



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA  
DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD  
INSTITUTO DE POSTGRADO**

**TÍTULO DEL ENSAYO**

**"EFECTOS LEGALES DEL CIERRE DE LA CORPORACIÓN  
FINANCIERA NACIONAL SOBRE LOS DERECHOS DE CLIENTES  
EN LA PROVINCIA DE LOJA"**

**AUTOR:**

**TUTILLO RODRÍGUEZ, JOSÉ DANIEL**

**TRABAJO DE TITULACIÓN  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL GRADO  
ACADÉMICO EN MAGÍSTER EN DERECHO  
PROCESAL**

**TUTORA:**

**AB. YERINY CONOPOIMA MORENO,  
PH.D. SANTA ELENA, ECUADOR**

**AÑO 2026**



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA  
DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD  
INSTITUTO DE POSTGRADO**

**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.

---

**Acui. Mario Urgilés Pineda, Ph.D.**  
**COORDINADOR DEL  
PROGRAMA**

---

**Ab. Yeriny Conopoima Moreno, Ph.D.**  
**TUTORA**

---

**Ab. Karen Diaz Panchana, Mgtr.**  
**ESPECIALISTA 1**

---

**Ab. Brenda Reyes Tomalá, Mgtr.**  
**ESPECIALISTA 2**

---

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



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA  
DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD  
INSTITUTO DE POSTGRADO**

**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 José Daniel Tutillo Rodríguez, como requerimiento para la obtención del título de Magíster en Derecho Procesal.

Atentamente,

---

**Ab. Yeriny Conopoima Moreno. Ph.D.**

C.I. 0962574562  
**TUTORA**



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA  
DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD  
INSTITUTO DE POSTGRADO**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**Yo, JOSÉ DANIEL TUTILLO RODRÍGUEZ**

**DECLARO QUE:**

El trabajo de Titulación, “EFECTOS LEGALES DEL CIERRE DE LA CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL SOBRE LOS DERECHOS DE CLIENTES EN LA PROVINCIA DE LOJA” previo a la obtención del título en Magíster en comunicación, 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 28 días del mes de Agosto de año 2025

---

Ab. José Daniel Tutillo Rodríguez  
C.I. 1103573059  
**AUTOR**



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA  
DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD  
INSTITUTO DE POSTGRADO**

**AUTORIZACIÓN**

**Yo, JOSÉ DANIEL TUTILLO RODRÍGUEZ**

**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 28 días del mes de agosto de año 2025

---

**JOSÉ DANIEL TUTILLO RODRÍGUEZ**  
C.I. 1104573059  
**AUTOR**



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA  
DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD  
INSTITUTO DE POSTGRADO**

**CERTIFICACIÓN DE ANTIPLAGIO**

Certifico que después de revisar el documento final del trabajo de titulación denominado “EFECTOS LEGALES DEL CIERRE DE LA CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL SOBRE LOS DERECHOS DE CLIENTES EN LA PROVINCIA DE LOJA”, presentado por el estudiante, JOSÉ DANIEL TUTILLO RODRÍGUEZ fue enviado al Sistema compiliato, presentando un porcentaje de similitud correspondiente al , por lo que se aprueba el trabajo para que continúe con el proceso de titulación.

---

**Ab. Yeriny Conopoima Moreno. Ph.D.**  
C.I. 0962574562  
**TUTORA**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la Universidad Estatal Península de Santa Elena, a sus autoridades y docentes del programa de Maestría en Derecho Procesal, por su orientación y compromiso con la formación académica de calidad. A mi tutora, Ab. Yeriny del Carmen Conopoima Moreno. PhD., por su acompañamiento riguroso, técnico y comprometido durante todo el desarrollo de esta investigación. Así mismo agradezco a mi familia, mi bella esposa Verónica y mis bellos hijos Víctor Manuel y Lucía Salome a quienes amo infinitamente, a mi madre que es una guerrera y siempre está para mí, a mis hermanos que son mi soporte eterno.

*José Daniel, Tutillo Rodríguez*

## **DEDICATORIA**

Dedico el presente trabajo a toda mi familia, cada paso con ellos tiene una razón de ser, a mis padres, mis hermanos, mi bella esposa y mis tiernos hijos, a quienes valoro demasiado pues son mi fuerza y soporte en cada paso que doy. Con ellos todo lo vale.

*José Daniel Tutillo Rodríguez*

## ÍNDICE GENERAL

TITULO DEL ENSAYO .....	I
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD.....	IV
AUTORIZACIÓN.....	V
CERTIFICACIÓN DE ANTIPLAGIO.....	VI
AGRADECIMIENTO .....	VII
DEDICATORIA .....	VIII
ÍNDICE GENERAL.....	IX
Abstract.....	X
INTRODUCCIÓN.....	11
DESARROLLO.....	14
CONCLUSIONES.....	28
REFERENCIAS .....	29

## **Resumen**

Este estudio tiene como objetivo examinar los efectos legales del cierre de la sucursal Loja de la Corporación Financiera Nacional Banca Pública, mediante el análisis del proyecto del cliente Víctor Hugo Cueva Chuquimarca. Es un estudio de enfoque cualitativo, de diseño no experimental, de alcance descriptivo y de tipo transversal, se empleó el método hermenéutico y la entrevista como técnica; finalmente, es un estudio bibliográfico que aborda una revisión documental de cuerpos normativos, doctrina y jurisprudencia relevante. El trabajo gira alrededor de la hipótesis de que el cierre de la sucursal de la mencionada entidad financiera ha tenido afectación en las condiciones contractuales adquiridas con los clientes a través de los servicios financieros, pudiendo verse afectada la viabilidad de los proyectos. La decisión vulneró la seguridad jurídica de los usuarios, demostrando la necesidad de establecer mecanismos legales y administrativos de protección de derechos frente a arbitrariedades estatales.

