



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA**

**DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD**

**INSTITUTO DE POSTGRADO**

**INFORME DE INVESTIGACIÓN**

**CLÁUSULA DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS EN CONTRATOS DE  
ADHESIÓN A CONSUMIDORES**

**AUTORA:**

**PAZ HERNÁNDEZ GABRIELA ANGELI**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**Previo a la obtención del grado académico en:**

**MAGÍSTER EN DERECHO MENCIÓN DERECHO CONSTITUCIONAL**

**TUTOR:**

**CHINININ MACANCHI MARCO ALEXANDER, PhD**

**Santa Elena, Ecuador**

**Año 2024**



## TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por el Instituto de Postgrado de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.



Firmado electrónicamente por:  
BRYAN DAVID DIAZ  
ALAVA

---

**Ab. Bryan Díaz Alava, Mgtr**  
**COORDINADOR DEL**  
**PROGRAMA**



Firmado electrónicamente por:  
MARCO ALEXANDER  
CHINININ MACANCHI

---

**Ab. Marco Alexander Chinin**  
**Macanchi, PhD.**  
**TUTOR**



Firmado electrónicamente por:  
VICTOR MANUEL  
CORONEL ORTIZ

---

**Ab. Victor Coronel Ortiz, Mgtr.**  
**ESPECIALISTA**



Firmado electrónicamente por:  
BRENDA AMPARITO  
REYES TOMALA

---

**Ab. Brenda Reyes Tomalá,**  
**Mgtr.**  
**ESPECIALISTA**



Firmado electrónicamente por:  
MARIA MARGARITA  
RIVERA GONZALEZ

---

**Ab. María Rivera González, Mgtr.**  
**SECRETARIA GENERAL**  
**UPSE**



### **CERTIFICACIÓN:**

Certifico que luego de haber dirigido científica y técnicamente el desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos, razón por el cual apruebo en todas sus partes el presente trabajo de titulación que fue realizado en su totalidad por PAZ HERNÁNDEZ GABRIELA ANGELI, como requerimiento para la obtención del título de Magíster en Derecho mención en Derecho Constitucional

Atentamente,



firmado electrónicamente por:  
**MARCO ALEXANDER**  
**CHINININ MACANCHI**

---

**PhD. CHINININ MACANCHI MARCO ALEXANDER**  
**C.I. 1103925754**  
**TUTOR**



## **DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, **PAZ HERNÁNDEZ GABRIELA ANGELI**

### **DECLARO QUE:**

El trabajo de Titulación, CLÁUSULA DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS EN CONTRATOS DE ADHESIÓN A CONSUMIDORES, previo a la obtención del título en Magíster en Derecho mención Derecho Constitucional, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Santa Elena, a los 13 días del mes de agosto del año 2024

GABRIELA ANGELI PAZ HERNANDEZ  
Firmado digitalmente por GABRIELA ANGELI PAZ HERNANDEZ

**PAZ HERNÁNDEZ GABRIELA ANGELI**  
**C.I: 0950288944**  
**AUTORA**



## **AUTORIZACIÓN**

Yo, **PAZ HERNÁNDEZ GABRIELA ANGELI**

### **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizo a la Universidad Estatal Península de Santa Elena, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de la investigación con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este informe de investigación dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

Santa Elena, a los 13 días del mes de agosto del año 2024

GABRIELA  
ANGELI PAZ  
HERNANDEZ

Firmado  
digitalmente por  
GABRIELA ANGELI  
PAZ HERNANDEZ

---

**PAZ HERNÁNDEZ GABRIELA ANGELI**  
**C.I: 0950288944**  
**AUTORA**



## CERTIFICACIÓN DE ANTIPLAGIO

Certifico que después de revisar el documento final del trabajo de titulación denominado “CLÁUSULA DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS EN CONTRATOS DE ADHESIÓN A CONSUMIDORES”, presentado por el estudiante, PAZ HERNÁNDEZ GABRIELA ANGELI fue enviado al Sistema Antiplagio COMPILATIO, presentando un



porcentaje de similitud correspondiente al 1%, por lo que se aprueba el trabajo para que continúe con el proceso de titulación.



Firmado electrónicamente por:  
**MARCO ALEXANDER**  
**CHINININ MACANCHI**

---

**PHD. CHINININ MACANCHI MARCO ALEXANDER**  
**C.I. 1103925754**  
**TUTOR**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a esta Institución y su excelente cuerpo docente por haberme compartido sus experiencias, aprendizajes, conocimientos y criterios para continuar formándome como profesional del derecho.

A mi excelente Tutor, que desde el día que lo conocí en clase, demostró ser un gran docente, investigador y persona. Siempre dispuesto a ayudar y brindarnos sus valiosos conocimientos. Para mí fue un honor y le agradezco haber aceptado acompañarme en la elaboración de este trabajo de investigación y siempre motivarme a seguir creciendo en esta profesión. Gracias Doctor por la paciencia y ayuda.

Gracias a mis Compañeros, que de cada uno siempre se aprende algo nuevo.

A mi Familia que siempre sé que cuento con ustedes.

*Gabriela Angeli, Paz Hernández.*

## DEDICATORIA

Este trabajo lo ofrezco a mi Itabela, mi ancla a tierra, la que siempre me hace sentir que puedo más y cree en mí. La que siempre está cerca en mente y corazón. Todo por ti.

A Aarón, por apoyarme, motivarme y acompañarme en este camino. No sería igual sin ti.

A Mamaina por su valiosa compañía.

A Chester Rodrigo, Maxwel Roberto y Bucky Renata.

*Gabriela Angeli Paz Hernández.*

## ÍNDICE

<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>VII</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>VIII</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>XI</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>XI</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>XII</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>XIII</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>2</b>
<b>Planteamiento del Problema.....</b>	<b>3</b>
<b>Formulación Del Problema.....</b>	<b>5</b>
<b>Justificación .....</b>	<b>6</b>
<b>Objetivo General .....</b>	<b>8</b>
<b>Objetivos Específicos.....</b>	<b>8</b>
<b>Hipótesis.....</b>	<b>8</b>
<b>Capítulo I: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>9</b>
<b>I.I. DERECHOS DEL CONSUMIDOR.....</b>	<b>9</b>
<b>I.II. LA EQUIDAD EN LA LIBERTAD CONTRACTUAL Y CONTRATOS DE ADHESIÓN .....</b>	<b>10</b>
<b>I.III. CLÁUSULAS DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS EN CONTRATOS DE ADHESIÓN .....</b>	<b>13</b>
<b>I.III.I Consentimiento.....</b>	<b>13</b>
<b>I.III.II Autonomía .....</b>	<b>14</b>

I.III.III Transparencia y Divulgación .....	15
I.III.IV Impacto.....	16
I.IV. EFECTIVIDAD DEL ACCESO A LA JUSTICIA, SEGURIDAD JURÍDICA E INFORMACIÓN .....	17
I.V. MÉTODOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA CORTE CONSTITUCIONAL.....	19
<b>CAPITULO II. METODOLOGÍA.....</b>	<b>21</b>
II.I. METODOLOGIA DE INVESTIGACIÓN.....	21
II.II. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION.....	22
II.II.I Encuesta.....	24
II.II.II Entrevista .....	25
II.II.III Poblacion Y Muestra.....	25
<b>CAPITULO III ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>27</b>
III.I. ENCUESTA .....	28
III.I.I GRUPO FOCAL .....	28
III.I.II RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTA.....	31
III.II ENTREVISTA .....	51
III.II.I ANÁLISIS.....	57
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>63</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>65</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>67</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Edad .....	28
Figura 2 Género.....	28
Figura 3 Pregunta 1.....	31
Figura 4 Pregunta 2.....	33
Figura 5 Pregunta 3.....	35
Figura 6 Pregunta 4.....	37
Figura 7 Pregunta 5.....	39
Figura 8 Pregunta 6.....	41
Figura 9 Pregunta 7.....	43
Figura 10 Pregunta 8.....	45
Figura 11 Pregunta 9.....	47
Figura 12 Pregunta 10.....	49

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	29
Tabla 2.....	30
Tabla 3.....	31
Tabla 4.....	33
Tabla 5.....	35
Tabla 6.....	37
Tabla 7.....	39
Tabla 8.....	41
Tabla 9.....	43
Tabla 10.....	45
Tabla 11.....	47
Tabla 12.....	49

## RESUMEN

Dentro del presente proyecto, se aborda el problema central de la aplicación de cláusulas de resolución de controversias en contratos de adhesión dirigidos a consumidores. El objetivo es contribuir a la protección de los derechos del consumidor y promover equidad en transacciones comerciales. Estos contratos presentan complejidad jurídica ya que son firmados sin una verdadera negociación entre las partes, generando desigualdades significativas en la resolución de controversias.

Esta investigación se centra en indicar si hubo manifestación expresa del consumidor al firmar evaluando la efectividad dentro de la equidad, práctica y accesibilidad.

Se utiliza el análisis inductivo y deductivo, con un enfoque a derechos constitucionales, análisis contractuales, estándares legales y éticos.

Se realizará análisis cualitativo que determinen patrones en las cláusulas evaluando si éstas favorecen injustamente a las partes, o a alguna de ellas. Teniendo como fin que exista mejor transparencia y comprensibilidad en este tipo de cláusulas fortaleciendo el acceso a la justicia y seguridad jurídica de los consumidores frente a las empresas.

**Palabras claves:** Equidad, Seguridad Jurídica, Controversias

## **ABSTRACT**

This project addresses the central problem of the application of dispute resolution clauses in consumer contracts of adhesion. The objective is to contribute to the protection of consumer rights and promote fairness in commercial transactions. These contracts present legal complexity since they are signed without a real negotiation between the parties, generating significant inequalities in the resolution of controversies.

This research is focused on indicating whether there was an express manifestation of the consumer when signing, evaluating the effectiveness within equity, practice and accessibility.

Inductive and deductive analysis is used, with a focus on constitutional rights, contractual analysis, legal and ethical standards.

Qualitative analysis will be carried out to determine patterns in the clauses, evaluating whether they unfairly favor the parties, or any of them. The aim is to improve transparency and comprehensibility in this type of clauses, strengthening access to justice and legal certainty for consumers in relation to companies.

**Keywords:** Fairness, Legal Certainty, Dispute

## INTRODUCCIÓN

En el ámbito de las relaciones contractuales, los contratos de adhesión se han convertido en una herramienta fundamental para la prestación de diversos servicios esenciales, tales como telecomunicaciones, seguros y servicios bancarios. Estos contratos, caracterizados por ser redactados unilateralmente por una parte dominante y aceptados sin posibilidad de negociación por la otra parte, plantean una serie de desafíos y controversias, especialmente en lo que respecta a la protección de los derechos de los consumidores. La inclusión de cláusulas de resolución de controversias en estos contratos añade una capa adicional de complejidad, ya que puede influir directamente en la capacidad de los consumidores para resolver disputas de manera justa y equitativa.

Dentro del ámbito jurídico se ha generado un debate significativo entorno a la aplicación de las cláusulas de resolución de controversias. Mediante esta investigación le daremos una visión constitucionalista a este debate.

Es crucial analizar cómo estas cláusulas son percibidas y comprendidas por los consumidores, así como evaluar la equidad y accesibilidad de los mecanismos de resolución de controversias que se implementan. Este análisis permitirá identificar posibles desequilibrios y proponer mejoras que aseguren una mayor protección y transparencia en las relaciones contractuales.

El objetivo general de la investigación se basa en establecer el efecto de la aplicación de la cláusula de resolución de controversias en un contrato de adhesión a consumidores. Por ende, la investigación ayudará a determinar la vía idónea para resolución de controversias según caso específico.

La investigación persigue la idea que los métodos alternativos de resolución de conflicto serían la vía idónea para los problemas entre consumidores y empresas, por tanto, llegar a demostrar en forma expresa la necesidad de someterse a ella y el acceso a la justicia sea conservado.

A demás se evaluará la efectividad y equidad de estos mecanismos considerando su accesibilidad y capacidad de brindar soluciones rápidas y justas promoviendo transparencia y equidad en las relaciones contractuales distinguiendo como las cláusulas afectan equidad contractual entre las partes considerando negociación y comprensión.

Dentro de la investigación, se expondrán temas relevantes que inciden en el desarrollo de la idea a defender, por lo que trataremos sobre la equidad en la libertad contractual y contratos de adhesión.

A través de encuestas y entrevistas, se recopilarán datos empíricos que ofrecerán una visión detallada de la experiencia de los consumidores con estos contratos y los métodos de resolución de disputas. Los resultados obtenidos servirán como base para formular recomendaciones que promuevan un marco normativo más justo y equilibrado, alineado con los principios constitucionales y los derechos de los consumidores.

Se analizan las características de las cláusulas de resolución de controversias en estos contratos, patrimonio del consumidor y el derecho constitucional a la información, igualdad, acceso a la justicia y seguridad jurídica.

