y de los demás participantes del circuito, cada uno en función de su rol específico. De este modo se evita que quien se limita a prestar un servicio de infraestructura acabe respondiendo por decisiones que escapan a su control.

Capítulo I. Fundamentos teóricos del derecho de desistimiento

1.1. Paradigma constitucional de protección

La Constitución reconoce que las personas tienen derecho a bienes y servicios de calidad, a información precisa y a un trato no engañoso. También impone responsabilidades a quienes prestan servicios públicos o privados y permite reclamar reparación por deficiencias, daños o interrupciones. Es importante recordar, que en la Constitución está contemplada la protección del consumidor, esto es un mandato constitucional y no al deseo del mercado (Constitución de la República del Ecuador, 2008, arts. 52-55).

El artículo 336, otorga al Estado la obligación de asegurar la transparencia y eficacia de los mercados y lograr promover el comercio justo. En el mundo digital, la dirección tiene un significado específico; el diseño de una página web puede hacer que comprar sea más fácil pero sin embargo, desear desestimar una compra resulta más difícil. Sin embargo, no se diluye la libertad contractual, pero si encuentra topes ya que adquiere el deber de informar y en la prohibición de dejar en indefensión a la parte más débil (Constitución de la República del Ecuador, 2008, art. 336).

Por medio de la LODC, se planten derechos que son irrenunciables, por eso el artículo 4 reconoce el libre acceso a la información, el trato transparente, la reparación y mecanismos efectivos de tutela. Así mismo los artículos 17 y 18 direcciona a que el proveedor brinde la descripción detallada de la futura adquisición. El artículo 43, que anula el efecto de las cláusulas destinadas a imponer renunciaciones, a modificar de forma abusiva la carga de la prueba o a reducir indebidamente la responsabilidad del proveedor, concluye el cuadro (LODC, 2000, arts. 4, 17, 18 y 43).

Nada de esto implica suponer que las compañías actúen con mala fe. El paradigma protector se basa en una observación más simple: uno de los lados elabora el contrato y supervisa la información requerida para llevarlo a cabo. De ahí que una garantía solo pueda considerarse efectiva cuando se ejerce sin obstáculos desproporcionados y cuando existe evidencia suficiente para resolver el conflicto que llegue a plantearse.

1.2. Asimetría informativa y contratación electrónica

En una compra presencial es posible observar el bien, formular preguntas y retirarse antes de pagar. Esto es reemplazado por la información que los proveedores deciden mostrar a los usuarios, opiniones de origen desconocido y términos y condiciones que normalmente se aceptan en masa. Puede ser difícil identificar al verdadero vendedor. La sobrecarga de información no reduce la asimetría. De hecho, puede aumentar la asimetría porque la información importante está dispersa, se comunica de forma engañosa o está oculta tras enlaces que no son tan visibles.

Por su parte, la Ley de Comercio Electrónico atribuye valor jurídico a los mensajes de datos y, en consecuencia, permite que un contrato se celebre, se conserve y se ejecute sin soporte de papel. En el caso de que sea de esa manera, el deseo de renunciar a la compra debe ejecutarse vía electrónica. Un factor que se debe tener en cuenta, es que esta no es confiable, debido a que cualquier interfaz puede ser vulnerada y sufrir ataques o presentar actualizaciones que dificulte la navegabilidad de los usuarios y que este no tenga acceso a lo que accedió (LCE, 2002, arts. 2, 6, 7 y 44–46).

En la Ley Modelo de Comercio Electrónico de la UNCITRAL. Sus reglas parten de la no discriminación del mensaje de datos y permiten que este cumpla las funciones de la escritura y del original cuando la información permanece accesible y se preserva su integridad. Llevado al problema estudiado, un mensaje que individualice la compra y exprese sin ambigüedad la decisión del consumidor debería producir el mismo efecto que una solicitud física (Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional [CNUDMI], 1996, arts. 5, 6 y 8).

La capacidad de rastrear el historial, la ubicación y el movimiento de un producto, a esto se le denomina trazabilidad. Esta característica, bien implementada se presenta es una fortaleza en el comercio electrónico. Debido a que, desde una misma interfase, se pueden ejecutar varias acciones de la compra. Lo que desenlaza en una falta de concordancia justificar que el consumidor recolecte documentación con el propósito de explicar los hechos. La sugerencia hace referencia a sacar ventaja de esta característica, pero que detalle de la trazabilidad este al alcance de quien lo solicite.

1.3. Naturaleza jurídica y diferencias con otros remedios

Tres rasgos bastan para identificar el desistimiento y separarlo de figuras vecinas: se ejerce por decisión unilateral del consumidor, opera dentro de un plazo preclusivo y no exige expresar ni acreditar una causa. Su función consiste en privar de efectos a una relación de consumo válidamente formada, incluso cuando el bien no presenta defecto alguno y el proveedor ha cumplido íntegramente lo prometido. De ahí que resulte necesario diferenciarlo de la garantía por falta de conformidad, de la resolución por incumplimiento y de la nulidad por vicio del consentimiento. En esas tres hipótesis algo salió mal en el contrato y el remedio se dirige a corregir esa falla, mientras que aquí sucede lo contrario, pues el contrato es plenamente válido y la salida se habilita por una decisión de política legislativa y no por una patología que deba repararse (LODC, 2000, art. 45).

Conviene subrayar que la diferencia no se reduce a un ejercicio de clasificación, ya que de ella dependen dos cuestiones muy concretas, a saber, quién debe probar qué y quién asume el costo. Cuando el bien llega defectuoso, no coincide con lo ofrecido o se entrega incompleto, el consumidor no está desistiendo; lo que hace es reclamar la garantía, de modo que no existe razón alguna para que soporte el gasto de devolverlo. Otra cosa ocurre si el bien es conforme y solo media un cambio de parecer, supuesto en el que sí resulta admisible que una reforma coloque el costo directo del retorno a cargo del consumidor, siempre que se le haya advertido antes de comprar y no se lo entere apenas al momento de presentar el reclamo. En tanto ambos supuestos sigan tratándose como uno solo, seguirá siendo posible cobrar como capricho aquello que, en rigor, fue un incumplimiento del proveedor.

Poco ayuda a despejar esa confusión el texto que hoy se encuentra vigente. El artículo 2 de la LODC reúne en una sola definición el derecho de devolución, cambio o suspensión, y lo enuncia como la facultad de devolver o cambiar un bien, o de suspender, cambiar o modificar un servicio, cuando el consumidor no se encuentre satisfecho o cuando el bien o servicio no cumpla sus expectativas. El artículo 45, por su parte, regula el ejercicio de la devolución o el cambio dentro del término de quince días posteriores a la recepción. La fórmula «no se encuentre satisfecho» es amplia y, leída sin cuidado, mezcla en un mismo enunciado la insatisfacción subjetiva propia del desistimiento con la insatisfacción objetiva que corresponde al régimen de garantía (LODC, 2000, arts. 2 y 45).

El silencio de la ley sobre los efectos de cada figura se ha convertido en un espacio aprovechable. Realizar un retorno hace referencia a una devolución del dinero y reemplazarlo con otro ítem implica la vigencia del contrato. Los dos caminos son viables y no etapas sucesivas, por este motivo no es cabe sugerir el cambio como un mecanismo. Y de igual manera direccionarlo como vía única a quien solicitó el retorno de dinero. El artículo 45 de la LODC, no habilita que el rubro sea devuelto por otros mecanismos comerciales tales como: notas de crédito o por bienes y servicios compensatorios. La decisión final es del consumidor, realizar una retención de valor atendería directamente lo que expresa la ley (LODC, 2000, art. 45).