**Palabras claves:** Banca, derechos del cliente, seguridad jurídica.

## **Abstract**

This study aims to examine the legal effects of the closure of the Loja branch of the Corporación Financiera Nacional Banca Pública, through the analysis of the project of the client Víctor Hugo Cueva Chuquimarca. It is a qualitative study, with a non-experimental design, descriptive in scope and cross-sectional in nature. The hermeneutic method and interviews were used as techniques. Finally, it is a bibliographic study that addresses a documentary review of relevant regulatory bodies, doctrine, and jurisprudence. The work revolves around the hypothesis that the closure of the branch of the aforementioned financial institution has affected the contractual conditions acquired with clients through financial services, which could affect the viability of projects. The decision violated the legal security of users, demonstrating the need to establish legal and administrative mechanisms to protect rights against state arbitrariness.

**Keywords:** Banking, customer rights, legal security.

## INTRODUCCIÓN

El proceso de cierre de las entidades financieras tiene grandes repercusiones en la economía de personas y grupos que mantienen relaciones con este tipo de Instituciones, incluso, más allá de la relación generada por la prestación de servicios financieros de las entidades. En la misma línea, se tiene que considerar los derechos de los clientes como una arista de implicaciones profundas, sobre todo, cuando existen proyectos y relaciones contractuales vigentes.

El cierre de la Corporación Financiera Nacional Banca Pública (CFN B.P.) sucursal Loja, ubicada en el cantón y provincia del mismo nombre, ubicada al Sur de Ecuador, frontera con el Perú, ha sido motivo de incertidumbre y preocupación en sus usuarios. En este trabajo se analiza el caso particular del señor Víctor Hugo Cueva Chuquimarca, cliente de la CFN B.P. hasta el momento del cierre de operaciones de la entidad en Loja, a través de la cual financiaba un proyecto minero. El abordaje del caso propuesto permite analizar y cuestionar este proceso de cierre, en relación a la tutela efectiva de derechos de los clientes.

El objetivo general de este trabajo es examinar los efectos legales del cierre de la sucursal Loja de la Corporación Financiera Nacional Banca Pública, mediante el análisis del proyecto del cliente Víctor Hugo Cueva Chuquimarca, Proyecto Minero, en observancia a la tutela efectiva de los derechos de los clientes y usuarios de los servicios de Corporación Financiera Nacional, dentro de la provincia de Loja, durante el año 2023. La investigación es un estudio de caso que permite entender las repercusiones e implicaciones de la decisión administrativa de cierre de la sucursal Loja de la CFN B.P., en relación a los derechos contractuales y económicos de los clientes, abordando la legislación vigente del país en cuanto a la protección de sus derechos.

Para dar cumplimiento al objetivo general, se plantean como objetivos específicos: 1. Analizar si la terminación de operaciones de la Corporación Financiera Nacional Banca Pública, afecta a los contratos existentes entre la institución, sus clientes y sus respectivos proyectos; y, 2. Estudiar la protección jurídica de las obligaciones crediticias pendientes de los usuarios de la sucursal Loja de la Corporación Financiera Nacional Banca Pública, tras su cierre. De esta forma, se realiza un análisis profundo en relación a los mecanismos de aplicación legal que se emplearon durante el cierre, y su repercusión en la seguridad financiera de los clientes.

La investigación es cualitativa, de diseño no experimental y de alcance descriptivo; y se desarrolla a través de un estudio de caso de un cliente de la sucursal Loja de la CFN B.P. El contexto de investigación está delimitado a la provincia de Loja, Ecuador; la información se recopiló a través de un análisis documental, empleando el método hermenéutico; adicionalmente, la técnica de entrevista permitió obtener información del cliente cuyo caso se analiza en este estudio, por medio de una entrevista semiestructurada.

La tesis que se plantea en este estudio es que, los derechos de los clientes de la Corporación Financiera Nacional Banca Pública, de la sucursal Loja, fueron afectados tras el cierre de la entidad; porque la normativa vigente que regula las relaciones contractuales y de protección de derechos de los clientes no garantiza medidas claras para la protección efectiva de los derechos de los usuarios, especialmente en los casos donde preexisten créditos pendientes y proyectos activos.

Este trabajo es relevante porque da como resultado un análisis crítico sobre las implicaciones legales de la disolución de una institución financiera y, cómo ello impacta sobre el ejercicio y tutela efectiva de los derechos de los clientes, más aún, cuando dicha disolución se justificaba por una potencial fusión con otra institución financiera pública, la cual, no se ha hecho efectiva y mantiene en incertidumbre al importante número de usuarios de CFN B.P. de la provincia de Loja.

A nivel social, este trabajo es relevante porque visibiliza el impacto colectivo que pueden tener las decisiones gubernamentales cuando se trata de cierre o disolución de entidades financieras, de las cuales, dependen proyectos de usuarios que junto a ello, comprometen su estabilidad económica. Finalmente, los elementos de análisis en este estudio aportan insumos a considerar en un futuro proceso de modificación de la legislación y políticas públicas relacionadas a protección de derechos de los clientes de entidades financieras, con énfasis en las situaciones de cierre o disolución de las mismas.

Este trabajo es un ensayo académico que se desarrolla en tres secciones: Introducción, Desarrollo y Conclusión. En el desarrollo se abordan la revisión de la CFN B.P. y su rol en la economía lojana, así como el contexto de la sucursal de la provincia, una descripción de la normativa aplicable a los contratos y derechos de los clientes en relación a la CFN B.P., un análisis del cierre de la entidad y sus efectos legales sobre los contratos y proyectos vigentes de usuarios, también se aborda la vulneración de la seguridad jurídica y se desarrolla el análisis de caso de forma concreta, lo que permite plasmar los mecanismos de defensa y la Propuesta de Mejora.