Al final, el estudio busca contribuir al desarrollo de políticas públicas y prácticas empresariales que fomenten la equidad y la justicia en el ámbito de los contratos de adhesión.

### **Planteamiento del Problema**

El proyecto de investigación tiene como problema principal, la aplicación de la cláusula de resolución de controversias en los contratos de adhesión a consumidores.

El consumo de bienes y servicios es una actividad vigente en un cualquier Estado, por lo que se ve en la obligación de regirlo y proteger a las partes involucradas en una transacción de consumo. Esta transacción, “no es más que una adquisición, uso o goce a un sujeto llamado proveedor por parte de otro denominado consumidor,

con el de obtener por este último el provecho que se ofrece y que corresponde a la naturaleza de la especie o al ejercicio del derecho constituido a su respecto, todo ello en el marco de un mercado formal.” (GREZ, 2016 ).

Los contratos de adhesión, por su alta complejidad jurídica, pueden llegar a generar conflictos en determinar su naturaleza, pues, si bien es firmada por ambas partes, existe voluntad de una sola, ya que la otra parte, normalmente no tiene capacidad ni poder para negociar las cláusulas estipuladas.

Los contratos de adhesión, según indica (García) se tratan de acuerdos en los cuales una parte establece las condiciones y la otra las acepta sin una declaración explícita de conformidad, es decir, sin debatir los términos más allá de lo estipulado en las condiciones generales del contrato.

Pues bien, dentro del variado mundo del derecho, existen los contratos de adhesión, que son considerados según (GARRIDO) corresponde al punto de vista del consumidor o adherente puesto que manifiesta su consentimiento contractual simplemente por la adhesión a las condiciones generales, predispuestas por el empresario.

Los contratos de adhesión representan una limitación a la libertad de contratación, ya que una de las partes, con mayor poder económico, establece las cláusulas del acuerdo sin permitir que la otra parte pueda discutir su contenido, quedándole únicamente la opción de aceptarlas o rechazarlas. (Real, pág. 63)

La libertad contractual dentro de estos contratos resulta inexistente.

Sobre la naturaleza jurídica del contrato de adhesión (Rodríguez A. , 2001) indica que hay existen personas que niegan el carácter contractual al contrato de adhesión, esto, por una falta de voluntad que sea catalogada como libre y espontánea por parte del aceptante.

Los contratos de adhesión son ampliamente utilizados en diversas industrias como las telecomunicaciones, seguros y servicios bancarios. Estos contratos, al estar

pre-redactados por las empresas y ser aceptados en su totalidad por los consumidores, suelen contener cláusulas que pueden ser interpretadas como abusivas o desventajosas para los usuarios. La interpretación favorable al adherente en caso de ambigüedad, tal como lo señala la jurisprudencia, es un principio importante, pero no siempre suficiente para proteger los derechos de los consumidores

Al presentarse una controversia, el consumidor, quien no siempre es de clase alta, ni tiene contemplado gastos legales, debe cubrir costos para lograr una solución, aunque no sea asegurada.

La efectividad de las cláusulas de resolución de controversias puede ser cuestionada debido a la disparidad en el poder de negociación entre las partes. Mientras que las empresas cuentan con recursos legales y financieros significativos, los consumidores suelen estar en desventaja. La jurisprudencia ha tratado de abordar estas desigualdades a través de diversas sentencias que buscan proteger al adherente, pero la implementación práctica de estas decisiones sigue siendo un desafío. Por otro lado, la regulación y supervisión de estas cláusulas varía entre jurisdicciones, lo que crea incertidumbre y potenciales inconsistencias en la protección de los derechos del consumidor.

Estos problemas vulneran los derechos de igualdad, equidad y seguridad jurídica emanados en la Constitución.

De igual manera, estas cláusulas en los contratos de adhesión desnaturalizan los métodos alternos de solución de conflictos, en los que principalmente prima la voluntad de las partes, tanto para llegar a un acuerdo, como para someterse a un proceso diferente al de justicia ordinaria.

### **Formulación Del Problema**

¿Es posible asegurar que existió manifestación expresa en las cláusulas de

resolución de controversias de los contratos de adhesión por parte del consumidor y su posterior aplicación?

### **Justificación**

La presente investigación se centra en el análisis de las cláusulas de resolución de controversias en los contratos de adhesión y su impacto en los derechos constitucionales de los consumidores. En una sociedad donde los contratos de adhesión son una práctica común para servicios esenciales como telecomunicaciones, seguros y servicios bancarios, es crucial evaluar cómo estas cláusulas pueden afectar los derechos fundamentales de los consumidores. La protección de los derechos constitucionales, como la igualdad, la equidad y el acceso a la justicia, es una obligación primordial del Estado y de las empresas que operan dentro de su jurisdicción.

En primer lugar, la investigación aborda el derecho a la igualdad, consagrado en la Constitución, que garantiza que todos los ciudadanos sean tratados de manera equitativa ante la ley. Los contratos de adhesión, al ser preestablecidos por una parte dominante (usualmente las empresas), pueden crear una situación de desventaja para los consumidores, quienes no tienen la capacidad de negociar los términos contractuales. Esta dinámica desequilibrada puede llevar a la vulneración del derecho a la igualdad, especialmente cuando las cláusulas de resolución de controversias favorecen desproporcionadamente a las empresas.

Asimismo, la equidad es otro derecho constitucional fundamental que puede verse comprometido en los contratos de adhesión. La equidad implica justicia y razonabilidad en las relaciones contractuales, asegurando que ninguna de las partes se vea perjudicada de manera injusta. Las cláusulas de resolución de controversias deben ser equitativas y diseñadas de manera que protejan tanto los intereses de las empresas como los de los consumidores. Esta investigación busca identificar y analizar las prácticas que podrían estar desnaturalizando este principio de equidad, proponiendo soluciones que aseguren una mayor justicia en la redacción y aplicación

de estas cláusulas.

El acceso a la justicia es otro derecho constitucional esencial que esta investigación aborda. Los consumidores deben tener la capacidad de resolver disputas contractuales de manera efectiva y accesible, sin enfrentar barreras económicas o procedimentales insuperables. Las cláusulas de resolución de controversias en los contratos de adhesión deben facilitar este acceso, ofreciendo mecanismos claros, comprensibles y asequibles para todos los consumidores. Evaluar la efectividad y accesibilidad de estos mecanismos es crucial para asegurar que los consumidores puedan ejercer plenamente su derecho a la justicia.

Además, la transparencia y el derecho a la información, también garantizados constitucionalmente, son aspectos esenciales en la relación contractual. Los consumidores tienen el derecho de ser informados de manera clara y comprensible sobre los términos y condiciones de los contratos que firman, incluyendo las cláusulas de resolución de controversias. Esta investigación pretende evaluar el grado de comprensión y conocimiento que tienen los consumidores sobre estas cláusulas y proponer medidas para mejorar la transparencia y la comunicación en la elaboración de contratos de adhesión.

Finalmente, la investigación tiene implicaciones prácticas y políticas significativas, ya que los hallazgos pueden guiar la formulación de políticas públicas y regulaciones que protejan mejor los derechos constitucionales de los consumidores. Las empresas, al mejorar sus prácticas contractuales basadas en las conclusiones obtenidas, no solo promoverán una mayor confianza y satisfacción del consumidor, sino que también contribuirán a una economía más justa y equilibrada. En resumen, esta investigación no solo contribuye al conocimiento académico sobre los contratos de adhesión y las cláusulas de resolución de controversias, sino que también tiene el potencial de generar cambios positivos en la práctica y regulación constitucional de estos contratos, beneficiando a consumidores y empresas por igual.

## **Objetivo General**

Establecer el efecto de la aplicación de la cláusula de resolución de controversias en un contrato de adhesión a consumidores.

## **Objetivos Específicos**

1. Determinar la vía idónea para resolución de controversias según caso específico
2. Analizar el alcance constitucional de las cláusulas de resolución de conflictos en los contratos de adhesión según art 43 ley orgánica de defensa del consumidor
3. Evaluar la eficacia de estas cláusulas aplicando factores de equidad, aplicación práctica y accesibilidad para facilitar soluciones rápidas
4. Distinguir como las cláusulas afectan equidad contractual entre las partes considerando negociación y comprensión.

## **PLANTEAMIENTO HIPOTETICO**

### **Hipótesis**

Los métodos alternos de resolución de conflicto, es la vía idónea para los problemas entre consumidores y empresas en tanto se demuestre manifestación expresa de los consumidores someterse a ella y el acceso a la justicia sea conservado

## Capítulo I: MARCO TEÓRICO

### I.I. Derechos Del Consumidor

La historia de los derechos del consumidor se podría considerar que empieza a desarrollarse por la década de los 60, en los países anglosajones se menciona la doctrina *caveat emptor* (el consumidor sea consciente), que la formación e interpretación de los contratos, postulaba como algo lógico y natural que el empresario trataría de obtener ventajas del consumidor y si no utilizaban el sentido común, este no debería quedarse.

Por otra parte, en la Revolución Francesa, al considerarse a todos los hombres libres e iguales, se entendía que la contratación estaba regida por el principio de autonomía de la voluntad, siendo el contrato ley para las partes.

Por lo que el derecho velaba que la voluntad era realmente libre y dando garantías a particulares.

Todas las personas se transforman en consumidores desde su nacimiento, ya que, utilizan productos o algún servicio.

Dentro de la “teoría del libre mercado y el consumidor individual”, se consideraba que el empresario y el consumidor estaban dentro de una misma condición de igualdad regido por las reglas de oferta y demanda.

La identidad de los consumidores es construida a través de lo que consumen, por lo que éste se ha convertido en un bienestar que supera la dimensión y se ha desarrollado en un elemento fundamental dentro de los estilos de vida.

Para esta época, se espera que los consumidores sean más activos en los procesos, el internet forma parte fundamental del desarrollo del mundo del consumo y su manejo.

Esto también, incrementa en la responsabilidad de las empresas hacia los consumidores y entorno en general que incide en que el individuo se interese por su producto y tenga la decisión de comprar.

Sin embargo, eso, en la práctica, demostró que el consumidor es frecuentemente víctima de abusos y está posicionado en una situación de inferioridad en el mercado.

En el presente siglo, existe un gran poder adquisitivo de la población, el deseo de obtener y acaparar la mayor cantidad de bienes y servicios posibles, con un mercado que ha cambiado diversificándose y volviéndose más complejos, en el que los ofertantes intentan maximizar sus beneficios, originando abusos sistemáticos a consumidores que intenta cubrir necesidades.

Los derechos humanos y los derechos del consumidor son la consecuencia de la vida en sociedad, que cada día continúa cambiando junto con la historia y haciéndose más presente. Tras los pocos años que lleva el derecho del consumo desarrollándose, se ha visto ya varias aristas y problemas; contratación masiva, comercio electrónico, problemas ambientales, nuevos consumos tecnológicos, entre otros nuevos servicios que van apareciendo poco a poco.

Por ende, empieza a salir a flote las cuestiones contractuales por las que se deberán afrontar: datos personales, sobreendeudamiento de consumidores, el crédito, etc.

## **I.II. La Equidad En La Libertad Contractual Y Contratos De Adhesión**

Para la dogmática civilista la libertad contractual se considera como un componente basilar de una autonomía de los sujetos que está basada sobre el acuerdo. Si nos basamos en una autonomía privada, el particular debe con autonomía, decidir cuándo y cómo constituir la relación comercial de prestar o dar, al igual que el extinguir las relaciones preexistentes.

A lo largo de la historia la transformación de la dogmática contractual fue atravesando por diversos eventos que incidiendo de manera importante en su aplicación.

La autonomía privada, también llamada autonomía de la voluntad, autonomía contractual o libertad de contratación en la doctrina, es la capacidad legal que tienen las personas para decidir si desean contratar, para elegir a su contraparte y para definir libremente el contenido de sus contratos, incluyendo las cláusulas y condiciones que mejor se adapten a sus intereses, ya sean de carácter patrimonial o no. (SOTO & VATTIER , 2011)

(Rodríguez A. A., 1998) señala que la particularidad de estos contratos es que se establecen sin una discusión previa, simplemente por la aceptación de una de las partes a las condiciones impuestas por la otra. Alessandri Rodríguez sostiene que, en su mayoría, son las empresas las que proponen este tipo de contratos, beneficiándose de sus derechos y poder económico.

Estos contratos suelen estar en formularios impresos con cláusulas que protegen los intereses de la empresa, y el consumidor, que se adhiere a ellos, está limitado a aceptar su contenido sin opción a modificar o siquiera conocer todas las cláusulas.

En términos generales, los contratos fueron concebidos para representar la unión libre de las voluntades. Para (Abeliuk, 2001), en materia contractual, la voluntad se define en que hay individuos que son libres regulando sus relaciones jurídicas sin que estas estén intervenidas por un legislador, por ende, su limitación es que no pueden ir contra la ley establecida, buenas costumbres y el orden público.