En algunos locales las políticas de devolución solicitan, que el paquete o compra estén intacto, situación que no se puede controlar en la compra en línea. El comprador no tiene al alcance el bien, lo que quiere decir que el no tiene la facilidad de revisar el producto y verificar el perfecto funcionamiento del mismo. Lo razonable es que responda por la disminución de valor derivada de una manipulación que exceda lo necesario para comprobar la naturaleza, las características y el funcionamiento del bien, no por el solo hecho de haberlo abierto. Quien destapa una caja para verificar que el equipo enciende no está usando el bien: lo está examinando.

1.4. Estándares internacionales y derecho comparado

Las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor fijan un piso mínimo y lo formulan sin rodeos: la tutela en el comercio electrónico no debe ser menos eficaz que la reconocida en cualquier otra modalidad de contratación. De ese enunciado se desprenden tres exigencias concretas, esto es, información clara, mecanismos de reclamación accesibles y remedios oportunos. No son normas vinculantes ni reemplazan al legislador nacional, pero ofrecen un criterio útil para evaluar si una regulación atiende de verdad a las particularidades del entorno digital o se limita a repetir fórmulas pensadas para la venta presencial (Asamblea General de las Naciones Unidas, 2015, directrices 63-65).

Si bien la Directiva 2011/83/UE concede catorce días para desistir de un contrato a distancia, ese plazo constituye apenas la pieza más visible de un conjunto bastante más amplio, integrado por la información precontractual obligatoria, la admisión de cualquier declaración inequívoca, plazos recíprocos para devolver y reembolsar, reglas sobre la distribución de los costos y una lista cerrada de excepciones. España, al trasponerla, sumó una garantía que interesa de modo particular

al entorno digital, puesto que, cuando la declaración se presenta desde el sitio web del empresario, este queda obligado a acusar recibo sin demora indebida y en un soporte duradero, y el reembolso debe efectuarse por el mismo medio de pago empleado en la compra (Directiva 2011/83/UE, 2011, art. 6 y 9-16; Real Decreto Legislativo 1/2007, 2007, art. 102-108).

Sin embargo, para Ecuador sería un retroceso simplemente adoptar el plazo europeo, ya que la LODC estipula quince días en su artículo 45, uno más que la directiva. Reducir ese período iría en contra de la naturaleza progresiva de los derechos previamente reconocidos. El enfoque europeo es más importante que la duración, ya que incluye el orden del procedimiento: notificar antes de contratar, aceptar declaraciones inequívocas por cualquier vía, proporcionar un comprobante descargable para el cliente, establecer una fecha límite para el reembolso y enumerar las excepciones de manera taxativa. La LCE le otorga a los mensajes de datos un valor que no se ve afectado por ninguna de esas exigencias; más bien, se mantiene sobre él (LODC, 2000, art. 45; LCE, 2002, arts. 2, 6 y 7).

El referente colombiano se ubica más cerca, ya sea por la cultura jurídica o por la dimensión del mercado. En ese lugar, el Estatuto del Consumidor demanda que el proveedor comunique el proceso de retracto a través del mismo canal por el que ofreció el producto y que mantenga las condiciones contractuales disponibles para el consumidor, permitiéndole consultarlas, imprimirlas y descargarlas. La Ley 2439 de 2024 extendió el deber a quienes intervienen en el circuito de pago, estableció que la función de los portales de contacto es incidental y añadió un plazo adicional de quince días calendario para reintegrar el dinero, contados desde que el consumidor hace uso del derecho, devuelve el artículo y aporta las evidencias pertinentes. (Ley 2439, 2024, arts. 3-6; Ley 1480, 2011, arts. 47 y 49-51).

En ese lugar, aparecen resueltos de manera clara dos problemas que en Ecuador continúan siendo tratados de forma dispersa. El primero se refiere a la relación entre el reembolso y quienes administran el instrumento de pago, hoy ausente de la LODC pese a que buena parte de las compras en línea se liquida con tarjeta o con billeteras electrónicas. El segundo atañe a la distinción entre el proveedor y el portal que se limita a poner en contacto a las partes. Nada impediría que una reforma ecuatoriana recogiera ambas ideas y repartiera los deberes según la intervención efectiva de cada participante, sin necesidad de alterar el término de quince días del artículo 45.

Por otro lado, Argentina acepta la revocación de la aceptación en los contratos a distancia y respalda dicha aceptación con regulaciones sobre cómo notificarla, las devoluciones de los servicios prestados, los costos y las excepciones. La Disposición 954/2025, a partir de entonces, requiere que los sitios web exhiban un "Botón de Arrepentimiento" desde el primer acceso, no permite que su utilización dependa de un registro previo y establece la obligación de proporcionar un código de solicitud en las siguientes veinticuatro horas. Las verificaciones de identidad que están estipuladas en la Disposición 3/2026 no pueden transmutarse en una situación aislada al fin (Código Civil y Comercial de la Nación, 2014, arts. 1110-1116; Disposición 954/2025, 2025, arts. 1 y 5; Disposición 3/2026, 2026, art. 1).

Es importante mencionar que ese modelo, no se pone como una opción de trasplante integral, debido a que las diferencias institucionales y de capacidad de fiscalización no lo recomiendan. Su interés está enfocado en algo más simple y, de acuerdo a esta investigación, más beneficioso: la interfaz puede ser incorporada también a la garantía. Un botón visible permite que la decisión se comunique sin necesidad de ir a un establecimiento, ofrece un número de gestión que luego funciona como comprobante y deja constancia con una fecha específica. La implementación de esa idea en Ecuador requeriría añadir una disposición a la LCE que esté formulada de tal manera que las verificaciones de identidad permanezcan proporcionales y no se transformen en un nuevo obstáculo para el acceso.

1.5. Referentes jurisprudenciales

El Tribunal de Justicia de la Unión Europea ha sido constante al exigir una lectura estricta de los límites al desistimiento. En *Pia Messner* sostuvo que no cabe imponer al consumidor un pago general por el simple uso del bien durante el plazo de reflexión, aunque admitió que el derecho nacional pueda prever una compensación cuando la utilización haya sido contraria a la buena fe o haya generado un enriquecimiento injustificado. Poco después, en *slewo*, negó que un colchón al que se le había retirado la película protectora quedara amparado por la excepción sanitaria, ya que se trata de un bien susceptible de limpieza y de nueva comercialización; a juicio del Tribunal, esa excepción exige una imposibilidad real de reintroducir el producto en el mercado y no una simple incomodidad para el empresario (Tribunal de Justicia de la Unión Europea [TJUE], asunto C-489/07, 2009, párrs. 24-27; TJUE, asunto C-681/17, 2019, párrs. 40-47).

En el Tribunal en Heinrich Heine se desechó la opción de que proveedor facture en paralelo los costos de logística inversa, si existe una idea de desestimiento de la compra. Por otro lado, en Content Services, estableció que no es suficiente que los datos se provean por medio de una URL, debido a que se le debe de socializar con el cliente final, donde se asegure la conservación del mismo. Llevado el criterio al problema que aquí se estudia, un enlace a términos y condiciones modificables en cualquier momento difícilmente equivale a haber informado (TJUE, asunto C-511/08, 2010, párrs. 55-59; TJUE, asunto C-49/11, 2012, párrs. 35-43 y 50-51).