## **DESARROLLO**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La seguridad jurídica es un principio esencial del Estado de derecho, que de forma explícita se incluye en la Constitución de Ecuador, e indica que: “el derecho a la seguridad jurídica se fundamenta en el respeto a la Constitución, a los derechos humanos y a la ley, y en la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes” Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador, 2008, Art. 82).

De forma complementaria y relacionada, desde un punto de vista teórico, la seguridad jurídica permite a las personas prever de forma razonable las consecuencias e implicaciones jurídicas de sus actos, además, genera un orden garantista para una actuación adecuada del Estado frente a los derechos de los ciudadanos. Para Kelsen & Vernengo (1982), la validez de la norma jurídica está sujeta a su pertenencia y adecuada integración en un orden jerárquico coherente y previsible, ello, garantiza la seguridad jurídica de cara a cualquier proceso.

Inicialmente, bajo lo antes descrito, se debe analizar la pertinencia e implicaciones de las decisiones de cierre de la CFN B.P. frente a los derechos de los clientes durante dicho proceso, puesto que, una actuación en la que se ejecuten acciones que contravengan el nivel jerárquico de la Ley, son un impedimento a la seguridad jurídica.

### **SEGURIDAD JURÍDICA COMO PRINCIPIO Y DERECHO FUNDAMENTAL, CONFIANZA LEGÍTIMA Y BUENA FE ADMINISTRATIVA**

De forma paralela al concepto de seguridad jurídica, desde la doctrina moderna se plantea el *principio de confianza legítima*, que para fines prácticos, debe entenderse como la expectativa razonable que mantienen los ciudadanos, en relación a que el Estado no cambiará de manera abrupta las actuaciones que les afecten, sin que medie para ello una justificación pertinente.

En este sentido, para Ferrajoli (1994) el Estado debe garantizar que sus actos relacionados a situaciones jurídicas consolidadas, sean previsibles, sobre todo cuando se trata de situaciones en las que existen relaciones contractuales previas a un evento de reestructura, cierre o cambio de una de las partes.

Finalmente, el principio de buena fe administrativa implica que toda acción desde el estado a través de las entidades públicas, consideren los principios de coherencia, previsión y respeto a los derechos adquiridos. En el ámbito financiero, esto equivale a que no se pueden interrumpir de ninguna forma, o transgredir las garantías de las que es sujeto de derechos el usuario.

## **JURISPRUDENCIA Y DOCTRINA SOBRE SEGURIDAD JURÍDICA**

La seguridad jurídica es una garantía constitucional desarrollada de manera amplia en la jurisprudencia del Ecuador y a nivel internacional; ejemplo de ello es que la Corte Constitucional del Ecuador ha determinado la imposibilidad de alterar la situación jurídica de los administrados de manera sorpresiva por parte de la administración pública, estableciendo que para efectos de cualquier cambio exista una debida motivación, tal y como se establece en el artículo 100 del Código Orgánico Administrativo (Asamblea Nacional del Ecuador, 2017).

En relación a esto, el derecho a la seguridad jurídica implica la garantía del principio de *confianza legítima* (Corte Interamericana de Derechos Humanos [CIDH], 2010). Es decir, el Estado debe ser garante no solo del establecimiento de normas claras en lo relacionado a los procesos que conducen o permiten la toma de decisiones, sino que, a la par debe garantizar el ejercicio pleno de una práctica administrativa coherente y previsible.

La Constitución de la República del Ecuador establece que: “el derecho a la seguridad jurídica se fundamenta en el respeto a la Constitución, a los derechos humanos y a la ley, y en la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes” (Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador, 2008, art. 82). El Estado está obligado a actuar bajo el respeto a principios de previsibilidad, legalidad y confianza legítima, por tanto, el cierre de una entidad como la CFN B.P. debió llevarse a través de un proceso garantista de los derechos adquiridos de forma previa por sus clientes, velando por la seguridad jurídica de sus relaciones contractuales.

En el Ecuador existe y se encuentra vigente el denominado Código Orgánico Administrativo (COA), mismo que indica en su artículo 100 que, todo acto administrativo deberá estar debidamente motivado; es decir, deberán establecerse de forma clara y expresa las razones de hecho y derecho que justifican las acciones administrativas.

Además, el artículo 82 del cuerpo *ibídem* garantiza el derecho a la *tutela administrativa efectiva*, lo que confiere a los ciudadanos el derecho a impugnar actos administrativos en los que se vean afectados sus derechos (Asamblea Nacional del Ecuador, 2017).

El cierre de la sucursal Loja de la CFN B.P., al no contar con un análisis de impacto sobre su población de clientes, ni opciones de acceso a la información que atenúen el abrupto cierre, constituyen una omisión administrativa sujeta de ser impugnada a través de recursos o acciones constitucionales de protección de derechos.

El Código Orgánico Monetario Financiero (COMF) del Ecuador, establece que todas las entidades financieras de naturaleza pública, deberán garantizar la continuidad de las relaciones contractuales que existen con sus clientes, sin exceptuar de ello a estas entidades cuando atraviesen procesos de reestructuración, fusión o cierre (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2022, art. 160).

En el caso del mencionado cierre de la sucursal Loja de la CFN B.P., es innegable la incertidumbre generada a nivel colectivo en sus clientes, pues, la inexistencia de una motivación adecuada y transparente de las razones para efectuarla, pone en juego la confianza de quienes son usuarios del sistema financiero público, más aún cuando no se han esclarecido las condiciones de las relaciones contractuales preexistentes en cuanto a diferentes servicios.