Esto, lo vemos contemplados en nuestro ART 1561 del Código Civil que indica: “todo contrato legalmente celebrado es ley para los contratantes, y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo y por causas legales.”

Dentro del mundo de los negocios, existe claramente, una parte que no es al mismo nivel de igualdad que la otra referente al poder de negociación, por lo que, al suscribir el contrato, se configura una debilidad económica y de conocimiento, siendo vulnerado su derecho a la libertad de elección.

A más de la falta de información, existe también el irrespeto a la voluntad de la parte al no querer incorporar ciertas cláusulas dentro del contrato, y que la otra parte presente una negativa, por ende, no se concreta la venta de servicio o adquisición de bien y el consumidor queda en una encrucijada de tener que buscar otro servicio que no esté dentro de sus expectativas u obligadamente sujetarse a las reglas del empresario.

Referente a los contratos de adhesión y esta naturaleza otros autores manifiestan que existentes contratos que en realidad no son contratos -o no deberían considerarse tal- ya que su construcción jurídica les hace los conocidos contratos por adhesión.

Existe el dominio absoluto de una única voluntad o una voluntad unilateral, que impone su ley, no solo a un individuo, sino a una colectividad indefinida, comprometiéndose de antemano unilateralmente, basándose en la aceptación de aquellos que decidieron aceptar la ley del contrato y beneficiarse de esta obligación previamente establecida. (Chávez, págs. 88-89)

Sobre el contrato, se estipula que es una declaración unilateral de la voluntad de una de las partes, de la más poderosa, por ende, la otra cuya inferioridad económica es manifiesta, se limita a adherir a lo que aquella propone.

Esa adhesión no es libre, ya que si bien es cierto tiene la posibilidad de aceptar o rechazar la oferta, en la realidad esa facultad no es más que ilusión y no se realiza.

Son servicios de una naturaleza tal que, al no ser posible prescindir de ellos ni obtenerlos de otra fuente, ya que usualmente constituyen un monopolio, quienes los necesitan se ven obligados a aceptar las condiciones en las que se ofrecen. Por lo tanto, se trata de un acto unilateral emanado de una autoridad privada cuyos efectos, una vez aceptados, quedan determinados únicamente por la voluntad de esa autoridad. (pág. 114)

Al igual que el citado autor, existen otros civilistas que comparten a idea de

negar la naturaleza contractual de los contratos de adhesión ya que carece de voluntad libre y espontánea del aceptante.

Es también importante considerar el ámbito en el que se usan con mayor frecuencia este tipo de contratos. Se presentan en servicios que son constituidos por monopolios de empresas o personas particulares que no es fácil prescindir de ellos. Siendo la persona que necesita el servicio, obligada a aceptar las condiciones estipuladas, ratificando el acto unilateral.

## **I.iii. Cláusulas De Resolución De Controversias En Contratos De Adhesión**

### **I.iii.I Consentimiento**

El voluntarismo jurídico es una línea del pensamiento desarrollada en un concepto moderno del contrato, para esta corriente jurídica cualquier persona que deseara obligarse, lo hacía por su sola voluntad.

Para (Pothier), suponía un contrato personalizado, en el que intervenían ambas partes en su formación.

Esta teoría se basaba en la igualdad jurídica, el consensualismo y la autonomía de la voluntad de las partes, otorgando fuerza de ley a lo acordado en el contrato. Así, lo pactado tenía una autoridad imperativa derivada de la libertad para autodeterminarse, y el consentimiento obtenido estaba libre de engaño, error, coerción y violencia.

En consecuencia, los contratos firmados debían ser irrevocables, honrados y respetados solemnemente.

La voluntad puede ser expresada de manera expresa o tácita. Según lo indica (León, 2001) la voluntad no manifestada no existe para el Derecho.

La voluntad expresa puede ser formulada ya sea verbalmente, por escrito, mediante gesto o indicaciones, (León, 2001) expresa que cualquier medio es aceptable si permite traducir nuestra verdadera voluntad o intención.

Por otro lado, tenemos a (Somarriva, 2008) quien indica que la voluntad es tácita cuando:

El contenido de nuestro propósito no es revelado explícita y directamente, sino que se deduce de ciertas circunstancias concurrentes, de la conducta o comportamiento de una persona.

Pero el comportamiento y los hechos de los cuales se deduce la voluntad deben ser concluyentes o unívocos; es decir, no deben ofrecer la posibilidad de diversas interpretaciones.

### **I.III.II Autonomía**

La autonomía es un principio que reconoce la libertad y voluntariedad de tomar decisiones informada, así como el poder ejercerlas, respetando la individualidad.

Los límites de la autonomía se derivan de una censura y de un grado que viene del orden público, buenas costumbres y el respeto a otros derechos.

Es un principio general del derecho que no existen derechos absolutos.

Por lo tanto, la autonomía privada enfrenta límites: conceder un carácter absoluto a la autonomía de la voluntad conduce a un poder sin restricciones basado en la arbitrariedad personal, lo que resultaría en anarquía. (Gigena, 2010)

Entonces, la autonomía si bien reconoce la capacidad de tomar decisiones informadas, respetando el individualismo, también tiene límites que son derivadas el orden público, buenas costumbres y respeto a otros derechos.

Esta autonomía se empezó a limitar en eventos jurídicos en el área laboral, en la cual, los trabajadores no pueden renunciar. Por otro lado, dentro de las áreas comerciales y civiles, se continuaba entendiendo que la voluntad prevalecía, presumiendo la igualdad entre las partes. Sin embargo, se comenzó a diferenciar a los involucrados en estos actos, siendo el consumidor y por otro lado el proveedor.

Entonces, se entiende que el derecho a la voluntad funciona de manera individual, pero al estar dentro del mundo de los negocios ¿qué tan necesario viene

siendo poner límites a la autonomía de la voluntad?

Pues, dentro de este proyecto de investigación se considera que, al ser una persona individual contra una empresa que se está contratando, debería existir una mayor prioridad de poder conservar este principio de autonomía

Según (Alterini, 2010) el principio de voluntad de las partes consiste en considerar que las personas pueden obligarse en virtud de su propio querer y libre manifestado, no debiendo coadyuvarse a una persona en contra de su voluntad manifiesta.

Esa voluntad de un sujeto de derecho es apta para producir obligaciones.

Para (Burneo, 2008 ), es un principio básico del derecho contractual visto como algo elemental de cada contrato.

### **I.III.III Transparencia y Divulgación**

La transparencia en este tipo de contratos y cláusulas, es fundamental para proteger los derechos de consumidores.

Estudios recientes, indican que una redacción comprensible y clara de estas cláusulas es esencial para que los consumidores comprendan a mayor escala de sus derechos y las vías que disponen para resolver controversias. (Jones & Smith, 2019).

Un poco o falta de transparencia puede llevar a situaciones en las que los consumidores no estén al tanto o no sean conscientes de que existen limitaciones impuestas por estas cláusulas, lo que afecta a su capacidad para encontrar justicia en casos de disputas.

Sobre la transparencia, no nos referimos únicamente a la claridad de la redacción, sino también a la accesibilidad de la información.

(Baker & Clark , 2020) argumentan que las empresas deben brindar explicaciones claras y accesibles sobre las cláusulas de resolución de controversias en el momento de la firma del contrato, y no solo en los documentos legales.

Esto incluiría, la provisión de resúmenes de entendimiento fácil y posibilidad de

obtener un asesoramiento adicional si así se requiere.

Este tipo de prácticas, no mejoran únicamente la transparencia, sino que fortalecen la confianza del consumidor en la empresa.

### **I.III.IV Impacto**

Una poca o deficiente divulgación de estas cláusulas, puede resultar en una falta de conciencia entre los consumidores sobre los mecanismos disponibles para resolver disputas. (Johnson , 2018)

(Williams & Thompson , 2021) dentro de su investigación revelan que los consumidores, muchas veces no leen los términos y condiciones completos, debido a su extensión y complejidad.

Dentro de este proyecto de investigación aplicando la metodología de investigación mediante las encuestas realizadas, se ha determinado que en efecto un 58.7% a veces los lee, y un 23,90% nunca los lee, esto subraya la necesidad de estrategias de divulgación efectiva y amigables para el usuario.

Pues bien, dentro de la ley ecuatoriana está contemplado en el artículo 43 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor indica las cláusulas prohibidas:

Cláusulas Prohibidas. - Son nulas de pleno derecho y no producirán efecto alguno las cláusulas o estipulaciones contractuales que:

4. Impongan la utilización obligatoria de un arbitraje o mediación, salvo que el consumidor manifieste de manera expresa su consentimiento;

Las cláusulas abusivas, se podrían entender como las que no permiten que el consumidor modifique el contenido del contrato siendo contrarias a la Buena fe contractual, así mismo, crean desequilibrios en obligaciones y derechos.

Pero ¿qué clase de desequilibrios podemos estar considerando?, pues dentro de este proyecto de investigación se considera, los del acceso a la justicia al querer

ejercer el derecho a la defensa por un conflicto y no hacerlo dentro de las instancias judiciales gratuitas, sino que, el consumidor debe realizar gastos extras dentro de centros de mediación o arbitraje particulares sin haber contado con esa indicación en primera instancia, ya que, al adherirse, no tuvo opción a negociar o esclarecer el contenido de las cláusulas.

Entonces, empezamos a analizar el más allá de solo firmar un contrato y después resolver. Es el hecho de buscar opciones y alternativas a los consumidores, cuidando su seguridad jurídica y proporcionalidad al resolver.

#### **I.IV. Efectividad Del Acceso A La Justicia, Seguridad Jurídica E Información**

Dentro de la Constitución encontramos que son deberes primordiales del Estado 8. Garantizar a sus habitantes el derecho a una cultura de paz, a la seguridad integral y a vivir en una sociedad democrática y libre de corrupción. (Constitución de la República del Ecuador , 2008). Así mismo, la mediación y arbitraje están reconocidos en ibidem en el art 190.

Entonces, el estado ecuatoriano entiende la importancia que métodos alternos sean aplicados al momento de resolver un conflicto, promoviendo una cultura de paz, como parte de una concepción de una convivencia entre ciudadanos.

Por lo que, el trabajo que realiza su ente regulador de institucionalizarlo no debe pasar de ser percibido, al mantener un orden y permanente vigilancia.

La seguridad jurídica, prevalece por el respeto a la Constitución y que la existencia de las normas jurídicas sea aplicada tanto por jueces como por particulares en el ejercicio de los derechos; libertad, propiedad privada, patrimonio, debido proceso, entre otros.

El ART 82 de la Corte Constitucional, establece que: “El derecho a la seguridad jurídica se fundamenta en el respeto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes”

La Corte Constitucional en su sentencia (1758-15-EP/20) indica que el individuo debe contar con un ordenamiento jurídico previsible, claro, determinado estable y coherente que le permita tener una noción razonable de las reglas del juego que le serán aplicadas.

Este debe ser estrictamente observado por los poderes públicos para brindar certeza al individuo de que su situación jurídica no será modificada más que por procedimientos regulares establecidos previamente y por autoridad competente para evitar la arbitrariedad.

Entonces, si el consumidor, frente a un conflicto, está obligado contractualmente a una cláusula en una jurisdicción que no está a su alcance y por ende desiste, no está cumpliéndose un acceso a la justicia en su totalidad, y que el origen de esa obligación nace de un contrato adhesión en el que su voluntad no estuvo intrínseca.

En los últimos años, se ha reconocido que las cláusulas de resolución de controversias en contratos de adhesión afectan significativamente el acceso a la justicia, en especial cuando no están claramente explicadas o son percibidas como injustas por los consumidores (Pérez, 2019 ).

Según indica (Martínez, 2020), la eficacia del acceso a la justicia no solo depende la existencia de mecanismos alternos como arbitraje y mediación, sino de la comprensión y accesibilidad de estos por parte de los consumidores.

La seguridad jurídica implica certeza y predictibilidad del derecho, permitiendo a que las personas puedan planificar sus acciones con confianza en que sus derechos serán protegidos, por lo que ésta se ve fortalecida cuando las cláusulas son comprensibles y los mecanismos justos.

La información a consumidores debe ser de calidad y con alta accesibilidad, especialmente la de sus derechos. La comunicación clara es en efecto “hacer fácil lo difícil con el fin de garantizar el derecho de las personas a entender” (Montolío &

Tascón , 2020)

Estos autores, contemplan el derecho a entender como parte esencial para la participación ciudadana, la rendición de cuentas y toma de decisiones informadas. Esto se puede contemplar tanto en asuntos donde se involucre directamente al gobierno como entre asuntos privados. Este derecho a entender es transversal y habilita otros derechos.

Por lo que, se considera que este ligado al derecho del acceso a la información. Una falta de comunicación puede continuar a indefensión, exclusión y corrupción.