La Corte Constitucional colombiana, identificó el recurso de la protección como un resultado a la asimetría comercial y, al mismo tiempo, como fundamento de límites legítimos a la autonomía privada. Desde ese punto de vista, la figura del desistimiento desaparece como algo fuera de la naturaleza del contrato y pasa a mostrarse como parte del equilibrio (Corte Constitucional de Colombia, Sentencia C-973/02, 2002; Corte Constitucional de Colombia, Sentencia C-239/20, 2020).

En el país podría establecerse por analogía, ya que las decisiones disponibles no abordan de manera directa el artículo 45 de la LODC. Aun así dejan criterios aprovechables. Por ejemplo, la Sentencia 21-18-IN/24 destacó el desequilibrio que distingue a los contratos predispuestos y aprobó métodos rigurosos de protección, con tal de que se cumplan las normas de competencia y el proceso debido. La Sentencia 1068-19-JP/25 resaltó la necesidad de contar con vías adecuadas de reparación ante servicios insatisfactorios. La tutela judicial efectiva no se cumple únicamente con una respuesta formal si el procedimiento impide abordar el fondo del reclamo, según lo advirtió la sentencia 1664-17-EP/21. Este último criterio es, quizá, el más pertinente para esta investigación: un derecho cuyo ejercicio se agota en trámites que nunca llegan a resolverse adolece del mismo defecto que una resolución inhibitoria (Corte Constitucional del Ecuador, Sentencia 21-18-IN/24, 2024, párrs. 78-82 y 112-121; Corte Constitucional del Ecuador, Sentencia 1068-19-JP/25, 2025, párrs. 34-44; Corte Constitucional del Ecuador, Sentencia 1664-17-EP/21, 2021, párrs. 18-27).

1.6. La relación de consumo como categoría jurídica y su incidencia en el contrato de compraventa

La relación de consumo es el punto de partida obligado para entender por qué el contrato celebrado entre proveedor y consumidor no puede analizarse únicamente con las categorías tradicionales del derecho privado. En el modelo clásico de

contratación las partes son consideradas, al menos formalmente, sujetos capaces de discutir las condiciones del negocio y de asumir las consecuencias de lo que pactan.

La ley trata a los protagonistas de la transacción como iguales. Pero esto en el día a día no es real. La realidad es que el proveedor o empresas son quienes tienen la decisión final, ya que son quienes redactan los contratos, han inteligenciado a su sistema para que conozca a detalle el producto, establece formas de pago y sobre todo maneja plataformas y tecnologías que no lo usa el consumidor final. Esto se evidencia más, cuando se realizan compras en línea. (LCE, 2002, arts. 48-50).

Reconocer desequilibrio no implica quitarle al cliente la decisión final de compra, solo significa entender que solo se puede elegir cuando tenemos la información completa. La Constitución garantiza el derecho a adquirir productos de calidad y sobre todo tener información clara del producto a adquirir.

Por eso, la libertad de vender y comprar no es absoluta: tiene límites basado en la buena fe y transparencia. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, art. 52).

Con el fin de reformar la LODC establece que estos derechos no se pueden regalar ni renunciar.

Además, ordena algo clave: si una norma genera dudas o se presta a varias interpretaciones, siempre debe aplicarse la que mas favorezca al cliente. Esto debe ser aplicado con criterio, no significa que el cliente vaya a verse beneficiado en ante cualquier reclamo, sino que la ley no debe de interpretarse de formas que queda desprotegido. En resumen, actúa ante una duda legal razonable y no exime de demostrar los hechos ni de satisfacer los requisitos legales (LODC, 2000, arts. 1 y 4).

Entendida así, la relación de consumo se transforma en una categoría que facilita la articulación de fuentes normativas provenientes de orígenes diversos. En una compraventa electrónica pueden coincidir la LODC, la Constitución, el Código de Comercio, la LCE y, en términos supletorios, las normas generales del Código Civil. Esta concurrencia no pone en conflicto unos cuerpos legales con otros, sino que permite analizar un mismo contrato desde diferentes perspectivas: la constitucional, la civil, la mercantil, la tecnológica y la de protección. De este modo se puede establecer qué norma es aplicable para cada caso.

En el ámbito del desistimiento, esa integración es fundamental. La facultad de devolución se convierte en una anomalía que necesita justificación si se reduce a ser una excepción de la fuerza obligatoria del contrato. Desde el punto de vista del derecho

del consumidor, en realidad es un sistema de compensación: rectifica la desventaja de haber contratado sin tener contacto físico con el producto y con información estructurada por el mismo vendedor. Su eficacia depende, por tanto, tanto del reconocimiento formal como de la posibilidad real de ejercerlo sin obstáculos desproporcionados (LODC, 2000, art. 45).

1.7. Naturaleza jurídica del contrato y clasificación de la compraventa en el Código Civil

Para determinar la naturaleza jurídica del contrato, el Código Civil continúa siendo la referencia indispensable. El vínculo que se crea cuando se genera un contrato, tiene el fin de crear obligaciones y la ley ofrece muchas clasificaciones, llamadas bilateral o unilateral, oneroso o gratuito, principal o accesorio, real, solemne o consensual. Estas diferenciaciones no solo tienen fines académicos, sirven para determinar el origen de las obligaciones y determinar el origen de la obligación.

La compraventa, específicamente, es bilateral, ya que genera responsabilidades mutuas para el vendedor y el comprador; es onerosa porque ambas partes obtienen un beneficio y asumen una carga; y es consensual en términos generales, sin tener en cuenta las solemnidades que la ley establece para determinados bienes. De esa caracterización se desprende una consecuencia que a menudo se pasa por alto, y es que el contrato de compraventa y la transferencia del dominio constituyen fenómenos jurídicos distintos: aquel hace nacer obligaciones, mientras que la adquisición del dominio depende del modo de adquirir que corresponda.

Usando terminología legal, el contrato de compraventa, no es más que un acuerdo, donde una de las partes se compromete a proporcionar un bien o un servicio y la otra a pagarlo; en términos económicos, lo denominaríamos un canje donde ambas partes se comprometen. En el comercio electrónico con un clic, se cierra el contrato. Sin embargo, esto no altera para nada la naturaleza de la compraventa; lo único que cambia es el medio a través del cual se documenta, se ejecuta y se forma el consentimiento.

El artículo 1561 del Código Civil dice que cada contrato que se celebra de manera legal es ley para las partes contratantes y solo puede anularse por consentimiento mutuo o por motivos legales.. Vale la pena detenerse aquí, porque es justamente en este punto donde suele aparecer la objeción más frecuente contra el desistimiento: que admitir la retractación unilateral debilitaría la fuerza obligatoria del

contrato. Si se examina con atención, la objeción no tiene fundamento. El mismo artículo acepta que el contrato se anule por motivos legales, siendo el artículo 45 de la LODC uno de estos; por lo tanto, la fuerza obligatoria protege lo acordado dentro del ordenamiento, pero no contra él (Código Civil, 2005, art. 1561; LODC, 2000, art. 45).

Visto de esta manera, la naturaleza jurídica de la compraventa de consumo no se limita a verificar que haya un acuerdo entre sujetos competentes. Según el Código Civil, un contrato es el acto mediante el cual una parte se compromete con otra a realizar, dar o abstenerse de hacer algo. Para que un contrato sea válido, debe tener en cuenta la capacidad, el consentimiento libre de vicios, así como la causa y el objeto lícitos. La compraventa de consumo se origina, sin duda, dentro de ese marco general; sin embargo, sus consecuencias y sus límites también deben ser analizados bajo las normas específicas de protección (Código Civil, 2005, arts. 1453, 1454 y 1461).