En el Ecuador, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, busca establecer mecanismos de protección a los usuarios de servicios financieros, de esta forma, el artículo cuatro establece el derecho a recibir información de forma clara, veraz y oportuna; además, en el artículo cinco establece que los usuarios serán protegidos de actos arbitrarios de parte de las instituciones que proveen servicios (Asamblea Nacional del Ecuador, 2010).

Sobre esto, La Corte Constitucional del Ecuador ha establecido que el principio de seguridad jurídica obliga al Estado a actuar en estricto apego a las normas previamente establecidas, así por ejemplo, en la sentencia No. 066-17-SEP-CC se determina que la modificación injustificada de situaciones jurídicas previamente consolidadas constituyen una flagrante violación del debido proceso y la seguridad jurídica misma (García Borja, 2024).

Asimismo, en varias sentencias relacionadas con servicios públicos, la Corte ha señalado que los usuarios no pueden ser perjudicados por cambios administrativos intempestivos que no tomen en cuenta el interés general ni el respeto a derechos previamente adquiridos.

A nivel interamericano, la CIDH ha sido clara en el establecimiento del principio de legalidad y la protección de derechos adquiridos como los pilares característicos de un verdadero Estado de derecho. Un ejemplo de ello es el caso *Gomes Lund y otros vs. Brasil*, proceso en el que la CIDH reafirma que es el Estado quien debe garantizar la previsibilidad de sus actos, más aún, cuando estos actos afectan derechos fundamentales de los ciudadanos (CIDH, 2010).

También ha señalado que la *confianza legítima* es una extensión del principio de seguridad jurídica, y que toda modificación abrupta del marco jurídico o de relaciones contractuales estables debe estar debidamente justificada y acompañada de mecanismos de protección.

## **EL CIERRE DE LA SUCURSAL LOJA Y LA VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CLIENTES**

El cierre de una sucursal financiera pública puede tener diversas implicaciones, pero la forma en que la Corporación Financiera Nacional ha manejado esta situación resulta especialmente perjudicial para los clientes que, debido a la ubicación geográfica de la sucursal, no pueden acceder fácilmente a las nuevas instalaciones o incluso realizar gestiones básicas.

El sorpresivo cierre de esta sucursal, a más de dejar sin servicio a un considerable número de clientes que acudían a las instalaciones y oficinas de la CFN para realizar sus trámites, ha implicado que otro número considerable se vea obligado a recorrer grandes distancias para ser atendidos de forma presencial. Estas situaciones comprometen la economía de los clientes, a la par de que los segregan del acceso a un ya acostumbrado servicio.

Según el artículo 66 de la Constitución de la República del Ecuador, todo ciudadano tiene el derecho de acceso a servicios públicos que sean de calidad, esto incluye también a los servicios públicos financieros. Dicho artículo, en lo pertinente determina que "El Estado garantizará el acceso de todas las personas a los servicios públicos, incluidos los servicios financieros, sin discriminación alguna" ( Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador, 2008, art. 66).

El cierre de la sucursal Loja de la CFN B.P., obliga de manera indirecta a sus usuarios a tener que trasladarse a otras ciudades y provincias del país para realizar trámites vinculados a los servicios que requieren; esto resulta discriminatorio para todos aquellos que no pueden costear los gastos de movilización, en un escenario más complejo, atenta contra quienes por diferentes circunstancias médicas o de impedimento de salud, no pueden movilizarse fuera de la localidad.

## **EL DERECHO A LA INFORMACIÓN Y LA TRANSPARENCIA**

Más allá de aquellas consideraciones éticas que debieran motivar las acciones de las entidades financieras del país frente a sus usuarios, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor establece que: "Los consumidores tienen derecho a ser informados, de manera clara, veraz, suficiente, oportuna y en lenguaje comprensible sobre las características de los productos y servicios que adquieren" (Aguilar & Moreno, 2017, art. 4).

Entonces, resulta necesario reconocer que puede existir vulneración de derechos ante las decisiones no informadas a los usuarios de la CFN B.P. Más allá del cierre en sí, quedan en el aire las condiciones a través de las cuales se gestionará, atenderá y dará continuidad a relaciones contractuales vigentes y futuras, así como, el acompañamiento adecuado para el conocimiento de los productos financieros.

## **EL IMPACTO EN LA RELACIÓN CONTRACTUAL ENTRE LA CFN Y LOS CLIENTES**

El cierre de la sucursal de Loja de la Corporación Financiera Nacional afecta de forma directa las condiciones de las relaciones contractuales que han sido adquiridas con sus clientes, ya que estos se han suscrito considerando los servicios y la cercanía del cliente a la sucursal. Este cierre, no ha sido informado o consensuado con los clientes, por lo que establecer modificaciones en la prestación geográfica del servicio mismo, puede considerarse un cambio a las condiciones implícitas pactadas.

Bajo este antecedente, se debe hacer énfasis en lo dictado por el Código Civil ecuatoriano, que reza: "Los contratos son obligatorios para las partes, y no pueden ser alterados sino por acuerdo de las partes o en virtud de disposiciones legales" (Código Civil, 2022, art. 1475). Es decir, la modificación de las condiciones en las que se adquiere una relación contractual, puede ser realizada en tanto que las partes lo hayan consensuado.

En este sentido, la protección de los derechos de los consumidores se configura como un principio fundamental desde la perspectiva del derecho moderno. A la par, todas las decisiones administrativas de los proveedores de servicios deben gozar de las características de transparencia y justicia en la comunicación de las mismas a sus usuarios (Atienza, 2009, como se citó en Aguilar & Moreno, 2017). De esta forma, se reconoce en la propuesta de Atienza que, las entidades financieras deben actuar regidas por un principio de buena fe en lo que corresponde a las relaciones contractuales con sus clientes, garantizando que cualquier cambio en las mismas debe ser comunicado a los usuarios de forma clara (Aguilar & Moreno, 2017).