#### **I.V. Métodos Alternos De Solución De Conflictos En La Corte Constitucional**

El arbitraje ha sido analizado en diversas sentencias emitidas por la Corte Constitucional, dentro de la sentencia (1758-15-EP/20, 2020) la corte señaló que “la potestad de pronunciarse sobre la validez del convenio arbitral, así como su alcance, está reservada exclusivamente a los árbitros o tribunales arbitrales, en virtud del principio kompetenz-kompetenz, recogido en el artículo 22 de la LAM.

En este sentido, cuando un juez conoce y resuelve la excepción de convenio arbitral, no le corresponde entrar a pronunciarse de la litis que se enmarca en el objeto del convenio o no, entendiéndose que ante la duda debe prevalecer el arbitraje, bajo el principio *in dubio pro arbitri*, recogido en los artículos 7 y 8 de la LAM”

Pues bien, este análisis indica en efecto, que la competencia es declarada por los árbitros y en caso de duda, prevalece el arbitraje. Por lo que, si bien es cierto, los convenios arbitrales disponen de seguridad jurídica, referente a lo estudiado en este proyecto de investigación, continúa siendo una desventaja para el consumidor, con cuantías bajas, que no dispone del poder adquisitivo para iniciar un proceso, un consumidor que desea resolver una controversia, pues este atado a un único proceso que en ciertos casos suele ser oneroso, incluso superando el valor de la cuantía.

El criterio de la corte sobre este principio está indicado en la sentencia (1737-

16-EP/21 ) el efecto negativo del kompetenz-kompetenz abarca lo siguiente: “Al suscribir un convenio arbitral, las partes adquieren una obligación de no hacer, consistente en no someter el conflicto a la jurisdicción ordinaria. Para la justicia ordinaria, se genera la obligación de abstenerse de conocer el fondo de un caso en el cual existe convenio arbitral, efecto negativo del principio competence-competence, expresamente reconocido en los art. 7 y 8 LAM

## **CAPITULO II. METODOLOGÍA**

### **II.I. Metodología De Investigación**

En el ámbito del derecho, la metodología de investigación jurídica se centra en la aplicación de diversos métodos y técnicas para resolver problemas específicos.

Para la investigación, se opta por una combinación de métodos analítico, inductivo y deductivo, que nos permiten examinar y comprender los datos recopilados.

El método de análisis se aplicará para organizar y analizar la información de manera cualitativa, lo cual es fundamental dada la naturaleza de los datos y los objetivos de la investigación. Este enfoque se basa en la revisión de derechos constitucionales, como el debido proceso y la seguridad jurídica, lo que añade profundidad a nuestro análisis.

De igual manera se realiza un análisis detallado de las cláusulas, comprendiendo la estructura y problemas que puedan surgir o su posible mejora; identificar patrones en las cláusulas, según tipos de contratos o industrias; se podrá analizar si éstas favorecen a una sola parte o no, especialmente en estos tipos de contrato de adhesión, relevante para proteger derechos del consumidor y equidad en transacciones comerciales; así mismo, podremos analizar los estándares éticos y legales de estas cláusulas.

Los métodos inductivo y deductivo en el proyecto de tesis, enfocaría aspectos legales, especialmente los pertinentes a las cláusulas de resolución de controversias, ya que las mismas requieren de un fundamento teórico sólido, por lo que se podrá identificar y analizar los principios legales y las decisiones judiciales que sean destacadas, sí mismo permitirá abordar el tema desde el contexto necesario para obtener resultados como el económico, social dando un impacto

más relevante.

El método deductivo, que abarca de lo general a lo particular, y el método inductivo que abarca de lo particular a lo general, representan ventaja al brindar subjetividad e intersubjetiva a los datos que precisemos.

(Urzola, 2020) indica que, al analizar bajo el proceso de inducción, se establece que acumula conocimiento, y por parte de la deducción, se unifican ideas y pensamientos para darle validación científica que más Adelante puede ser ampliada, expandida e incluso refutadas por los investigadores.

## **II.II. Técnicas E Instrumentos De Investigación**

Las técnicas de investigación científica son herramientas fundamentales para la recolección y análisis de datos, orientadas a responder preguntas específicas sobre un objeto de estudio. Según (Clavijo Cáceres, Guerra Moreno , & Yáñez Meza , 2014) estas técnicas permiten al investigador estructurar el proceso de recolección de información de manera sistemática.

El mexicano (Soriano, 1989) las define como un conjunto de reglas y procedimientos que guían la construcción y manejo de los instrumentos necesarios para esta tarea.

Las técnicas de recopilación de información son herramientas, instrumentos o procedimientos que generan percepciones para conocer sobre el asunto que se está estudiando, logrando cumplir con los objetivos proyectados de la investigación.

En este estudio, se ha aplicado una serie de técnicas que abarcan tanto la investigación documental como la investigación de campo. La investigación documental ha permitido revisar y analizar teorías y conceptos previos, mientras que la investigación de campo ha facilitado la obtención de datos directos de la población objetivo. Este enfoque dual es crucial para una comprensión más completa del fenómeno de estudio.

(Rodriguez J. L., 2012) dice que “las técnicas de investigación jurídica se

clasifican en dos grandes grupos: las técnicas de investigación documental o indirectas y las técnicas de investigación de campo o directas” (pág. 34)

La técnica de recolección de información se ha centrado en procesos de registro, análisis y clasificación de datos. Estos pasos son esenciales para identificar y comprender la problemática en cuestión, así como para desarrollar nuevas teorías y fortalecer el conocimiento científico existente. Durante el proceso, hemos implementado un análisis cuantitativo que incluye niveles de análisis cualitativos, como descriptivos y vinculados a hipótesis, permitiendo una exploración profunda de las variables en juego.

En cuanto al análisis descriptivo, se asignaron atributos a cada variable, utilizando estadísticas conocidas como media, mediana, moda y varianza. Esto permitió eliminar la incertidumbre asociada a análisis menos comunes, como la covarianza, a la vez que se establecen criterios para manejar posibles sesgos y altos porcentajes de no respuesta

El análisis relacionado con las hipótesis se llevó a cabo utilizando herramientas estadísticas que verifican las hipótesis planteadas, considerando el diseño de la investigación y la distribución estadística de las variables. Este enfoque cuantitativo fue esencial, ya que proporcionó un diagnóstico claro sobre el comportamiento social relacionado con los derechos constitucionales de los consumidores en el contexto de los contratos de adhesión, un instrumento jurídico de gran relevancia en la vida cotidiana.

Es crucial definir los criterios a seguir en casos de altos porcentajes de no respuesta y los posibles sesgos que esto pueda causar.

Cuando los datos recolectados son cuantitativos, esta verificación se realiza utilizando herramientas estadísticas basadas en tres aspectos principales: las hipótesis a verificar, los diseños de investigación (como experimental o cuasiexperimental), y la distribución estadística de las variables. (pág. 38)

Sobre la estrategia metodológica cuantitativa, esta presenta un enfoque que se desarrolla a través de la recolección de datos, sirviendo principalmente números y métodos estadísticos. Recoge y estudia los datos variables, propiedades y fenómenos cuantificables.

Las variables planteadas en el proyecto fueron sistematizadas y analizadas exhaustivamente, lo que permitió llegar a conclusiones significativas y pertinentes sobre el tema. Esta combinación de técnicas e instrumentos no solo enriquece nuestro estudio, sino que también aporta rigor y validez a las conclusiones alcanzadas.

### **II.II.I Encuesta**

En esta investigación, la encuesta se aplica como una técnica cuantitativa fundamental para recopilar datos representativos de los consumidores sobre las cláusulas de resolución de controversias en los contratos de adhesión. Se diseña un cuestionario estructurado con preguntas claras y concisas para obtener información precisa sobre el conocimiento, percepción y experiencia de los consumidores con este tipo de contratos. La encuesta permite obtener respuestas cuantificables, lo que facilita un análisis estadístico riguroso y la validación de las hipótesis planteadas.

Al recoger las opiniones y experiencias directas de los encuestados, es posible captar patrones y tendencias sobre la comprensión y aceptación de las cláusulas de resolución de disputas. Esta herramienta también ayuda a identificar comportamientos, como la frecuencia con la que los consumidores leen los términos y condiciones, así como el nivel de satisfacción con los mecanismos de resolución. Además, se minimiza el sesgo al utilizar un diseño de encuesta estandarizado, lo que garantiza la fiabilidad y validez de los resultados obtenidos.

Los datos empíricos proporcionados por la encuesta contribuyeron de manera crucial a las conclusiones del estudio, asegurando que las decisiones se basaran en información realista y representativa de la población objetivo. Este enfoque permite realizar comparaciones entre grupos y analizar con mayor profundidad el impacto de las cláusulas de adhesión en los consumidores, lo que refuerza la solidez y objetividad de las conclusiones finales.

### **II.II.II Entrevista**

En la presente investigación, la encuesta fue aplicada como una técnica cuantitativa esencial para recolectar datos representativos de los consumidores sobre las cláusulas de resolución de controversias en los contratos de adhesión. Se elaboró un cuestionario estructurado con preguntas claras y precisas, con el objetivo de obtener información detallada acerca del conocimiento, la percepción y la experiencia de los consumidores con estos contratos. Este método permitió obtener respuestas cuantificables que facilitaron un análisis estadístico riguroso y ayudaron a validar las hipótesis planteadas.

Al recopilar las opiniones y experiencias directas de los encuestados, fue posible identificar patrones y tendencias en la comprensión y aceptación de las cláusulas de resolución de disputas. Además, la encuesta proporcionó datos sobre el comportamiento de los consumidores, como la frecuencia con la que leen los términos y condiciones y su nivel de satisfacción con los mecanismos de resolución. El diseño estandarizado de la encuesta minimizó el riesgo de sesgos, garantizando así la fiabilidad y validez de los resultados obtenidos.

Los datos empíricos obtenidos a través de la encuesta fueron cruciales para las conclusiones del estudio, asegurando que las decisiones estuvieran fundamentadas en información realista y representativa de la población objetivo. Este

enfoque permitió realizar comparaciones entre diferentes grupos y analizar con mayor profundidad el impacto de las cláusulas de adhesión en los consumidores, fortaleciendo la objetividad y solidez de las conclusiones.

### **II.II.III Poblacion Y Muestra**

Dentro de esta investigación se priorizo una población de 50 personas adultas, consumidoras, específicamente de la zona urbana del cantón Guayaquil, de la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, en un rango de edad entre los 21 a 70 años.

Se priorizó a un profesional del derecho para realizar la entrevista.

Se priorizó a un representante de proveedor de servicio para realizar la entrevista.

	POBLACIÓN	MUESTRA
CONSUMIDORES	767.732,00	50
ABOGADOS	21.937,00	1
PROVEEDORES	30	2

### **Capítulo III Análisis Y Discusión De Resultados**

El análisis y discusión de los resultados es el proceso por el cual, podemos concluir con mayor precisión lo plasmado en el presente trabajo. Esto se logra bajo un registro sistemático de la información hallada debiendo ser esta ágil y eficiente.

En esta sección del proyecto de investigación, se presenta el análisis y discusión de los resultados. Estos resultados, son capaces de responder de una forma directa y clara las preguntas planteadas dentro de esta investigación.

Mediante los datos presentados, se realizarán comentarios analíticos, los cuales serán ideales para las conclusiones del estudio efectuado.

Dentro del presente proyecto de investigación se aplicaron dos métodos para recopilar información: la encuesta y entrevista.

Para (Clavijo Cáceres, Guerra Moreno , & Yáñez Meza , 2014) la entrevista y la encuesta se pueden llegar a definir como:

“Instrumentos de investigación que permiten recolección de información adecuada, pertinente y oportuna sobre un tema y problema de investigación a través de la identificación de las instituciones variables que describen la esencia del objeto de estudio.