Cuando se aplica a una operación electrónica, el razonamiento toma un matiz práctico. El clic, la confirmación de la compra o la aceptación digital no constituyen una categoría contractual diferente a la compraventa; más bien, funcionan simultáneamente como métodos para exteriorizar el consentimiento y como registro del proceso. Por lo tanto, lo que sigue siendo jurídicamente importante es si están presentes los componentes de formación del contrato y si se puede demostrar la manifestación de voluntad. La tecnología modifica el modo en que el consentimiento se exterioriza, se documenta y se prueba, pero no suprime las categorías que permiten determinar la existencia y la validez del contrato (Código Civil, 2005, arts. 1454, 1461 y 1462).

El carácter bilateral y oneroso contribuye, asimismo, a situar en su justo lugar el problema del desistimiento. Hay una expectativa legítima de cumplimiento en ambos lados, ya que el consumidor espera recibir el bien o el servicio en las condiciones ofrecidas y el proveedor espera recibir el precio. Esa reciprocidad, no obstante, no supone que las partes dispongan de la misma capacidad para definir las reglas de terminación del vínculo: quien redacta el contrato, elige el canal y administra el registro de la operación se encuentra en posición de fijar las condiciones de salida, mientras que a la otra parte, por lo común, solo le queda aceptarlas.

Por esa razón la LODC limita determinadas cláusulas y declara irrenunciables los derechos que reconoce, entre ellos el del artículo 45. La fuerza obligatoria del contrato debe coexistir con esas normas imperativas y no puede invocarse para neutralizar un derecho que la propia ley concede (LODC, 2000, arts. 43 y 45).

Aquí se encuentra, a criterio de esta investigación, la conexión más importante entre la teoría general del contrato y el problema práctico estudiado. En efecto, el desistimiento no presupone que la compraventa haya carecido de consentimiento ni que el contrato fuera inválido desde su origen; parte, antes bien, de un contrato válido y reconoce que, por tratarse de una relación de consumo celebrada en determinadas condiciones, el ordenamiento concede al consumidor una facultad legal de devolución o cambio dentro del término establecido. En esta investigación no se centra en la validez del contrato, sino entablar una coexistencia de un derecho que es reconocido por la misma ley. (LODC, 2000, art. 45).

Cuando el proveedor se vale de medios digitales para ofrecer, informar, contratar y cobrar, cuesta encontrar una razón que justifique exigir después la presencia física del consumidor en un local para ejercer un derecho nacido de esa misma contratación. Una exigencia semejante no resguarda interés legítimo alguno del proveedor y, en cambio, encarece el reclamo hasta volverlo poco atractivo, lo que equivale a suprimirlo por vía indirecta (Código Civil, 2005, art. 1562; LODC, 2000, art. 4).

En conclusión, la clasificación civil es útil para diferenciar las obligaciones primordiales de los deberes adicionales. El vendedor no se limita a entregar la mercancía bajo las condiciones acordadas, porque la relación de consumo le impone obligaciones adicionales de atención al reclamo, seguridad, garantía e información. El comprador no termina su función solo con pagar el precio, ya que tiene que actuar de buena fe, recibir el producto y hacerse cargo de las responsabilidades que le corresponden legítimamente. La protección del consumidor no elimina la reciprocidad contractual; procura que se desarrolle en condiciones jurídicamente equilibradas (Código Civil, 2005, art. 1562; LODC, 2000, arts. 4, 17 y 18).

1.8. La compraventa mercantil y su relación con el Código de Comercio

El Código de Comercio añade una dimensión adicional cuando la compraventa tiene naturaleza mercantil. Su artículo 296 la define como el contrato celebrado con finalidad económica, de manera habitual, organizada y dirigida a un mercado, mediante el cual una parte se obliga a transferir la propiedad de una cosa y la otra a pagarla en dinero. Aquí se define exactamente lo que para al comprar por internet, una actividad comercial, organizada mediante una página o aplicación (Código de Comercio, 2019, art. 296).

El origen mercantil del contrato no lo exime de la protección que el consumidor final goza. El Código de Comercio ordena la actividad económica y las relaciones entre comerciantes, mientras que la legislación de consumo fija límites frente a la asimetría que existe entre proveedor y consumidor final. Ambos cuerpos normativos funcionan conjuntamente, pero con una excepción relevante: si hay contradicción, el segundo tiene prioridad. Por lo tanto, una cláusula que sea totalmente válida entre comerciantes puede no ser aplicable si entra en conflicto con una norma obligatoria de protección al consumidor (Código de Comercio, 2019, artículos 296 y 297; LODC, 2000, artículo 43).

El Código también reconoce que las partes están obligadas por lo estipulado y que, en ausencia de una regulación específica, los elementos propios de la naturaleza del contrato, así como de las costumbres y prácticas comerciales. Esa norma requiere que la interpretación del contrato se haga considerando no solamente el texto literal, sino también el contexto en que se desarrolla y la función económica de la operación. Respecto al consumo, la interpretación debe complementarse con el principio protector; esto es así en parte porque los usos del comercio electrónico han sido establecidos, en gran medida, por la misma parte que redactó los términos (Código de Comercio, 2019, art. 298).

La ley permite que una compraventa comercial se haga por escrito y acepta que, si las partes acuerdan el trato de palabra y este sea evidenciable, por medio de los canales debidos. Esta flexibilidad se acomoda muy bien en el mundo digital. Que no exista un documento físico no significa, por sí solo, que no exista contrato (Código de Comercio, 2019, art. 298; LCE, 2002, arts. 2, 6 y 7).

De ahí se sigue una consecuencia que interesa de manera directa al derecho de desistimiento y que conviene enunciar sin rodeos. Si el ordenamiento permite que un contrato se celebre y se pruebe por medios electrónicos, también debe permitir que se ejerza un derecho derivado de dicho contrato por los mismos medios. El requerir una formalidad física que nunca fue necesaria para contratar trastoca la lógica del sistema y, de hecho, funciona como un obstáculo. La forma contribuye a la seguridad jurídica y a la prueba; si se usa como filtro para desalentar reclamos, deja de cumplir con ese propósito (LODCP, 2000, art. 45; LCE, 2002, arts. 2, 6 y 7).

1.9. Principio de favorabilidad e in dubio pro consumidor en el ordenamiento ecuatoriano

El principio de favorabilidad tiene, antes que nada, una dimensión constitucional. El artículo 11 numeral 5 de la Constitución ordena a las servidoras y servidores públicos, administrativos o judiciales, aplicar la norma y la interpretación que más favorezcan la vigencia efectiva de los derechos. Es una regla transversal que en materia de consumo encuentra expresión específica en el artículo 1 de la LODC, conforme al cual, en caso de duda en la interpretación de esa ley, se estará al sentido más favorable al consumidor (Constitución de la República del Ecuador, 2008, art. 11, numeral 5; LODC, 2000, art. 1).

In dubio pro-consumidor, que quiere decir a favor del cliente, es un término que requiere aclaración, porque uso en muchas ocasiones es incorrecto. No significa que el cliente tiene la razón, su fin es servir de guía al interpretar la ley. Cuando una regla de juego tiene dos lecturas posibles y razonables, siempre de escogerse la opción que protege al cliente (LODC, 2000, art. 1).