El cierre de la CFN B.P. sucursal Loja, sin que haya existido un proceso estructurado que incluya informar adecuadamente a sus clientes, transgrede el derecho a contar con un servicio asequible y al derecho de ser informados, tal como se establece el artículo 66 de la Constitución del Ecuador.

Según señala Moreta (2019), las instituciones públicas deben garantizar la protección de los ciudadanos frente a actos arbitrarios que afecten sus derechos; además, hace énfasis en que la legislación ecuatoriana, a través de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, establece que los usuarios de un servicio no deben ser afectados por prácticas que transgredan o modifiquen las condiciones contractuales pactadas con anterioridad, más aún, sin que se haya realizado un acercamiento en búsqueda del consentimiento.

De esta forma, se reconocen elementos tanto normativos como doctrinarios que aseguran los mecanismos y condiciones en los que se debe enmarcar el cumplimiento de una relación contractual, de forma que, el cierre de la sucursal Loja de la CFN B.P., no puede excluir el consenso e información a los usuarios respecto a la funcionalidad y prestación del servicio financiero, mucho menos considerando solo elementos operativos de la entidad. Soslayar las condiciones contractuales con los clientes puede ser un determinante al momento de analizar la vulneración de derechos de los usuarios.

## **EL DERECHO A LA CONFIANZA Y SEGURIDAD JURÍDICA EN EL MARCO FINANCIERO**

En el Ecuador, el sistema financiero está supeditado por principios de seguridad jurídica, particularmente en lo relacionado a los contratos de préstamo y financiamiento, de forma que, la Corporación Financiera Nacional, como entidad financiera de carácter público, tiene la obligación de velar porque sus decisiones y tome de acciones, no perjudiquen a los clientes que han confiado en ella para impulsar sus proyectos personales y productivos.

Según el Código Orgánico Monetario y Financiero del Ecuador: "Las entidades financieras deben garantizar que las relaciones contractuales con sus clientes se mantengan, aun cuando se produzcan reestructuraciones internas o el cierre de sucursales" (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2022, art. 160). Es decir, las instituciones financieras deben precautelar que las relaciones contractuales con sus

clientes se mantengan, sin que la decisión de cierre afecte las condiciones del contrato celebrado.

El cierre de una entidad financiera o una de sus sucursales en el país debe garantizar la continuidad de los contratos existentes y de las condiciones estipuladas en los mismos, caso contrario, un cierre que modifica lo indicado en el contrato entre una entidad financiera y sus clientes, va en detrimento directo y rompe con el principio de seguridad jurídica.

### **EL DERECHO A LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES FRENTE A ACTOS ARBITRARIOS DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS**

Sobre este particular, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor indica que: "Los consumidores tienen derecho a ser protegidos contra actos arbitrarios de las instituciones prestadoras de servicios, que perjudiquen sus intereses o que contravengan las condiciones pactadas" (Asamblea Nacional del Ecuador, 2010, art. 5).

Esto abre una brecha de debate en relación a los mecanismos existentes para garantizar de manera efectiva el derecho de los consumidores, ya que, es clara la existencia de un marco legal que regula y establece una necesidad, que en la práctica debe ser evaluada para medir si efectivamente se protege a los usuarios de actos arbitrarios (Long, 2022).

En el caso puntual de cierre de la sucursal Loja de la CFN, es necesario debatir sobre el proceso a través del cual se procede con el cierre, ya que, de verse afectados los derechos de los clientes, no sólo se estaría vulnerando el derecho a la seguridad jurídica, sino que, se fortalecen las relaciones asimétricas de poder que definen las políticas públicas y su aplicación a conveniencia, o sin considerar a todos quienes deberían ser tomados en cuenta para tomar una decisión de esta magnitud.

A fin de garantizar una tutela efectiva de protección de derechos frente a actos o decisiones administrativas, el COA establece que: "Toda persona tiene derecho a una tutela administrativa efectiva que garantice la protección de sus derechos ante actos de

las autoridades” (Asamblea Nacional del Ecuador, 2017, art. 82).

De esta forma, el cierre de la sucursal Loja de la CFN B.P. realizado sin que se hayan analizado de manera técnica y oportuna los efectos sobre los clientes de la entidad, vulnera derechos de los usuarios. Acompañado a ello, un proceso de transición inexistente vulnera de manera directa la tutela administrativa de los derechos de los clientes.

El no garantizar la previsibilidad de las acciones de parte de la CFN ante sus clientes, más la falta de consideración y acciones para mitigar los efectos del cierre de la sucursal Loja sobre los usuarios, se consideran un claro atropello de los derechos de los consumidores y la confianza pública, tan necesaria para la estabilidad del sistema financiero.

En principio, el derecho bancario y financiero aborda la relación de confianza que se forma entre los clientes y las entidades financieras, teniendo que ser estas últimas conscientes de ello; de esta forma, el derecho a la información clara y transparente, así como el derecho a la no discriminación, deben ser garantías inquebrantables para equilibrar las condiciones que les permitan a los clientes gestionar sus finanzas de manera eficiente (Aguila-Real, 2000; Hullman et al., 2020).

Además, el Código Orgánico Monetario y Financiero del Ecuador, subraya en su artículo 160 que todas las instituciones financieras tienen la responsabilidad de garantizar las relaciones contractuales con sus clientes y las condiciones que implican, indistintamente de situaciones como cierre de sucursales o reestructuraciones (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2022).

La falta de compromiso por llegar al establecimiento de alternativas adecuadas para que los usuarios puedan continuar con condiciones justas y accesibles para el cumplimiento de sus obligaciones contractuales, es un generador de desconfianza que daña de forma irreversible la relación entre la CFN y sus clientes.