Esta pregunta mide la percepción de los consumidores sobre la necesidad de una mayor regulación y supervisión, lo cual es crucial para identificar la demanda de reformas legales y normativas que aseguren la equidad y transparencia en los contratos de adhesión

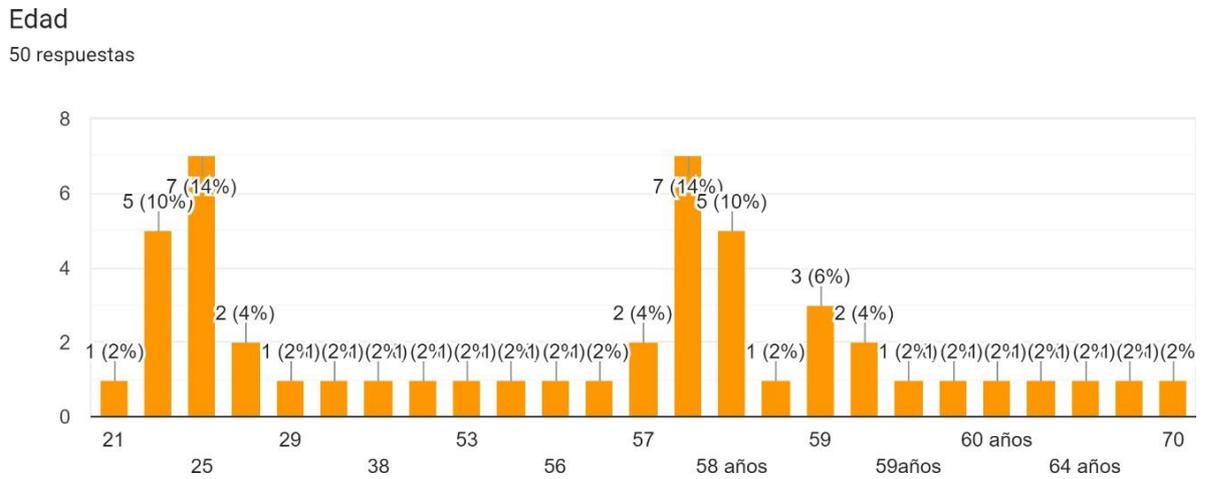
### III.I. ENCUESTA

#### III.I.I GRUPO FOCAL

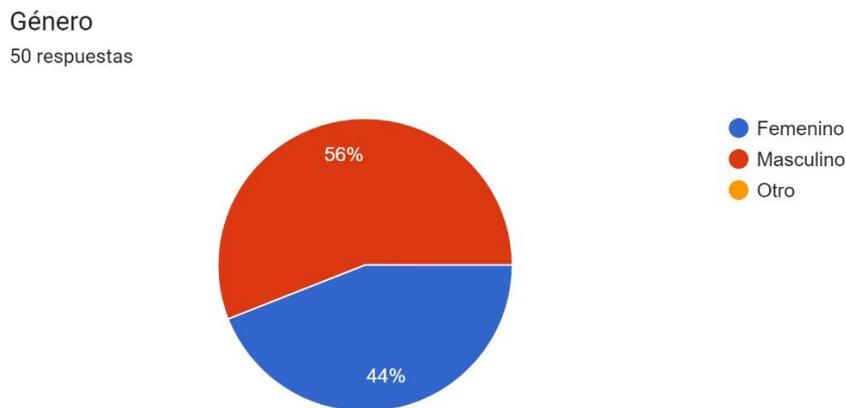
La encuesta fue realizada a una población con las siguientes características:

- 1) Un promedio de edad entre los 21 y 70 años.

**Figura 1 Edad**



**Figura 2 Género**



**Tabla 1**

**Género**

RESPUESTA	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
FEMENINO	22	44%
MASCULINO	28	56%
OTRO	0	0%
TOTAL	50	100%

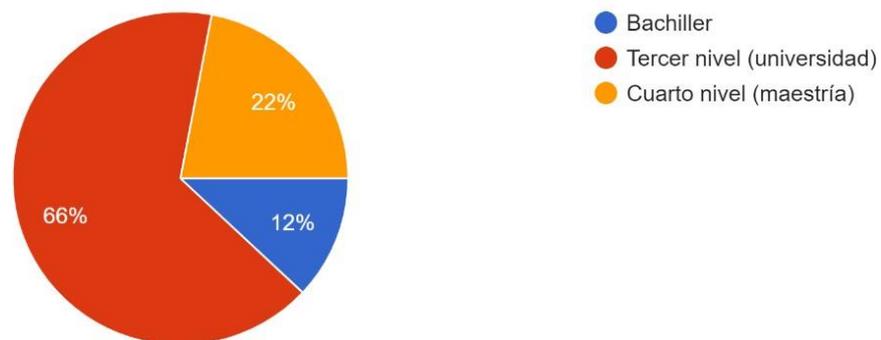
Fuente: Población masculina y femenina de la ciudad de Guayaquil, 2024.

Autora: Abg. Gabriela Paz Hernández.

**Figura 3: Nivel Educativo**

Nivel educativo

50 respuestas



**Tabla 2**

***Nivel Educativo***

RESPUESTA	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
BACHILLER	6	12%
TERCER NIVEL (UNIVERSIDAD)	33	66%
CUARTO NIVEL (MAESTRIA)	6	12%
TOTAL	50	100%

Fuente: Población masculina y femenina de la ciudad de Guayaquil, 2024.

Autora: Abg. Gabriela Paz Hernández.

### III.I.II RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTA

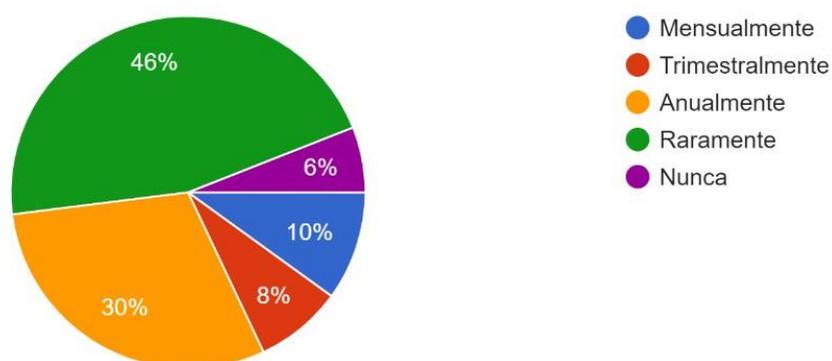
Tabla 3

*¿Con qué frecuencia firmas contratos de adhesión (por ejemplo, servicios de telecomunicaciones, seguros, servicios bancarios, etc.)?*

**Figura 3 Pregunta 1**

1. ¿Con qué frecuencia firmas contratos de adhesión (por ejemplo, servicios de telecomunicaciones, seguros, servicios bancarios, etc.)?

50 respuestas



RESPUESTA	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
MENSUALMENTE	5	10%
TRIMESTRALMENTE	4	8%
ANUALMENTE	15	30%
RARAMENTE	23	46%
NUNCA	3	6%
TOTAL	50	100%

Fuente: Población masculina y femenina de la ciudad de Guayaquil, 2024

Autora: Abg. Gabriela Paz Hernández.

**Un 46% raramente firma contratos de adhesión; 30% lo realiza anualmente; un 10% Mensualmente; un 8% Trimestralmente y un 6% nunca.**

**Esta pregunta se centra en evaluar la frecuencia con la que los consumidores firman contratos de adhesión para entender que tan comunes son estos contratos en la vida cotidiana y su impacto.**

## Figura 4 Pregunta 2

2. ¿Lees detenidamente los términos y condiciones antes de firmar un contrato de adhesión?  
50 respuestas

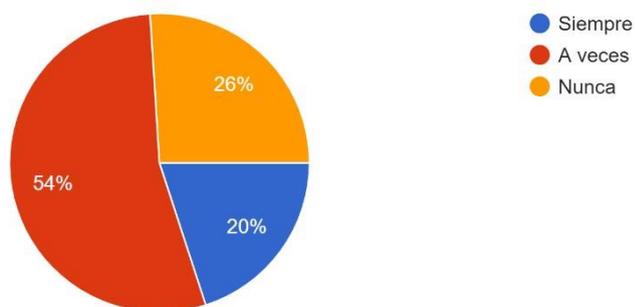


Tabla 4

*¿Lees detenidamente los términos y condiciones antes de firmar un contrato de adhesión?*

RESPUESTA	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
SIEMPRE	10	20%
A VECES	27	54%
NUNCA	13	26%
TOTAL	50	100%

Fuente: Población masculina y femenina de la ciudad de Guayaquil, 2024.

Autora: Abg. Gabriela Paz Hernández.

**Un 54% a veces un 26% nunca y un 20% siempre lee detenidamente los términos y condiciones antes de firmar los contratos de adhesión**

**Esta pregunta mide el grado de atención y comprensión de los consumidores sobre los términos contractuales. Al identificar si los consumidores leen detenidamente los términos nos ayuda a evaluar la efectividad de la información proporcionada y la necesidad de mejorar la transparencia y accesibilidad.**

### Figura 5 Pregunta 3

3. ¿Conoces el término "cláusula de resolución de controversias" en contratos de adhesión?

50 respuestas

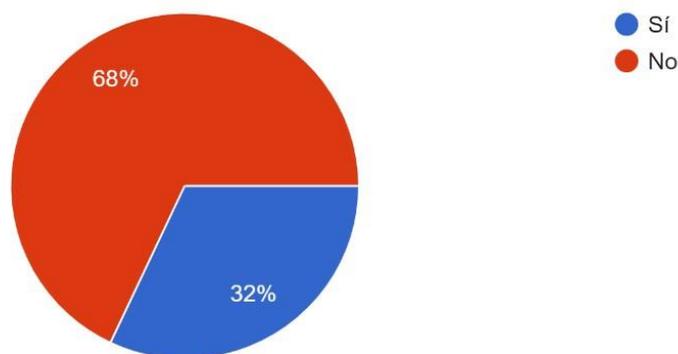


Tabla 5

¿Conoces el término "cláusula de resolución de controversias" en contratos de adhesión?

RESPUESTA	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
SI	16	32%
NO	34	68%
TOTAL	50	100%

Fuente: Población masculina y femenina de la ciudad de Guayaquil, 2024.

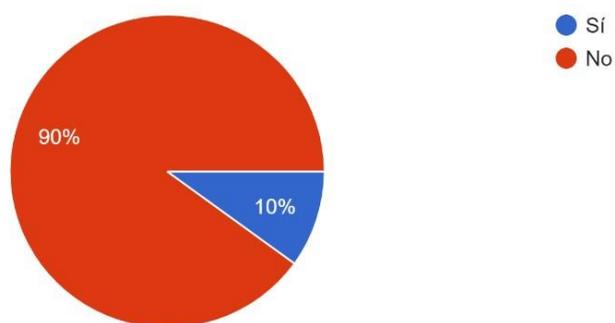
Autora: Abg. Gabriela Paz Hernández.

**Un 68% no y un 32% sí conoce el término cláusula de resolución de controversias.**

**Conocer si los consumidores están familiarizados con el término “cláusula de resolución de controversias” es crucial para poder evaluar el conocimiento sobre los derechos y mecanismos de resolución de conflictos disponibles en los contratos. Esto puede influir en su capacidad para resolverlos de manera efectiva.**

4. ¿Alguna vez has tenido un problema o disputa con una empresa que requirió la activación de una cláusula de resolución de controversias?

50 respuestas



**Figura 6 Pregunta 4**

**Tabla 6**

*¿Alguna vez has tenido un problema o disputa con una empresa que requirió la activación de una cláusula de resolución de controversias?*

RESPUESTA	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
SI	45	90%
NO	5	10%
TOTAL	50	100%

Fuente: Población masculina y femenina de la ciudad de Guayaquil, 2024.

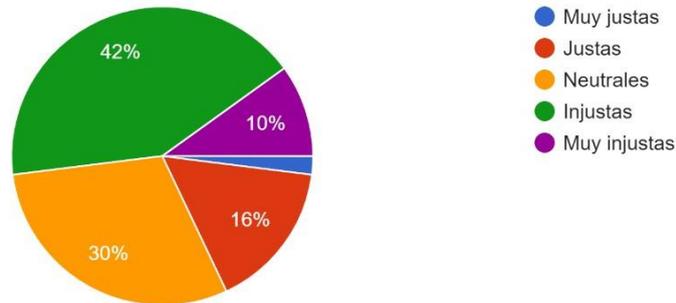
Autora: Abg. Gabriela Paz Hernández.

**Un 90% no y un 10% sí ha tenido que activar la cláusula de resolución de controversias. Quienes han tenido que usar la cláusula de resolución de controversias, indican en su mayoría que es por temas de pagos o finalizar el servicio.**

**Esta pregunta identifica la incidencia de disputas que requieren la activación de cláusulas de resolución de controversias, proporcionando datos sobre la frecuencia y naturaleza de estos problemas. Además, permite evaluar la efectividad y satisfacción con los mecanismos de resolución utilizados**

5. ¿Consideras que las cláusulas de resolución de controversias en los contratos de adhesión son justas para los consumidores?

50 respuestas



**Figura 7 Pregunta 5**

**Tabla 7**

*¿Consideras que las cláusulas de resolución de controversias en los contratos de adhesión son justas para los consumidores?*

RESPUESTA	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
MUY JUSTAS	1	2%
JUSTAS	8	16%
NEUTRALES	15	30%
INJUSTAS	21	42%
MUY INJUSTAS	5	10%
TOTAL	50	100%

Fuente: Población masculina y femenina de la ciudad de Guayaquil, 2024.