Esta aclaración es fundamental para este trabajo, porque el artículo 45 reconoce el derecho a devolver o cambiar un producto dentro del plazo legal, pero no explica cómo hacerlo. La segunda es la única que se puede compatibilizar con el artículo 1 de la LODC y con el numeral 5 del artículo 11 de la Constitución. De ahí que el análisis no pueda detenerse en constatar que el derecho existe, sino que deba avanzar hasta las condiciones impuestas para ejercerlo y preguntarse si estas lo hacen realmente posible (LODC, 2000, arts. 1 y 45).

Tampoco autoriza el principio a crear derechos que el legislador no reconoció. La interpretación pro consumidor se mueve dentro de los límites que trazan el texto legal, la Constitución y los principios generales del ordenamiento, de modo que despeja la duda interpretativa sin sustituir por ello la función legislativa. Sostener lo contrario terminaría siendo contraproducente para el propio consumidor, porque la seguridad jurídica también lo protege: un régimen de devoluciones cuyo contenido dependa del criterio cambiante de cada autoridad resulta tan poco previsible como uno definido por las políticas internas de cada proveedor (Constitución de la República del Ecuador, 2008, art. 11, numeral 5; LODC, 2000, art. 1).

En los contratos de adhesión la regla adquiere especial relevancia, y conviene recordar que la contratación electrónica es, casi sin excepción, contratación por

adhesión. El consumidor final, no tiene participación importante en en la redacción de las condiciones generales, su acción se limita al clic que acepta las condiciones generales. Por ende, el control jurídico no puede restringirse a validar que exista consentimiento en términos formales; tiene que establecer si la información fue apropiada, si las condiciones eran entendibles y si alguna cláusula genera un desbalance que contradice las regulaciones imperativas de protección, en particular las que prohíben limitar injustamente la responsabilidad del proveedor o cambiar de forma dañina para el cliente la carga de prueba (LODC, 2000, art. 43).

Capítulo II. Fundamento jurídico, resultados y propuesta normativa

2.1. Régimen ecuatoriano vigente

Antes de 2022, el artículo 45 enumeraba ciertos medios de contratación y concedía únicamente tres días para devolver el bien o terminar el servicio. La reforma reemplazó esa fórmula por otra aplicable a bienes y servicios adquiridos por cualquier medio, amplió el término a quince días e incorporó expresamente la alternativa de cambio. Para los servicios mantuvo como forma de ejercicio la cesación inmediata del contrato (LODC, 2000, art. 45; Ley Orgánica para Defender los Derechos de los Clientes del Sistema Financiero Nacional y Evitar Cobros Indebidos y Servicios No Solicitados, 2022, disp. reformatoria primera, núm. 5).

La reforma es el punto de partida y no una regla que pueda ser reducida por políticas internas. En operaciones posteriores al 11 de febrero de 2022 corresponde aplicar el término de quince días, no el texto anterior. Además, la parte final del artículo impide sustituir el valor pagado por notas de crédito, bienes o servicios compensatorios; por ello, el proveedor no puede convertir el cambio en la única salida cuando el consumidor solicita la devolución (LODC, 2000, art. 45).

La LCE complementa el régimen al reconocer mensajes de datos, regular el consentimiento y exigir información sobre requisitos, condiciones y restricciones. El artículo 50 remite expresamente a la legislación de defensa del consumidor, pero no describe lo que ocurre después de una declaración de desistimiento. Al respecto, el Reglamento General proporciona algunos criterios sobre la accesibilidad e integridad de la información, pero no trata sobre devoluciones y reembolsos (LCE, 2002, arts. 48-50; Reglamento General a la Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos, 2002, art. 1).

El régimen resultante es más completo; sin embargo, todavía requiere una legislación más especializada. La LODC confiere el derecho y la LCE otorga validez legal al canal electrónico; lo que aún se requiere es el paso que vincula estas dos disposiciones. Las políticas comerciales pueden resolver detalles logísticos, pero no deberían decidir por sí solas cuándo se acepta una comunicación, cuánto tarda el reembolso o qué condiciones restringen un derecho irrenunciable.

2.2. Vacíos de comunicación, prueba y cómputo

El primer vacío se relaciona con la forma de comunicar. El artículo 45 no establece si basta un correo, un mensaje dentro de la aplicación, una llamada registrada o una declaración enviada por el mismo canal de compra, al no establecer un medio de comunicación oficial.

Otro vacío aparece cuando se define desde que momento empieza a tener validez la notificación. Si es que empieza desde la empresa recibe el mensaje inicial de la conversación, el cliente se queda desprotegido en una estructura que no controla. La lógica indica que el reclamo se realiza a tiempo si el consumidor lo envía antes del plazo y utiliza el canal propio del proveedor, esta estrategia ya se usa en otra legislaciones como la norma europea y la española. Directiva 2011/83/UE y el Real Decreto Legislativo 1/2007 (arts. 106.2–106.3).

La prueba, por su parte, reclama una regla propia, dado que las partes no se hallan en la misma posición para producirla. El consumidor conserva, a lo sumo, un correo o una captura de pantalla, mientras que la plataforma dispone de los registros de acceso, compra, pago, entrega y atención al cliente. Si el proveedor no contesta o no habilita la descarga del acuse de recibo, esa omisión no puede terminar favoreciéndolo en el reclamo. También es una práctica adecuada y coherente conservar los datos en el sistema bajo su control (LCE, 2002, arts. 7 y 8).

El recuento no se ha realizado de manera adecuada. Para los bienes, la enmienda debería estipular que el plazo entra en vigor desde el día siguiente a la recepción; para los servicios, el plazo es eficaz cuando las partes llegan a un acuerdo, a menos que se promulgue una ley especial. Si una sola compra se entrega por etapas y los componentes forman un conjunto, el punto de partida debería ser la última

entrega. Esta precaución debería garantizar que el plazo no termine antes de que el consumidor tenga la oportunidad de examinar la totalidad de lo contratado.

2.3. Retorno, costos, reembolso y excepciones

La norma vigente no fija cuánto tiempo tiene el consumidor para entregar el bien después de comunicar su decisión. Tampoco señala si basta con la entrega al transportista ni quién asume el riesgo durante el traslado. Un plazo de quince días desde la comunicación mantiene un equilibrio razonable y permite considerar cumplida la obligación cuando el producto se entrega al transportista o en el punto indicado por el proveedor, y le permite además al comprador la utilización y confirmación correcta de uso al cliente del bien o servicio que contrata.

Separar el costo de cambio de decisión simple del retorno como consecuencia del incumplimiento es necesario. Bienes conformes pueden resultar en que un consumidor asuma el costo de la devolución debido a una futura regulación, pero solo si se informó de esta consecuencia al consumidor antes de la compra. El costo de la devolución recae en el proveedor si hay un defecto, una entrega incorrecta o incompleta o si el proveedor no facilita al consumidor toda la información relevante. Esta distinción garantiza que los reembolsos por incumplimiento no sean retiros no autorizados (Directiva 2011/83/UE, 2011, art. 14.1; Real Decreto Legislativo 1/2007, 2007, art. 108.1).