## **ESTUDIO DE CASO: PROYECTO MINERO DE VÍCTOR HUGO CUEVA CHUQUIMARCA Y LAS REPERCUSIONES DEL CIERRE DE LA SUCURSAL LOJA**

En este trabajo se analiza el caso de un cliente de la CFN B.P. sucursal Loja, el señor Víctor Hugo Cueva Chuquimarca, quien mantiene un proyecto minero que es financiado por una relación de prestación de servicios de esta entidad financiera para tal efecto. En la actualidad, este cliente se ve orillado a movilizarse y recorrer distancias significativas para realizar gestiones vinculadas a su contrato de financiamiento con la CFN B.P., ya que tras su cierre las gestiones personales deben ser realizadas en sucursales ubicadas en otras provincias, generando costes adicionales y dificultad operativa en la gestión de recursos que podrían resultar en la clausura o cierre de su proyecto.

La sucursal Loja de la Corporación Financiera Nacional Banca Pública estaba ubicada en la cabecera cantonal de la provincia de Loja, geográficamente situada en la región sierra al Sur del Ecuador; en ella se prestaban los servicios que se brindan en la matriz de la entidad y por la ubicación de domicilio del señor Víctor Hugo Chuquimarca, quien radica también en la ciudad de Loja, tras el cierre de la entidad en la localidad tiene que acercarse a realizar trámites en la Sucursal de Guayaquil, según lo dispuesto por la CFN (Admin, 2022); lo que representa tener que realizar un viaje de entre siete y nueve horas dependiendo de las condiciones y el tipo de medio de transporte.

Aunque la CFN B.P. tome la decisión administrativa de cerrar una de sus sucursales, deben buscar y establecer mecanismos que les permitan a sus clientes continuar con sus operaciones sin que se alteren las condiciones pactadas a través de un contrato, de esta forma: "Los contratos obligan a las partes y no pueden ser modificados sin el acuerdo de ambas partes o sin que lo disponga la ley" (Código Civil, 2022, art. 1546).

En este caso particular, considerando lo que manifiesta Atienza (2009, como se cita en Buzón, 2023), son las instituciones financieras quienes deben garantizar que sus decisiones no sean causal para la inviabilidad o afectación directa de los proyectos u obligaciones contractuales de sus clientes, en ningún sentido. Principio que claramente se ve afectado en el análisis de este caso.

Las relaciones contractuales son de cumplimiento obligatorio para las partes, sin poder alterar unilateralmente las condiciones que se han estipulado en la celebración de los mismos (Código Civil, 2022, art. 1475). En el caso puntual de Cueva Chuquimarca, no

contar con una sucursal accesible para tramitar lo relacionado al ámbito financiero de su proyecto minero, compromete incluso la sostenibilidad temporal de su actividad. De forma complementaria, la actuación de la institución financiera CFN B.P., evidencia una falta de adaptabilidad y sensibilidad frente a las condiciones de sus clientes en territorio, complicando aún más el acceso a trámites de financiamiento a quienes habitan provincias lejanas a las entidades públicas que de a poco se centralizan en la capital o grandes cabeceras provinciales.

### **ACCIÓN DE PROTECCIÓN COMO GARANTÍA CONSTITUCIONAL**

En el artículo 88 de la Constitución de la República del Ecuador se establece el mecanismo de acción de protección, pensado para ser accionado ante acción u omisión en la que se ven vulnerados derechos constitucionales. Este mecanismo no exenta a las autoridades o entidades públicas, de forma que en el caso del cierre de la CFN B.P. sucursal Loja, la modificación injustificada de la situación jurídica contemplada en los documentos contractuales previamente adquiridos entre clientes y la entidad, gozaban de la legitimidad necesaria para solicitar una inmediata protección judicial.

En este mismo sentido, cabe recalcar que la misma Corte Constitucional del Ecuador ha manifestado que la acción de protección es procedente no solo ante vulneraciones directas de derechos, sino que, también procede ante la evidente ausencia de medidas razonables que afectan la continuidad de relaciones jurídicas existentes, con especial énfasis en los casos en los que se ven implicados servicios esenciales o de acceso limitado en determinadas regiones o puntos geográficos.

### **TUTELA EFECTIVA FRENTE A ACTOS ADMINISTRATIVOS ARBITRARIOS**

El principio de tutela efectiva, que se recoge en el artículo 75 de la Constitución de la República del Ecuador (Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador, 2008), así como en el artículo 82 del Código Orgánico Administrativo (Asamblea Nacional del Ecuador, 2017), le impone al Estado ecuatoriano el deber de garantizar que todo ciudadano pueda realizar el reclamo pertinente ante una autoridad competente, cuando considere que sus derechos se ven afectados. Por ello, en el caso analizado, la modificación unilateral de las

condiciones contractuales en la prestación del servicio financiero de la CFN B.P. a Víctor Chuquimarca son sujetos de impugnación, ya que el acto administrativo afecta derechos del usuario, pudiendo exigir tanto la revocatoria de la medida, como también medidas de reparación.

La Corte Constitucional del Ecuador (2018), en la sentencia Número 103-18-SEP-CC, reconoció que todos los actos administrativos deben considerar los principios de proporcionalidad, razonabilidad y respeto por los derechos fundamentales, señalando que el incumplimiento será sujeto de control a través de Juez constitucional.

La Constitución de la República del Ecuador establece a través del artículo 11 que, toda vulneración de derechos genera responsabilidad del Estado (Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador, 2008). En este sentido, las acciones emprendidas a nivel administrativo por la Corporación Financiera Nacional afectan de manera directa a la continuidad del servicio, así como, excluyen el establecimiento de mecanismos de protección para contratos vigentes; razones por las que se constituye en una responsabilidad estatal por omisión, sujeta de ser impugnada a través de acción judicial ordinaria o de acción constitucional.