Autora: Abg. Gabriela Paz Hernández

**Un 42% consideran que son injustas; un 30% neutrales; 16% Justas; un 2% muy justas y un 10% muy injustas. En esta pregunta los entrevistados consideran que este tipo de cláusulas son injustas ya que el cliente pierde en vez de ganar, no brindan una salida fácil para el cliente o condiciones. También, indican que no explican sobre las cláusulas de controversias, no brindan información completa por lo que engañan y abusan de la necesidad del servicio siendo mayor beneficio a la empresa y de igual manera no permiten negociación imponiendo las cláusulas.**

**Otros entrevistados que consideran neutrales estas cláusulas, afirman que favorece a las dos partes y están de acuerdo con la intervención de un tercero neutral.**

**Evaluar la percepción de justicia de los consumidores respecto a estas cláusulas ayuda a identificar posibles desequilibrios e injusticias en los contratos de adhesión. Esta información es vital para proponer cambios que promuevan una mayor equidad en la resolución de disputas**

### Figura 8 Pregunta 6

6. ¿Crees que las cláusulas de resolución de controversias están redactadas de manera clara y comprensible para el consumidor promedio?

50 respuestas

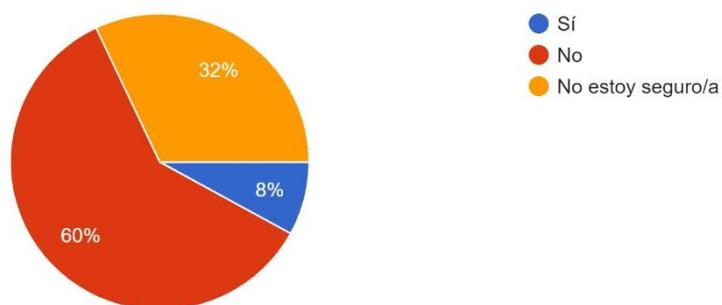


Tabla 8

*¿Crees que las cláusulas de resolución de controversias están redactadas de manera clara y comprensible para el consumidor promedio?*

RESPUESTA	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
<b>SI</b>	<b>4</b>	<b>8%</b>
<b>NO</b>	<b>30</b>	<b>60%</b>
<b>NO ESTOY SEGURO/A</b>	<b>16</b>	<b>32%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Población masculina y femenina de la ciudad de Guayaquil, 2024.

Autora: Abg. Gabriela Paz Hernández

**Un 60% considera que no; un 32% no está seguro/a y un 8% sí considera que están redactadas de manera clara y comprensible.**

**Esta pregunta mide la claridad y comprensibilidad de las cláusulas de resolución de controversias. Identificar si estas cláusulas son comprensibles ayuda a evaluar si los consumidores pueden entender sus derechos y opciones, lo que es esencial para una resolución de disputas efectiva y justa.**

### Figura 9 Pregunta 7

7. En tu experiencia, ¿los proveedores de servicios te informan adecuadamente sobre estas cláusulas antes de firmar el contrato?

50 respuestas

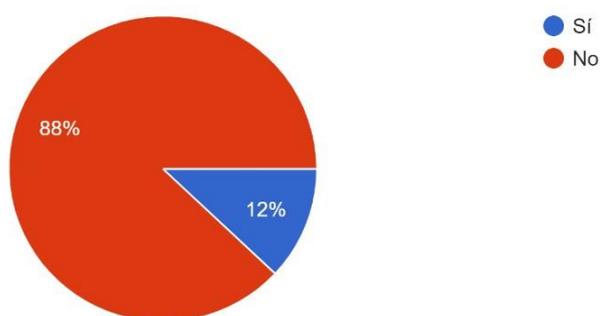


Tabla 9

*En tu experiencia, ¿los proveedores de servicios te informan adecuadamente sobre estas cláusulas antes de firmar el contrato*

RESPUESTA	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
SI	6	12%
NO	44	88%
TOTAL	50	100%

Fuente: Población masculina y femenina de la ciudad de Guayaquil, 2024.

Autora: Abg. Gabriela Paz Hernández

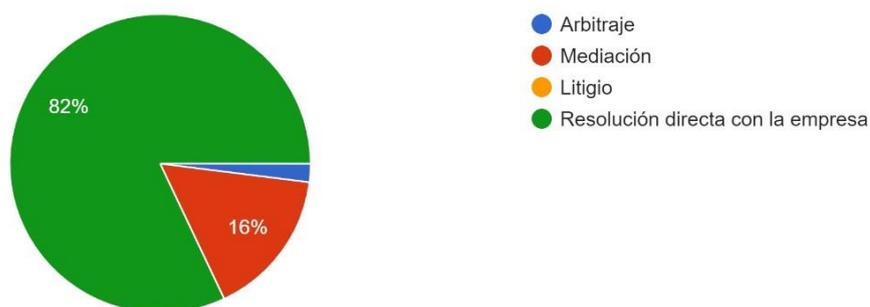
**Un 88% indica que sí y un 12% que no.**

**Evaluar si los proveedores informan adecuadamente a los consumidores sobre las cláusulas de resolución de controversias ayuda a identificar posibles fallos en la comunicación y transparencia por parte de las empresas, lo cual es crucial para la protección del consumidor.**

**Figura 10 Pregunta 8**

8. ¿Alguna vez has utilizado alguno de los siguientes métodos para resolver una disputa con una empresa?

50 respuestas



**Tabla 10**

*¿Alguna vez has utilizado alguno de los siguientes métodos para resolver una disputa con una empresa?*

RESPUESTA	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
ARBITRAJE	1	2%
MEDIACIÓN	8	16%
LITIGIO	0	0%
RESOLUCION DIRECTA CON LA EMPRESA	41	82%
TOTAL	50	100%

Fuente: Población masculina y femenina de la ciudad de Guayaquil, 2024.

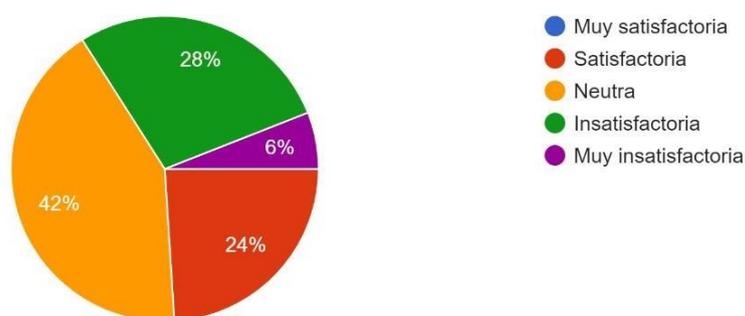
Autora: Abg. Gabriela Paz Hernández

**Un 82% resolución directa con la empresa; un 16% Mediación y un 2% Arbitraje.**

**Esta pregunta identifica los métodos de resolución de disputas más utilizados por los consumidores, proporcionando datos sobre su preferencia y efectividad. Esto es importante para entender qué métodos son percibidos como más accesibles y efectivos**

**Figura 11 Pregunta 9**

9. Si has utilizado alguno de los métodos mencionados, ¿cómo calificarías tu experiencia?  
50 respuestas



**Tabla 11**

*Si has utilizado alguno de los métodos mencionados, ¿cómo calificarías tu experiencia?*

RESPUESTA	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
MUY SATISFACTORIA	0	0%
SATISFACTORIA	12	24%
NEUTRA	21	42%
INSATISFACTORIA	14	28%

---

MUY INSATISFACTORIA	3	6%
TOTAL	50	100%

---

Fuente: Población masculina y femenina de la ciudad de Guayaquil, 2024.

Autora: Abg. Gabriela Paz Hernández

**Un 42% Neutra; un 28% insatisfactoria; un 24% Satisfactoria y un 6% Muy insatisfactoria.**

**Evaluar la satisfacción de los consumidores con los diferentes métodos de resolución de disputas permite identificar cuáles son los más efectivos y satisfactorios. Esta información es esencial para mejorar los procesos de resolución de conflictos y la experiencia del consumidor.**

### Figura 12 Pregunta 10

10. ¿Crees que debería existir una mayor regulación y supervisión sobre cómo se redactan e implementan estas cláusulas?

50 respuestas

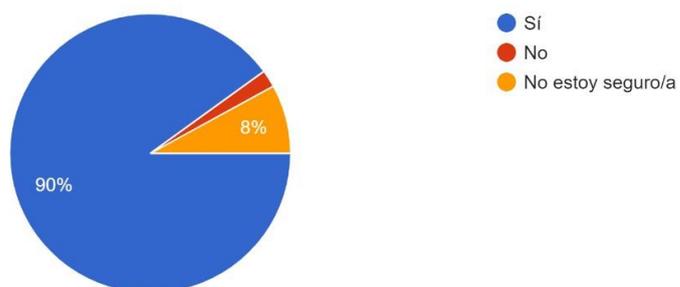


Tabla 12

*¿Crees que debería existir una mayor regulación y supervisión sobre cómo se redactan e implementan estas cláusulas?*

RESPUESTA	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
<b>SI</b>	<b>45</b>	<b>90%</b>
<b>NO</b>	<b>1</b>	<b>2%</b>

<b>NO ESTOY SEGURO/A</b>	<b>4</b>	<b>8%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Población masculina y femenina de la ciudad de Guayaquil, 2024.

Autora: Abg. Gabriela Paz Hernández

**Un 90% indico que sí; un 8% indica que no está seguro/a y un 2% no considera que debe existir una regulación y supervisión sobre la redacción e implementación de este tipo de cláusulas.**

**Esta pregunta mide la percepción de los consumidores sobre la necesidad de una mayor regulación y supervisión, lo cual es crucial para identificar la demanda de reformas legales y normativas que aseguren la equidad y transparencia en los contratos de adhesión**

### **III.II.II ANÁLISIS**

Una vez obtenidas las respuestas a las preguntas formuladas, destacamos un preocupante desconocimiento de derechos constitucionales que protegen a los consumidores en Ecuador.

La mayoría de entrevistados no estaba al tanto de su derecho a la seguridad jurídica, acceso a la información, los cuales son fundamentales para que exista participación equitativa en el mercado.

Estos hallazgos subrayan una urgente necesidad de campañas que promuevan la divulgación y educación a los consumidores para que logren garantizar de forma efectiva sus derechos y patrimonio.

### **III.II ENTREVISTA**

En esta etapa de la investigación se realizó una entrevista al Mgtr, BRYAN STANLEY CARRERA ORDOÑEZ, abogado por la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, con un LLM en derecho por la Universidad Austral.

Actualmente ejerce como mediador certificado en el Centro de Mediación de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil y fue ex secretario de tribunales del Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Guayaquil.

A continuación, las preguntas y respuestas realizadas:

**1. ¿Cómo evalúa la importancia de las cláusulas de resolución de controversias en los contratos de adhesión para la protección del consumidor?**

En primer lugar, yo considero que es muy importante al momento de contratar el consumidor pueda revisar cual es la jurisdicción y competencia que va a derivarse de los efectos del cumplimiento, interpretación, ejecución del contrato al que se está adhiriendo porque evidentemente al ser un contrato de adhesión en el que las cláusulas, no van a poder ser negociables la importancia de leer ese tipo de cláusulas, sobre todo va a atar al consumidor específicamente, por ejemplo en el caso que se pacte arbitraje, a un centro de arbitraje administrado y eso puede hacer que el consumidor se vea en una situación de desventaja frente a quien está ofertando el bien, producto o servicio.

Esto porque evidentemente quien tiene, más bien quien hace la oferta, tiene el capital suficiente para iniciar un arbitraje, pero muy probablemente el consumidor, de estos contratos que por lo general se hacen en masa, no tiene la liquidez necesaria para iniciar un arbitraje si es que se sintiera ofendido.

En el caso de mediación, porque específicamente hablando si considero que

es positivo, que existan estos contratos cláusulas específicas de mediación porque facilita al consumidor y al ofertante el hecho de que puedan llegar a un acuerdo sin que tengan que ir a la vía judicial o a la vía arbitral.

Entonces, muy probablemente si van a la justicia ordinaria, al juez natural van a ver una especie de traba en la etapa de conciliación, es muy común en la práctica, antes de ir a la etapa de sustanciación, manden si o si a la conciliación y eso suele hacer que se demore el proceso.

Entonces, el hecho de poder que antes de ir a la vía judicial o antes de ir a la vía arbitral, la cual considero no recomendable, se vayan a la mediación si lo recomiendo. Porque en general, las tasas de mediación en todos los centros son tasas económicas, no son exorbitantes, como si lo fuera si se pacta arbitraje.

## **2. ¿Cómo evalúa la importancia de las cláusulas de resolución de controversias en los contratos de adhesión para la protección del consumidor?**

No. No son justas porque si yo parto de la idea que una cláusula de resolución de controversias específicamente cuando tratos de métodos alternativos de solución de controversias, la naturaleza de pactar un método alterno es de naturaleza negocial. Es naturaleza del principio de voluntad de las partes y si bien, yo tengo la libertad de adherirme o no a ese contrato, el problema que tiene haber pactado arbitraje, es que yo he sustraído esa naturaleza negocial de este tipo de cláusulas.

Entonces, ahí evidentemente hay una injusticia en la poca posibilidad que tiene el consumidor de diagramar el tema de como someterse a arbitraje o de diagramar inclusive cuales van a hacer las reglas, porque se puede hacer, que se van a seguir para la sustanciación del procedimiento arbitral.