Informar la decisión es una tarea relativamente fácil. La tarea más difícil es reembolsar el dinero. El reembolso debe incluir tanto el precio del bien como el costo de haberlo entregado, y no debe generar cargos adicionales. Un reembolso puede ser retenido hasta que el bien sea enviado o se presente evidencia de envío, pero esto debe ser con plazo; no se puede utilizar un crédito. Estas normas existen en la Directiva Europea y en sus versiones españolas (Directiva 2011/83/UE, 2011, art. 13; Real Decreto Legislativo 1/2007, 2007, art. 107).

Estas excepciones no pueden dejarse a discreción de cada minorista. Es deber del legislador definir estas excepciones e interpretarlas de forma estricta como bienes que están personalizados o son perecederos, servicios que se realizan en su totalidad con consentimiento, y ciertos productos cerrados que no pueden volver a venderse por razones de salud e higiene genuinas. Una cláusula general no basta para excluir todo

artículo en promoción, todo equipo abierto o cualquier venta de un tercero (Directiva 2011/83/UE, 2011, art. 16; Real Decreto Legislativo 1/2007, 2007, art. 103).

2.4. Plataformas y mecanismos de reclamación

En el comercio electrónico intervienen sujetos que no siempre caben en la relación bilateral clásica. Hay plataformas que únicamente publican anuncios y otras que identifican al vendedor, fijan condiciones, cobran, coordinan la entrega y administran el reclamo. No será adecuado considerarlos como proveedores, o considerarlos siempre neutrales. La responsabilidad debe examinarse de acuerdo con las funciones que cada parte realiza en cada operación.

Los criterios serán más fáciles de definir después de que se regulen los portales de contacto colombianos. Si la plataforma controla, o está involucrada en, la licitación, el pago, la logística o el canal de soporte, su responsabilidad de colaboración aumenta. Si no suministra materialmente el producto, puede transferir la solicitud a ellos, conservar copias y gestionar el reembolso del pago a quienes participaron en el pago. (Ley 1480, 2011, arts. 49–51; Ley 2439, 2024, arts. 3–6).

En Ecuador, las vías para presentar una queja no se presentan como un único itinerario. Las reformas institucionales modificaron algunas de las referencias administrativas existentes de la LODC, mientras que las infracciones conservaron las reglas de competencia y de procedimiento propias. En tales casos, la Defensoría del Pueblo, las autoridades sectoriales y los jueces pueden actuar, pero esa pluralidad no reemplaza un procedimiento único y sencillo dentro de la relación de consumo (LODC, 2000, arts. 81–88; Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, 2019, disposiciones reformativas y derogatorias; Código Orgánico de la Función Judicial, 2009, art. 231.3; Código Orgánico Integral Penal, 2014, art. 641).

Un canal visible para reembolsos puede ayudar a resolver parte del conflicto general. Debería estar disponible desde la cuenta del usuario o desde el comprobante de compra, permitir que se adjunte evidencia y evitar preguntas sobre datos que la plataforma ya posee. Cuando la operación se realiza por redes sociales o mensajería, la decisión tendría que poder enviarse por el mismo canal o por otro equivalente que haya sido informado con claridad.

2.5. Resultados del análisis jurídico

El primer resultado confirma que el derecho ecuatoriano es directamente aplicable. La indeterminación procedimental no autoriza al proveedor a desconocerlo ni a sustituirlo por una política menos favorable que beneficie al proveedor. No obstante, la falta de reglas eleva el costo de reclamar y aumenta el nivel burocrático, facilitando iniciar discusiones que podrían resolverse mediante una secuencia común.

El segundo resultado muestra un contraste: Ecuador tiene una definición más amplia que las definiciones europeas y argentinas, pero explica menos sobre la implementación. La orden de la UE incluye información, comunicación, devolución y reembolso. Colombia ha incluido canales de pago y contacto. Argentina ha previsto el acceso digital. Estas soluciones pueden utilizarse sin reducir los quince días contenidos en la LODC.

El tercer hallazgo está relacionado con la evidencia. Normalmente, datos más completos no se encuentran con el consumidor, sino en el sistema de una de las partes del comercio, la plataforma o el procesador de pagos. Por tanto, el reconocimiento de recibo y la conservación de registros deben asegurarse por quien controle esa tecnología subyacente. De lo contrario, la falta de evidencia que el propio sistema produciría terminaría perjudicando a la parte que no pudiera controlarla.

El cuarto hallazgo es la brecha de responsabilidad. La responsabilidad principal sigue siendo del proveedor. La plataforma es responsable de las tareas que decide controlar y de los obstáculos que introduce. La denominación usada en los términos y condiciones no debe ser decisiva; importa la capacidad real para intervenir en la identificación, el cobro, la entrega, la comunicación o la conservación de evidencia.

2.6. Propuesta de reforma

La propuesta se orienta por siete criterios: conservación del término vigente, información previa, libertad de forma, trazabilidad, reciprocidad de plazos, restitución integral, asignación informada de costos, excepciones taxativas y cooperación de plataformas. El objetivo no es convertir cada devolución en un procedimiento administrativo. El objetivo es establecer un mínimo legal que las empresas pueden mejorar, pero no disminuir.

1. Derecho de desistimiento. El artículo 45 debe incluir el derecho del consumidor a anular la compra de bienes o servicios sin necesidad de justificar una razón y sin tener que pagar una penalización, dentro de un plazo de quince días desde el día

siguiente a la recepción de los bienes o, para los servicios, desde el momento de la prestación. El derecho de desistimiento se aplicaría tanto al contrato principal como a los accesorios vinculados, sin perjuicio de los recursos de garantía.

2. Información previa a la compra. Antes de la compra, el proveedor estaría obligado a ofrecer la información de forma visible sobre si aplica el derecho y, en caso de que aplique, el plazo, el canal mediante el cual se ejercita el derecho, el lugar donde se devuelven los bienes, quién asume el costo de la devolución y el plazo para el reembolso. Si el proveedor no facilita la información mencionada, el consumidor tendría derecho al reembolso en caso de que el proveedor impute costos o imponga restricciones de las que no fuera consciente al celebrar el contrato de compra.
3. Comunicación y reconocimiento. Cualquier declaración inequívoca comunicada a través de un canal habilitado, o utilizado para contratar, o a través de cualquier otro medio igualmente informado, sería válida. No se exigirían comparecencia, firma manuscrita ni documentos que no sean necesarios para identificar la operación. Una vez recibida la solicitud, el proveedor emitiría una constancia descargable con fecha, hora y número de trámite.
4. Devolución y pruebas. Si el proveedor acepta recoger el bien, el consumidor tiene 15 días siguientes a la comunicación del proveedor para devolver o enviar el bien. El bien puede ser enviado al transportista o al punto indicado previamente. En caso de disputa, cada parte debe presentar la evidencia de su posesión. En caso de disputa, el proveedor debe conservar los registros electrónicos.
5. Considerando costos y reembolsos, en el caso de un bien conforme, el consumidor solo soporta el costo de devolver el bien al proveedor si se ha informado debidamente al consumidor sobre el derecho a devolver el bien antes de que el consumidor asuma el costo de devolverlo. Si hay un defecto, un error en la entrega, o no conformidad, o falta de información, el proveedor asume el costo de devolver el bien. El reembolso es el precio del bien y el costo de la entrega razonable. El reembolso se realiza con el mismo método utilizado para la compra y debe hacerse dentro de 14 días después de que se realizó la declaración. El reembolso se realiza

ya sea después de que se reciban los bienes o después de que se aporte prueba de envío.