Para Ferrajoli (2011), la responsabilidad del Estado en casos de vulneración de derechos recae no sólo en sus actos, sino también, en las omisiones que comprometen derechos garantizados por el ordenamiento jurídico. Así, es posible reconocer que la falta de previsibilidad de la CFN B.P., y la aparente falta de planificación en lo que respecta al cierre de la sucursal Loja, se le pueden atribuir a la administración pública como una acción de vulneración al principio de seguridad jurídica.

## **METODOLOGIA**

A fin de dar cumplimiento a los objetivos propuestos en este trabajo, se estableció un diseño metodológico que guió cada una de las fases para la estructuración del presente ensayo. El enfoque del estudio es cualitativo, a decir de Hernández Sampieri & Mendoza Torres (2018), las investigaciones desde este enfoque se caracterizan por la profundidad con la que se abordan los datos, siendo el investigador la base en el proceso de recolección; además, desde este enfoque el trabajo apunta a generar una hipótesis más que a probarla, sin necesidad de buscar resultados generalizadores, propendiendo a la

reconstrucción de la realidad.

Por otra parte, el diseño de investigación es no experimental, ya que se busca hacer una radiografía del estado del objeto de estudio, sin que para ello se haya mantenido control o manipulado las variables a estudiar, por lo que su alcance es descriptivo, es decir, se realiza una caracterización (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018) del marco normativo ecuatoriano en relación a las implicaciones legales del cierre de la CFN B.P. sucursal Loja, y los derechos de los usuarios frente a este cierre.

La recolección de información y el desarrollo del estudio tuvo una temporalidad de dos meses, por lo que es una investigación transversal, desarrollada en un momento temporal específico (Vizcaíno Zúñiga et al., 2023). Además, cabe resaltar que los estudios de caso son trabajos que se enlistan dentro de los tipos de investigación cualitativa (Vizcaíno Zúñiga et al., 2023).

De forma complementaria, este es un estudio de tipo bibliográfico porque se realizó una búsqueda exhaustiva de información en documentos recopilados a través de motores de búsqueda académica como *Google Scholar* y *Scielo*, así como en bibliotecas especializadas en materia jurídica pertenecientes a la función judicial del Ecuador, Defensoría del Pueblo y Asamblea Nacional del Ecuador, permitiendo una revisión documental amplia de la normativa vigente del país respecto a derechos de los usuarios, implicaciones legales del proceso de cierre de la CFN B.P. sucursal Loja, y los mecanismos de acción frente a vulneraciones de derechos.

Finalmente, a través del método hermenéutico se realiza un análisis profundo de los documentos recopilados, permitiendo establecer y encontrar relaciones complejas (Gama, 2021) entre diferentes cuerpos normativos y doctrinarios. Estos últimos fueron clave para realizar el análisis de caso estudiado, del que se recopiló información gracias a la aplicación de la entrevista semiestructurada; esta última es una técnica en la que se plantean preguntas abiertas y cerradas al individuo de quien se recopila la información, teniendo la flexibilidad para indagar más allá del guión inicialmente establecido (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018). Gracias al método hermenéutico se establecen las relaciones entre los diferentes elementos abordados en el estudio, dando como resultado las conclusiones que se plantean.

Con lo abordado en este estudio, y gracias al análisis de información desde una perspectiva hermenéutica, es posible establecer recomendaciones jurídicamente relevantes, que deben ser consideradas en la administración pública al momento de una reestructuración institucional, a fin de garantizar principios de los ciudadanos y llevar adelante un debido proceso, así:

Toda actuación debe sustentarse en una base normativa clara que garantice su legalidad.

Debe existir la motivación suficiente que explique, respalde y sustente los actos.

Las medidas adoptadas no pueden generar regresividad de derechos previamente adquiridos.

Finalmente, se debe velar por proteger la expectativa razonable del ciudadano y la confianza sobre el orden jurídico.

Estos principios constituyen garantías explícitas integradas en el ordenamiento jurídico del Ecuador, así como en instrumentos internacionales de derechos humanos, por lo que su transgresión constituye una causal de sanción en el marco judicial.

## CONCLUSIONES

El estudio de caso permite establecer puntos de referencia que, en el análisis conducen a la conclusión de que el cierre de las operaciones de la Corporación Financiera Nacional Banca Pública, afectan los proyectos de los clientes que dependen de las condiciones contractuales contraídas previo al cierre de la sucursal Loja. Dentro de la celebración contractual de los clientes de la Corporación Financiera Nacional, se debe considerar que la cercanía y accesibilidad a la orientación y prestación de servicios en territorio es un determinante para la elección del cliente al momento de decidirse a entablar relación con una institución financiera, hecho que por la decisión de cierre se ha visto gravemente afectada.

El proceso de cierre de la CFN B.P. sucursal Loja cumple características que le configuran como un acto de vulneración de derechos de sus clientes, conculcando el derecho a la seguridad jurídica a través de decisiones que afectan de manera directa el acceso al servicio financiero de los usuarios, sin que se les haya informado oportunamente y de forma clara y motivada el acto. El análisis jurídico a través de la revisión de lo dispuesto en la Constitución del Ecuador, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y el Código Civil Ecuatoriano, permiten determinar que se ha irrespetado derechos adquiridos y establecidos en la relación contractual y los clientes afectados por el cierre arbitrario y no informado de la sucursal Loja.

La afectación que la decisión de cierre de la sucursal Loja de la Corporación Financiera Nacional Banca Pública tiene sobre sus clientes, trasciende de una incidencia personal, sino que, se configura como un caso de vulneración de derechos que puede o debe ser impugnado a través de mecanismos de protección y garantías de derechos. La decisión operativa a nivel gerencial de esta institución financiera, no debe soslayar las condiciones y necesidades de sus clientes, más aún cuando preexisten contratos que implican obligaciones tanto para los usuarios como para la entidad.