Como se coarta esa posibilidad de negociar al consumidor, se pierde de vista el fin último de estos MASC, que es precisamente que las partes diagramen entre ellas

poco a poco como será este proceso.

También es injusto, no solamente el carácter negocial, sino también la realidad económica de las partes.

Porque evidentemente tenemos a una parte que es, impone una oferta con sus ciertos criterios y la otra que no tiene posibilidad de negociarlas, específicamente en la cláusula de resolución de controversias, que muy probablemente lo va a atar al pago de una tasa arbitral, entonces, si yo soy consumidor y no tengo el dinero suficiente, probablemente no voy a optar por el arbitraje.

Sin perjuicio de todo eso, considero que el arbitraje es, entre la función judicial, una vía más expedita más rápida para que el consumidor pueda tener una solución a su controversia, pero problema que el hayo es la poca posibilidad de negociar de esa cláusula, y la limitada participación que puede tener un consumidor al momento de optar por el arbitraje.

**3. ¿Considera que las cláusulas de resolución de controversias en los contratos de adhesión suelen estar redactadas de manera clara y comprensible para los consumidores? ¿Por qué?**

En general, los contratos, no son tan claros, porque todos los contratos suelen tener terminología jurídica que no domina el consumidor.

Normalmente quienes están presentes para suscribir un contrato es el abogado de cada una de las partes porque pueden interpretar un poco que es lo que quiere cada uno de sus clientes jurídicamente hablando.

El problema, no es tanto la redacción de este tipo de cláusulas, sino más bien, el conocimiento que se le dé a la otra parte de que se trata ese tipo de cláusulas.

Porque yo creo, que, si uno quiere hacer una competencia justa, si quiere hacer un contrato de buena fe, yo que estoy ofertando mi bien, producto o servicio, le voy a hacer conocer que implica que se suscriba a cada una de las cláusulas de mi contrato,

inclusive la de solución de controversias.

Entonces, más que la redacción, que eso ya va a ser un problema no del consumidor, sino más bien del tribunal arbitral, que va a tener que resolver sobre su propia competencia y dilucidarse de la cláusulas arbitral es patológica o no, yo creo que el problema, en realidad reside en la poca información que se le da al consumidor sobre cada una de las cláusulas del contrato, específicamente de la cláusula de resolución de controversias.

#### **4. ¿Qué opina en los casos que existe negativa por parte de la empresa al no querer quitar o cambiar su cláusula de resolución de controversias?**

Primero, es libre competencia, en el sentido no hay una empresa que tenga el monopolio de un determinado bien, producto o servicio. Es decir, el consumidor tiene la opción de ir con cualquiera de los que está ofertando si es que es muy acucioso y revisa las cláusulas de resolución.

Creo yo, que, si como Estado se promueve que las empresas compañías, personas jurídicas quiten este tipo de cuestiones, a la larga convertiremos al Estado en una persona jurídica que tenga un rol paternalista frente a los ciudadanos. Es decir, el estado es el que me debe decir que debo hacer, como lo debo hacer cuando lo tengo que hacer y a veces eso puede ser un riesgo porque vamos a tratar que el Estado este inmerso en todos los aspectos de la vida jurídica de la sociedad que no promueva la libertad de empresa.

Más bien, el estado debería promover, no que las empresas quiten este tipo de cláusula, sino más bien que no exista un monopolio de una empresa que oferte determinado bien, producto o servicio para que el consumidor tenga varias opciones de a qué empresa recurrir, porque de esa manera, la empresa A que oferta el bien X y que tiene cláusula de resolución de controversias tendrá a lo mejor menos consumidores que la empresa B que oferta el mismo bien X pero no tiene cláusula de

resolución sobre arbitraje.

Entonces, el consumidor va a tener la posibilidad de elegir me voy con el contrato de adhesión que me pone cláusula de resolución que me deriva a arbitraje o yo me voy con la otra empresa que oferta el mismo bien, digamos hasta más barato o a lo mejor y más caro, pero no tiene la cláusula de resolución que me deriva a arbitraje. Entonces, digamos que si bien, no hay carácter negocial entre las dos posturas, por lo menos el consumidor ha tenido la posibilidad de escoger cuál de las dos vías tomar.

Entonces, la intención del Estado no es limitar a las empresas de poner ese tipo de cláusulas, sino de prevenir que exista monopolio.

De esa manera, será el mismo mercado y consumidores los que van a limitar cuáles son sus necesidades y que me debe ofertar el referente.

**5. ¿Cree que las cláusulas de resolución de controversias limitan el acceso de los consumidores a la justicia violando derechos constitucionales?  
¿De qué manera?**

El acceso a la justicia es una de las aristas del derecho a la tutela judicial efectiva, ya la Corte Constitucional ha dicho precisamente que el hecho de que exista una tasa arbitral no es precisamente una limitante al acceso a la justicia, porque evidentemente las partes se han sometido a un centro que tiene cierto reglamento, en el que

establece que se cobre una tasa arbitral.

Entonces, más que acceso a la justicia, porque ahí el responsable no es el estado, ya que, si decimos que se vulnera el acceso a la justicia, le estamos la responsabilidad al estado, lo que se vulnera es el derecho a información, que es precisamente que el consumidor conozca de forma clara y precisa a que se está ateniendo, obviamente hay responsabilidad del consumidor, al conocer que se está sometiendo.

Parecería por la poca posibilidad de las partes, sobre todo del consumidor que es digamos quien está asumiendo el riesgo, parecería que él está siendo vulnerado en su acceso a la justicia, pero lo que cualquier juez diría es que usted firmo el contrato, su voluntad se plasmó, usted decidió someterse a la naturaleza del contrato de adhesión.

Considero que esté ligado al derecho de acceso a la información de lo que está firmando una parte.

No considero tanto que sea a la tutela judicial efectiva, aunque si considero que puede llegar a ser una consecuencia.

#### **6. Desde su perspectiva, ¿Qué aspectos considera que podrían mejorarse?**

Cuando las partes vayan a firmar los contratos de adhesión, se de toda la información clara y necesaria para que el consumidor pueda conocer sus derechos respecto del contrato que está firmando y la información que lo va a vincular y efectos de lo que está firmando.

Porque el consumidor tiene intereses contrapuestos a los del u oferta, porque el que oferta quiere vender y va a vender en masa. Pero el que consume tiene una necesidad que tiene que satisfacerla inmediatamente.

Es muy poco probable que el consumidor se detenga a revisar clausula por clausula.

Entonces, como existe un desbalance en este tipo de contratos, yo creo que la manera en la que se puede balancear a las partes que la oferta tiene que dar toda la información necesaria de cada una de las cláusulas.

Creo que es una forma que se puede balancear esta relación que obviamente el más fuerte es el que oferta y el más débil es el que consumidor.

Creo que en eso se podría mejorar para no decir que no hay un aspecto negocial en la cláusula arbitral, pero, por ejemplo, el consumidor ya las conocería y

decidiera el sí contratar esos servicios o no.

Otro aspecto que podría mejorarse es que, a partir de esta forma de inteligenciarse del consumidor, promover los consumidores un giro del mercado y romper el mercado.

Decidiendo entre las empresas ofertantes, si decide irse o no por la que oferte cláusula de resolución de controversias en centros de arbitraje y mediación puede considerar que tiene el dinero necesario para cumplir con la tasa arbitral o no lo tengo y optar por la justicia ordinaria.

De ese mercado estuviera mucho más diversificado en lo que tiene que ver en el sometimiento de estas controversias respecto de la ejecución, cumplimiento, incumplimiento, interpretación del contrato de adhesión que está firmando.

### **III.II.I ANÁLISIS**

El análisis de las respuestas al entrevistado, revelan una comprensión general sobre la importancia de las cláusulas de resolución de controversias en los contratos de adhesión para la protección del consumidor.

Se destaca una preocupación sobre la desventaja económica que se pueden imponer a los consumidores, especialmente en casos de arbitraje.

El entrevistado, considera que estas cláusulas no están redactadas de manera clara y comprensible, limitando al consumidor conocer sus implicaciones.

Menciona también la poca flexibilidad para negociar las cláusulas e insuficiente información proporcionada sobre su funcionamiento, lo cual puede acarrear vulneración de derechos constitucionales, principalmente el del derecho al acceso de la información y como consecuencia el acceso a la justicia

## **ABG. ADRIAN ERNESTO TENORIO SÁNCHEZ**

Abogado, cursando maestría en Derecho Procesal, con experiencia en el área pública y privada, tanto en estudios jurídicos como en empresas, ha sido abogado externo de la UTEG y empresas de telecomunicaciones como GAMATV y actualmente se desempeña como jefe jurídico de TC Televisión.

### **1.- ¿Cómo garantizan que los consumidores comprendan claramente las cláusulas de resolución de controversias dentro de los contratos de adhesión?**

Las instancias públicas o privadas, siempre hay un tipo de inconformidad o duda por parte del consumidor, un proveedor de servicios universitarios, de pauta televisiva siempre pone sus cláusulas que no son negociables.

Dos cosas: negociación y persuasión en el sentido de dejar sobre la mesa que eso no se puede cambiar y convencer que es el medio idóneo para solucionar controversias.

### **2.- ¿Qué mecanismos ofrecen para que los consumidores puedan expresar inquietudes o solicitar aclaraciones antes de firmar el contrato?**

Si estas en una empresa privada, tienes más libertad. Cuando son este tipo de cláusulas, y acorde a mi experiencia depende mucho de la naturaleza de la compañía. Para empresa privada es más fácil ya que regularmente lo que se hace es, reuniones por zoom o presenciales para poderles explicar.

Por la necesidad de contratar, firman sin preguntar. Al ser un tema de adhesión, hay dos opciones se cae el negocio o si se da una excepción es contado con los dedos de las manos.

### **3.- ¿Consideran incluir resúmenes ejecutivos o resúmenes claros sobre los puntos clave del contrato, especialmente sobre la resolución de controversias?**

Si lo he pensado, hacer un resumen ejecutivo, en mi experiencia no he visto ni aplicado. Es viable para una forma de negociar.

### **4.- ¿Cuáles son las principales barreras que ven para que los consumidores negocien o modifiquen las cláusulas de un contrato de adhesión?**

Los consumidores pequeños no aceptarían pagar arbitraje, porque saben que sería gastar mucha plata y muchas veces, la cuantía a cobrar es alta por un tema que puede ser

pequeño por eso no damos paso a la negociación, se prioriza el bienestar de la empresa. Las excepciones dependen mucho de qué tipo de consumidor sea. Clientes pequeños se quieren centrar en justicia ordinaria.

#### **5.- ¿Cómo aseguran que los métodos de resolución de disputas, como el arbitraje o la mediación, sean accesibles y justos para los consumidores?**

En mi experiencia en UTEG se había llegado a un acuerdo de que todo contrato cuente con esta cláusula de arbitraje, nos justificábamos en dos cosas: el hecho de que es expedito será más rápido que un proceso normal que un juzgado de lo civil y, por otro lado, le garantizábamos la imparcialidad de las partes, que es público y notorio la corrupción en la justicia. No hablamos de precios, a menos que nos perjudique como empresa.

### **ANÁLISIS**

El análisis de las respuestas muestra que los consumidores tienen poca capacidad para negociar o modificar las cláusulas de resolución de controversias en los contratos de adhesión. Los proveedores se enfocan en persuadir a los consumidores de que estas cláusulas son la mejor opción, aunque no se permite su negociación. Aunque se mencionan mecanismos para aclarar dudas, como reuniones explicativas, los consumidores firman sin hacer preguntas debido a la naturaleza no negociable del contrato. Esto refleja una falta de mecanismos efectivos para que los consumidores comprendan y cuestionen las condiciones antes de la firma.

Por otro lado, aunque se reconoce que sería útil incluir resúmenes ejecutivos para mejorar la claridad, no es una práctica común. Además, el acceso a métodos como el arbitraje es promovido por ser rápido e imparcial, pero los costos asociados pueden desincentivar a los consumidores, especialmente a los pequeños, que prefieren la justicia ordinaria. Este análisis revela un desequilibrio en la relación empresa-consumidor, destacando la necesidad de mejorar la transparencia y accesibilidad de los contratos de adhesión.

## **LCDA. LORENA BARROS ITURRALDE**

Agente de seguros con 19 años de experiencia en seguros médicos nacionales e internacionales.

### **1.- ¿Cómo garantizan que los consumidores comprendan claramente las cláusulas de resolución de controversias dentro de los contratos de adhesión?**

Cada vez que nosotros tenemos la reunión con los consumidores, traducimos el significado de cada cláusula del contrato. Porque, si bien es cierto los términos el bróker si los entiende, pero el consumidor no esta tan familiarizado, nosotros lo traducimos a un lenguaje más común para que el consumidor pueda entender a que se está refiriendo.

### **2.- ¿Qué mecanismos ofrecen para que los consumidores puedan expresar inquietudes o solicitar aclaraciones antes de firmar el contrato?**

Lo que nosotros solemos hacer es pasa un borrador de un cliente, tapando la identidad. Después de eso, si está de acuerdo en lo que contrata procedemos a la negociación.