6. Examen del Bien y Excepciones. Examen del Bien, por sí solo, no implica pérdida del derecho. El consumidor solo es responsable de la pérdida de valor por maniobra excesiva. Las excepciones serían aquellas señaladas en la ley y no se ampliarían con las condiciones y las excepciones.

7. Plataformas y Portales de Contacto. El operador de la interfaz de adquisiciones es responsable de identificar a un proveedor. Debe determinar si el proveedor supervisará la responsabilidad de pago / entrega y crear un canal de trazabilidad. También debe brindar cooperación para el reembolso y conservar la evidencia relevante en el proceso. La extensión de estas obligaciones dependerá del cargo que ocupe y no únicamente del nombre con el que una empresa elige asociarse.

2.7. Reforma complementaria y aplicación

Como complemento, la LCE debería incorporar un artículo 50.1 sobre el ejercicio electrónico del desistimiento. La norma exigiría una función visible y accesible, equivalente en facilidad al canal de compra, desde la cual puedan descargarse el acuse y las condiciones aceptadas. Evitará el uso de diseños que oculten la elección, añadan pasos adicionales y soliciten datos que ya están disponibles en el sistema.

Existe la necesidad de un periodo de Adaptación Técnica de 180 días para sitios web y aplicaciones móviles para revisar sus contratos, logística de devoluciones y la coordinación con servicios de pago y la conservación de registros. Durante este periodo, las autoridades pueden proporcionar orientación técnica. Esto no se interpretará como una enmienda a la ley.

La propuesta tiene límites. Esta Ley no pretende abordar todos los problemas relacionados con contenidos digitales, servicios financieros o sectores regidos por reglas especiales. Esta Ley no proporciona educación al consumidor, reemplaza la supervisión pública ni crea criterios judiciales consistentes. Esta Ley solo cubre el caso típico de cancelación de contratos de consumo en línea.

Esta Ley propone principalmente organizar un poder parcial. La primera etapa es la provisión de información, la segunda etapa es el registro de la decisión, la tercera etapa es la devolución de los bienes y la etapa final es la restitución del dinero dentro del plazo especificado. Si bien esta secuencia puede no resolver completamente los problemas existentes, sí ayuda a mitigar algunos problemas causados por políticas ambiguas. Además, esta secuencia permite el uso de la tecnología de la información para facilitar el ejercicio del derecho sin obstaculizarlo.

Conclusiones

1. En lo que respecta a condiciones privadas, el Artículo 45 de la LODC modificado en 2022, extiende la protección en la devolución o cambio de bienes o servicios, adquiridos por cualquier medio, en un periodo no superior a 15 días. El principal desafío no es la brecha jurídica, sino que la ley no ha incorporado medios para garantizar el pleno disfrute del derecho.
2. Las mayores brechas se encuentran en comunicación, computación, pruebas, devoluciones, costos y reembolsos, también hay falta de claridad en las normas para el examen del producto y en las excepciones a la regla. Cada laguna proporciona una base para una limitación del derecho. En conjunto, muestran por qué un poder reconocido legalmente puede considerarse difícil de ejercer en una venta.
3. Si bien esta secuencia puede no resolver completamente los problemas existentes, sí ayuda a mitigar algunos problemas causados por políticas ambiguas. Además, esta secuencia permite el uso de la tecnología de la información para facilitar el ejercicio del derecho sin obstaculizarlo.
4. La plataforma puede no ser siempre el proveedor, pero no puede ser un intermediario pasivo si gestiona las actividades sustantivas. La venta, la cobranza, la entrega, el canal de comunicación y los datos son las tareas que pueden utilizarse para evaluar el alcance del servicio. Atribuir responsabilidad a estas funciones es una forma más adecuada de pensar la estructura del comercio electrónico en lugar de centrarse en la forma en que se redacta el contrato.
5. La hipótesis se plantea: una reforma coordinada de la LODC y la LCE puede minimizar riesgos sin necesidad de hacer de la devolución un procedimiento formal. Una breve secuencia de información preliminar, libertad de forma, reconocimiento, plazos y devolución por los mismos medios de pago establece un marco inicial. Con este marco, ambas partes sabrían qué debe hacer cada una.

Recomendaciones

1. También se sugiere a la Asamblea Nacional reformar el Artículo 45 de la LODC para detallar la información previa, la comunicación, la devolución, los costos y el reintegro. Debe asegurarse que se preserve el plazo de quince días, se anule la retirada del derecho a reclamar y se enumeren las excepciones para garantizar que no puedan extenderse a otros casos dependiendo de los términos y condiciones redactados por los proveedores.
2. La LCE debe tener una función visible y ofrecer recibos descargables. En la medida de lo posible, el mismo método debe permitir la comunicación de la terminación del contrato. La interfaz debe emplear principios de diseño para minimizar los pasos, conservando pruebas para las partes involucradas, sin comprometer un equilibrio razonable y controles de seguridad.
3. Durante el periodo de reflexión, proveedores y plataformas pueden analizar sus políticas internas. Como no requisito, deben evitar mantener el empaquetado intacto, exigir la presencia personal y aceptar solo crédito interno. Las condiciones, costos y plazos de reembolso deben hacerse constar antes de la confirmación de la compra y deben permanecer visibles después de la compra.
4. Sería útil examinar sectores especiales, la protección de contenidos digitales y la integración con sistemas de pago. También es útil analizar las decisiones administrativas y judiciales que se tomaron posteriores a la reforma de 2022. Esa evidencia permitiría evaluar si el procedimiento propuesto reduce realmente los conflictos.

Referencias

- Asamblea General de las Naciones Unidas. (2015, 22 de diciembre). Resolución 70/186: Protección del consumidor (A/RES/70/186).
<https://documents.un.org/api/symbol/access?l=es&s=A%2FRES%2F70%2F186&t=pdf>
- Código Civil. (2005, 24 de junio). Registro Oficial Suplemento No. 46, 24 de junio de 2005.
<https://emgirs.gob.ec/phocadownload/lotaip2022/agosto/juridico/codigocivil.pdf>
- Código Civil y Comercial de la Nación, Ley 26.994. (2014, 8 de octubre). Boletín Oficial; texto actualizado.
<https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-26994-235975/actualizacion>
- Código de Comercio. (2019, 29 de mayo). Registro Oficial Suplemento No. 497, 29 de mayo de 2019. <https://www.rmpplayas.gob.ec/wp-content/uploads/2023/04/CCOMERCIO-MARZO.pdf>
- Código Orgánico de la Función Judicial. (2009, 9 de marzo). Suplemento del Registro Oficial No. 544, 9 de marzo de 2009; texto reformado.
https://www.funcionjudicial.gob.ec/resources/pdf/CODIGO_ORGANICO_D_E_LA_FUNCION_JUDICIAL_-_COFJ.pdf
- Código Orgánico Integral Penal. (2014, 10 de febrero). Suplemento del Registro Oficial No. 180, 10 de febrero de 2014; texto reformado.
<https://www.funcionjudicial.gob.ec/normativa/>
- Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional. (1996). Ley Modelo de la CNUDMI sobre Comercio Electrónico con la Guía para su incorporación al derecho interno. Naciones Unidas.
https://uncitral.un.org/es/texts/ecommerce/modellaw/electronic_commerce
- Constitución de la República del Ecuador. (2008, 20 de octubre). Registro Oficial No. 449, 20 de octubre de 2008.
<https://www.asambleanacional.gob.ec/es/contenido/constitucion-de-la-republica-del-ecuador>
- Corte Constitucional de Colombia. (2002). Sentencia C-973/02.
<https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2002/C-973-02.htm>

Corte Constitucional de Colombia. (2020). Sentencia C-239/20.