## REFERENCIAS

- Admin, W. P. (2022, julio 25). COMUNICADO: OFICINAS DE ATENCIÓN CFN TENDRÁN NUEVA UBICACIÓN A PARTIR DEL 8 DE AGOSTO. *CFN*.  
<https://www.cfn.fin.ec/comunicado-oficinas-de-atencion-cfn-tendran-nueva-ubicacion-a-partir-del-8-de-agosto/>
- Aguilar, W. N., & Moreno, G. G. (2017). Los Derechos Del Consumidor Y Su Desconocimiento En La Sociedad Ecuatoriana. *Prisma Social*, 18, 454–482.
- Aguila-Real, J. A. (2000). Derecho bancario. *Revista jurídica Universidad Autónoma de Madrid*, 2, 283–335.
- Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador 2008—Reformada*. Asamblea Nacional del Ecuador.  
<https://www.asambleanacional.gob.ec/es/contenido/constitucion-de-la-republica-del-ecuador-2008-reformada>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2010). *Ley Orgánica de Defensa del Consumidor: Vol. I* (1era ed.). <https://library.fes.de/pdf-files/bueros/quito/07403.pdf>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2017). *Código Orgánico Administrativo, COA. Segundo suplemento*. <http://biblioteca.defensoria.gob.ec/handle/37000/4259>
- Buzón, R. (2023). Introducción a la filosofía del Derecho de Manuel Atienza. *Doxa. Cuadernos de Filosofía del Derecho*, 46, 111–124.  
<https://doi.org/10.14198/DOXA2023.46.06>
- Código Civil, Pub. L. No. Edición Constitucional del Registro Oficial 15, 14-III-2022  
CÓDIGO CIVIL, 2005-010 322 (2022).  
<http://biblioteca.defensoria.gob.ec/handle/37000/3410>
- Código Orgánico Monetario y Financiero, Pub. L. No. Suplemento del Registro Oficial

1, 11-II-2022, s/n Reforma 11-02-2022 342 (2022).

<http://biblioteca.defensoria.gob.ec/handle/37000/3399>

Corte Constitucional del Ecuador. (2018). *Sentencia 103-18-SEP-CC: Protección de Derechos y Seguridad Jurídica*. Universidad Politécnica Salesiana.

<https://www.studocu.com/ec/document/universidad-politecnica-salesiana/introduccion-al-derecho/rel-sentencia-103-18-sep-cc-seguridad-juridica-y-lesividad/121005700>

Corte Interamericana de Derechos Humanos [Corte Idh. (2010). *Case of Gomes Lund et al. (“Guerrilha do Araguaia”) v. Brazil*.

[https://repositorio.consejodecomunicacion.gob.ec/handle/CONSEJO\\_REP/298](https://repositorio.consejodecomunicacion.gob.ec/handle/CONSEJO_REP/298)

Ferrajoli, L. (1994). *Derecho y razón: Teoría del garantismo penal*. Trotta.

Ferrajoli, L. (2011). *Poderes salvajes. La crisis de la democracia constitucional*. Trotta.

[https://www.researchgate.net/publication/295248153\\_Ferrajoli\\_Luigi\\_Poderes\\_salvajes\\_La\\_crisis\\_de\\_la\\_democracia\\_constitucional\\_Trotta\\_Minima\\_Trotta\\_Madrid\\_2011\\_109\\_pp\\_ISBN\\_978-84-9879-207-2](https://www.researchgate.net/publication/295248153_Ferrajoli_Luigi_Poderes_salvajes_La_crisis_de_la_democracia_constitucional_Trotta_Minima_Trotta_Madrid_2011_109_pp_ISBN_978-84-9879-207-2)

Gama, L. E. (2021). El método hermenéutico de Hans-Georg Gadamer. *Escritos*,

29(62), 17–32. <https://doi.org/10.18566/escr.v29n62.a02>

García Borja, A. F. (2024). *Estudio de caso, análisis de la sentencia No. 006-17-SEP-CC: ACCIÓN EXTRAORDINARIA DE PROTECCIÓN, en el caso 1445-13-EP, interpuesta en contra de la sentencia de la Sala Única de la Corte Provincial de Justicia de Esmeraldas, por terminación unilateral de contrato público*.

<https://www.dspace.uce.edu.ec/entities/publication/www.dspace.uce.edu.ec>

Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (First edition).

McGraw-Hill Education.

- Hullman, H., Atuesta, B., & Rubio, M. (2020). *Las transferencias monetarias no contributivas: Un instrumento para promover los derechos y el bienestar de la población infantil con discapacidad en América Latina y el Caribe.*
- Kelsen, H., & Vernengo, R. J. (1982). Teoría pura del derecho, 2a. Ed. En <https://biblio.juridicas.unam.mx/bjv/id/1039> (2da ed.). Universidad Nacional Autónoma de México. Instituto de Investigaciones Jurídicas.  
<http://ru.juridicas.unam.mx:80/xmlui/handle/123456789/10001>
- Long, S. G. (2022). La cláusula de aceleración en las operaciones financieras. *THEMIS Revista de Derecho*, 81, 13–31. <https://doi.org/10.18800/themis.202201.011>
- Moreta, A. (2019). *PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y SANCIONADOR EN EL COA* (Primera). Continente. <https://escuelalegalite.com/wp-content/uploads/2024/10/PROCEDIMIENTO-ADMINISTRATIVO-Y-SANCIONADOR-EN-EL-COA.pdf>
- Vizcaíno Zúñiga, P. I., Cedeño Cedeño, R. J., & Maldonado Palacios, I. A. (2023). Metodología de la investigación científica: Guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723–9762.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i4.7658](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658)