### **3.- ¿Consideran incluir resúmenes ejecutivos o resúmenes claros sobre los puntos clave del contrato, especialmente sobre la resolución de controversias?**

Actualmente hay aseguradoras que, si lo hacen, no son todas, pero cada vez que una empieza las otras continúan. La idea es reducir al máximo las quejas o tener que llegar a este tipo de términos.

### **4.- ¿Cuáles son las principales barreras que ven para que los consumidores negocien o modifiquen las cláusulas de un contrato de adhesión?**

En el caso de seguros médicos cuando el cliente no tiene tanta experiencia de cómo funcionan las aseguradoras en el momento que llega el contrato y leen los

términos y ven que se están citando un sin número de enfermedades que no tiene cobertura, y otra, cuando no entienden que las aseguradoras, como ellos trabajan en buena fe cubriendo enfermedades, también tienen que poner límites para que no afecte en un futuro a la misma cartera.

**5.- ¿Cómo aseguran que los métodos de resolución de disputas, como el arbitraje o la mediación, sean accesibles y justos para los consumidores?**

Hoy por hoy, el consumidor cada día se va preparando más, nosotros quienes vendemos servicios ya no estamos enfrentándonos a consumidores que desconocen o son conformistas, preguntan mucho que pasa si la aseguradora no quiere cubrir un procedimiento nosotros le indicamos claramente si eso está establecido dentro del contrato que firmo o no. Por eso antes de poner aceptar, el consumidor debe leer el contrato y está en el derecho de pedir un borrador antes de hacer la contratación, entonces podrá saber si es justo o no si puede reclamar.

Hay agentes y agentes, no a todos los que ofrecemos servicios, me incluyo, aunque no lo hago, les gusta llegar a esa parte, porque tiene el miedo o el temor de explicar y ser transparentes con esa cláusula no puedan cerrar el negocio, si se lo explica. A nivel de seguros el primer paso es hacer el reclamo a la entidad que regula a las aseguradoras y de ahí viene la otra parte que son los métodos alternos de resolución de disputas.

## **ANÁLISIS**

El análisis de esta respuesta revela que, aunque los proveedores de seguros hacen esfuerzos por traducir las cláusulas contractuales a un lenguaje más comprensible para los consumidores, el entendimiento completo sigue siendo un desafío, especialmente en áreas técnicas como la cobertura médica. Aunque se promueve la claridad, el uso de términos

técnicos y la falta de familiaridad del consumidor con los procesos de las aseguradoras genera confusión, particularmente en lo que respecta a las exclusiones de cobertura. Este enfoque de "traducción" demuestra un intento de transparencia, pero la necesidad de una mayor simplificación y de resúmenes ejecutivos aún persiste.

En cuanto a la resolución de disputas, se destaca que los consumidores están cada vez más preparados y exigen claridad en la interpretación del contrato, incluyendo métodos como el arbitraje y la mediación. Sin embargo, se menciona que algunos agentes evitan profundizar en las cláusulas por temor a perder el negocio, lo que indica que la transparencia puede ser sacrificada en aras de cerrar contratos. Este enfoque resalta la importancia de equilibrar la claridad en la explicación de las cláusulas con la necesidad de generar confianza en el consumidor.

## CONCLUSIONES

El presente trabajo concluye que:

El análisis realizado revela que las cláusulas de resolución de controversias en los contratos de adhesión tienen un impacto significativo en los derechos constitucionales de los consumidores, particularmente en los principios de igualdad, equidad y acceso a la justicia. La falta de capacidad de negociación de los términos contractuales coloca a los consumidores en una posición de desventaja, vulnerando el derecho a la igualdad. Además, la percepción generalizada de que estas cláusulas favorecen desproporcionadamente a las empresas indica una falta de equidad en su redacción y aplicación. Finalmente, muchos consumidores no están adecuadamente informados sobre sus derechos y los mecanismos de resolución de disputas, lo que compromete su acceso a la justicia.

Se confirmó, que, en efecto, los contratos de adhesión, al no ser objeto de negociación entre las partes, genera una desigualdad inherente entre quien provee el servicio y el consumidor. Dicha seguridad es agravada por una falta de opciones para que el consumidor pueda modificar o discutir las cláusulas, lo que conlleva a la vulneración de los derechos constitucionales especialmente a los de acceso a la información y como consecuencia futura a la justicia.

La complejidad y la falta de claridad de estas cláusulas son también las que pueden disuadir a los consumidores de hacer velar sus derechos o de buscar una solución justa a sus disputas, generando, en su mayoría pérdidas económicas y nada de soluciones. Los datos empíricos obtenidos a través de encuestas y entrevistas muestran que una gran mayoría de los consumidores no leen detenidamente los términos y condiciones de los contratos de adhesión antes de firmar, y muchos desconocen el término "cláusula de resolución de controversias". Esta falta de conocimiento y comprensión es preocupante, ya que impide a los consumidores tomar decisiones informadas y defender sus derechos en caso de disputas. La complejidad

y el lenguaje técnico de estas cláusulas contribuyen a esta falta de comprensión, subrayando la necesidad de una mayor transparencia y claridad en la redacción de los contratos.

La investigación también reveló que los métodos de resolución de disputas utilizados por los consumidores varían en efectividad y satisfacción. Mientras que algunos consumidores han tenido experiencias positivas con el arbitraje y la mediación, otros han encontrado estos métodos ineficaces o insatisfactorios. La falta de información adecuada por parte de los proveedores de servicios sobre estos mecanismos y la percepción de que las cláusulas de resolución de controversias están diseñadas para beneficiar a las empresas más que a los consumidores son factores que afectan negativamente la satisfacción general.

Se determina que, los métodos alternos de solución de conflictos son la herramienta ideal entre la empresa pública o privada para resolver disputas con un consumidor, sin embargo, deben velar por la naturaleza jurídica de las mismas, que es la voluntad de las partes al someterse a la misma. Eso se logra con una información clara y precisa.

Los hallazgos de este trabajo sugieren que las empresas deben empezar adoptar prácticas de transparencia más fuertes, incluyendo explicaciones claras y accesibles sobre las cláusulas de resolución de controversias en el momento justo de la firma de un contrato.

Esto, no solo ayuda a una mejor comprensión del consumidor, sino que fortalece la confianza en las transacciones comerciales.

## RECOMENDACIONES

Es imperativo que las cláusulas de resolución de controversias en los contratos de adhesión sean redactadas de manera clara y comprensible. Se recomienda que las empresas utilicen un lenguaje sencillo y accesible, evitando términos técnicos y legales complicados. Además, se debe incluir un resumen ejecutivo de las cláusulas, destacando los puntos clave y las implicaciones para el consumidor. Esto mejorará la comprensión y permitirá a los consumidores tomar decisiones más informadas.

Para garantizar que los consumidores comprendan plenamente sus derechos y las opciones de resolución de disputas, es esencial implementar programas educativos. Se recomienda que las organizaciones de consumidores, en colaboración con las empresas y el gobierno, desarrollen campañas informativas y talleres educativos.

Estos programas deben centrarse en explicar los términos contractuales, los derechos de los consumidores y los mecanismos disponibles para la resolución de disputas.

Las empresas deben asumir un papel proactivo en la promoción de prácticas contractuales justas y equitativas como parte de su responsabilidad social corporativa. Se recomienda que las empresas adopten políticas internas que prioricen la transparencia, la educación del consumidor y la equidad en la resolución de disputas.

Esto no solo beneficiará a los consumidores, sino que también mejorará la reputación y la confianza en la marca de las empresas.

Se recomienda que los legisladores y las autoridades reguladoras consideren las percepciones y experiencias de los consumidores al formular políticas y regulaciones. Estas políticas deben enfocarse en asegurar la equidad, la transparencia y el acceso a la justicia, protegiendo así los derechos constitucionales

de los consumidores.

Finalmente, recomendamos una revisión y a las regulaciones legales relacionada con los contratos de adhesión y sus cláusulas de resolución, pues si bien, existe libertad de mercado al momento de elegir, y no se busca un monopolio económico en un determinado servicio, se debe priorizar al consumidor y su participación en el mercado.

Debiendo entonces, las empresas empezar a educarse en temas de garantía de derechos y atención al consumidor, ya que, no puede seguirse dando los casos que los consumidores no pueden ejercer su derecho de resolver un inconveniente porque están atados a procesos que en ocasiones, su costo, supera el valor por el que reclaman, es una evidente desventaja, y les ocasiona el desistimiento de iniciar el proceso, por lo que su acceso justo y efectivo a la justicia se ve sesgado y no hay una completa seguridad jurídica constitucional, ya que no se puede demostrar de por sí que hubo una voluntad íntegra para someterse a un servicio de justicia privado.

## BIBLIOGRAFÍA

- 1737-16-EP/21 , 1737-16-EP/21 (Hernán Salgado Pesantes 21 de julio de 2021).
- 1758-15-EP/20, 1758-15-EP/20 (Dra Carmen Corral Ponce 25 de noviembre de 2020).
- Abeliuk, R. (2001). *Las Obligaciones* . Santiago de Chile : Editorial Jurídica de Chile .
- Alterini, A. (2010). *Contratación contemporánea. Contratos modernos. Derecho del Consumidor* . Bogotá : Temis S.A. .
- Asamblea Nacional Constituyente . (2008). Constitución de la República del Ecuador . Montecristi , Manabí , Ecuador : Registro Oficial .
- Baker, T., & Clark , R. (2020). Enhancing consumer understanding: Effective methods for disclosing dispute resolution clauses. *Journal of Consumer Policy*, 43(2), 215-233.
- Burneo, J. A. (2008 ). *Contratos de Adhesión y mecanismo de protección al consumidor* .
- Chavez, R. d. (s.f.). *La declaracion de voluntad* . Libreria General de Derecho y Jurisprudencia.
- Clavijo Cáceres, D., Guerra Moreno , D., & Yáñez Meza , D. (2014). *Método, Metodología y Técnicas de la investigación aplicada al derecho* . Grupo Editorial Ibañez .
- Fernández , J., & Ruiz , M. (2019). La seguridad jurídica en los contratos de adhesión. *Revista de Derecho* , 233-247.
- García, J. I. (s.f.). *Obligaciones y Contratos* .
- GARRIDO, J. B. (s.f.). *Las condiciones generales de los contratos* .
- Gigena, R. (2010). *Autonomía de la voluntad en las relaciones de trabajo. Justicia social, principio de protección e irrenunciabilidad. Una concepción robusta de los derechos individuales del trabajador de fuente contractual*. La Ley Córdoba.
- GREZ, P. R. (2016 ). Derecho del Consumidor. Estudio Critico. . *Revista Actualidad Juridica* .
- Johnson , A. (2018). The hidden pitfalls of arbitration clauses in consumer contracts.

- American Business Law Journal*, 643-672.
- Jones, L., & Smith, M. (2019). Transparency in consumer arbitration agreements. *Law Review Quarterly*, 52(3), 567-593.
- León, A. (2001). *La voluntad y la capacidad en los actos*. Santiago, Chile: Editorial Jurídica de Chile.
- Martínez, S. (2020). Acceso a la justicia y mecanismos alternativos de resolución de conflictos. *Revista Jurídica*, 113-126.
- Montolío, E., & Tascón, M. (2020). El derecho a entender. La comunicación clara, la mejor defensa de la ciudadanía. *Eunomía. Revista en Cultura de la Legalidad*, 623-629.
- Pérez, L. (2019). *Los retos del acceso a la justicia en los contratos de adhesión*. Anuario de Derecho Civil,
- Pothier, J. (s.f.). *Tratado de las obligaciones*. Buenos Aires: Editorial Heliasta S.R.L.
- Real, J. A. (s.f.). *Las condiciones Generales de la Contratación*. Madrid: Editorial Civitas.
- Rodríguez, A. (2001). *De los contratos*. Bogotá: Temis S.A.
- Rodríguez, A. A. (1998). *De los Contratos*. Santiago: Editorial Jurídica de Chile.
- Rodríguez, J. L. (2012). *Técnicas de investigación jurídica, material del curso*. México D.F.: Universidad Autónoma de Chihuahua Facultad de Derecho.
- Somarriva, M. (2008). *Tratado de Derecho Civil*. Santiago: Editorial Jurídica de Chile.
- Soriano, R. R. (1989). *Investigación social teoría y praxis*. México: Plaza y Valdez.
- SOTO, C., & VATTIER, C. (2011). *Libertad de contratar y libertad contractual*. Bogotá: Ibáñez.
- Urzola, A. M. (2020). Métodos inductivo, deductivo y teoría de la pedagogía crítica. *Revista Crítica Transdisciplinar*, 36-42.
- Williams, R., & Thompson, P. (2021). Consumer awareness and dispute resolution clauses: A survey study. *Journal of Consumer Affairs*, 45-67.