<https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2020/C-239-20.htm>

Corte Constitucional del Ecuador. (2021, 10 de noviembre). Sentencia 1664-17-EP/21.

https://esacc.corteconstitucional.gob.ec/storage/api/v1/10_DWL_FL/e2NhcNBLdGE6J3RyYW1pdGUnLCB1dWlkOic0N2E1ZmNkMS1jNGVILTQzMTQtYjVhZi0wZjZjOGVjZjI2YzUucGRmJ30%3D

Corte Constitucional del Ecuador. (2024, 11 de julio). Sentencia 21-18-IN/24.

https://esacc.corteconstitucional.gob.ec/storage/api/v1/10_DWL_FL/eyJjYXJwZXRhIjoidHJhbWl0ZSIzInV1aWQiOiI5NjYzMTk4OC0zYzQ1LTRmYjEtODc0Yy1mOWZiNjJlMGi0NmUucGRmIn0%3D

Corte Constitucional del Ecuador. (2025, 6 de febrero). Sentencia 1068-19-JP/25.

https://esacc.corteconstitucional.gob.ec/storage/api/v1/10_DWL_FL/eyJjYXJwZXRhIjoidHJhbWl0ZSIzInV1aWQiOiIyNWU1ZTFjZS0xMjY0LTQ2ZTUtOGZiOC05MWRhYjVmNmUzNjcucGRmIn0%3D

Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores. (2011, 22 de noviembre).

Diario Oficial de la Unión Europea L 304; versión consolidada de 28 de mayo de 2022. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX:02011L0083-20220528>

Disposición 3/2026: Mecanismos para la baja del servicio y arrepentimiento de la contratación. (2026, 6 de febrero). Boletín Oficial No. 35.847. Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo de Argentina.

<https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/disposici%C3%B3n-3-2026-423007/texto>

Disposición 954/2025: Derecho de arrepentimiento. (2025, 4 de septiembre). Boletín Oficial No. 35.742. Subsecretaría de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial de Argentina.

<https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/disposici%C3%B3n-954-2025-417152/texto>

Ley 1480 de 2011, por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones. (2011, 12 de octubre). Diario Oficial No. 48.220; texto actualizado.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=44306>

Ley 2439 de 2024, por medio de la cual se modifica la Ley 1480 de 2011 y se crean medidas de protección en favor del consumidor de comercio electrónico. (2024, 30 de diciembre). Diario Oficial.

<https://www1.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=257116>

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

<https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2020/07/LEY-DE-COMERCIO-ELECTRONICO-FIRMAS-Y.pdf>

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. (2000, 10 de julio). Suplemento del Registro Oficial No. 116, 10 de julio de 2000; texto reformado.

https://www.produccion.gob.ec/wp-content/uploads/2025/03/LEY-ORGANICA-DE-DEFENSA-DEL-CONSUMIDOR_2022_02_11.pdf

Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo. (2019, 6 de mayo). Suplemento del Registro Oficial No. 481, 6 de mayo de 2019.

<https://www.registroficial.gob.ec/suplemento-al-registro-oficial-no-481-6/>

Ley Orgánica para Defender los Derechos de los Clientes del Sistema Financiero Nacional y Evitar Cobros Indebidos y Servicios No Solicitados. (2022, 11 de febrero). Suplemento del Registro Oficial No. 1, 11 de febrero de 2022.

<https://www.registroficial.gob.ec/suplemento-al-registro-oficial-no-1/>

Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. (2007, 30 de noviembre). Boletín Oficial del Estado No. 287; texto consolidado.

<https://www.boe.es/buscar/pdf/2007/BOE-A-2007-20555-consolidado.pdf>

Reglamento General a la Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos, Decreto Ejecutivo No. 3496. (2002, 31 de diciembre). Registro Oficial No.

735. <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/Reglamento-a-la-Ley-de-Comercio-Electronico.pdf>

Tribunal de Justicia de la Unión Europea. (2009, 3 de septiembre). Pia Messner contra Firma Stefan Krüger, asunto C-489/07, ECLI:EU:C:2009:502.

<https://curia.europa.eu/juris/liste.jsf?num=C-489/07&language=es>

Tribunal de Justicia de la Unión Europea. (2010, 15 de abril). Handelsgesellschaft Heinrich Heine GmbH contra Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen eV, asunto C-511/08, ECLI:EU:C:2010:189.

<https://curia.europa.eu/juris/liste.jsf?num=C-511/08&language=es>

Tribunal de Justicia de la Unión Europea. (2012, 5 de julio). Content Services Ltd contra Bundesarbeitskammer, asunto C-49/11, ECLI:EU:C:2012:419.

<https://curia.europa.eu/juris/liste.jsf?num=C-49/11&language=es>

Tribunal de Justicia de la Unión Europea. (2019, 27 de marzo). slewo - schlafen leben wohnen GmbH contra Sascha Ledowski, asunto C-681/17,

ECLI:EU:C:2019:255. <https://curia.europa.eu/juris/liste.jsf?num=C-681/17&language=es>



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Maribel de los Ángeles Pinos Guerra, con C. I: 0918240417, autora del trabajo de titulación: **Ineficacia del derecho de desistimiento en el comercio electrónico ecuatoriano: vacíos y propuesta normativa**, previo a la obtención del título de Abogada en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro conocer la obligación de las instituciones de educación superior de entregar a la SENESCYT una copia digital del trabajo para su integración al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior y con respeto a los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a conservar una copia del trabajo con el propósito de integrar un repositorio que democratice el acceso a la información, conforme a las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 17 de agosto del 2026

f. _____

MARIBEL DE LOS ANGELES PINOS GUERRA

C. C. 0918240417

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA			
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN			
TEMA Y SUBTEMA:	Ineficacia del derecho de desistimiento en el comercio electrónico ecuatoriano: vacíos y propuesta normativa		
AUTOR(ES)	Pinos Guerra, Maribel de los Ángeles		
TUTOR	Ab. Bedrán Plaza, Abraham Eduardo		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Jurisprudencia y Ciencias Sociales y Políticas		
CARRERA:	Derecho		
TÍTULO OBTENIDO:	Abogado		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	17 de agosto de 2026	No. DE PÁGINAS:	30
ÁREAS TEMÁTICAS:	Derecho del consumidor; comercio electrónico; contratación a distancia		
PALABRAS CLAVES/KEYWORDS:	Derecho de desistimiento; comercio electrónico; protección del consumidor; devolución; reembolso		
RESUMEN: La investigación examina el artículo 45 vigente de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y determina que, pese a reconocer el desistimiento dentro de quince días, no desarrolla un procedimiento completo para el comercio electrónico. Empleando fuentes primarias en la comunicación de normas y jurisprudencia, se destacan las deficiencias en áreas como la evidencia, los costos, el reembolso, la devolución, las excepciones, las plataformas y la comunicación. Propone una reforma integral de la LODC y la LCE que otorgue un rol visible, reconocimiento, plazos mutuos y responsabilidades vinculantes con la supervisión efectiva de todos los involucrados.			
ADJUNTO PDF:	☒ SI	☐ NO	
CONTACTO CON AUTORES:	Teléfono:	E-mail:	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: Paredes Caverro, Angela Mgt		
	Teléfono: 0997604781		
	E-mail: angela.paredes@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			