

UNIVERSIDAD ESTATAL

PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD

CARRERA DE DERECHO

INFORME DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE ABOGADO/A

TÍTULO:

EL NEXO CAUSAL ENTRE PRÁCTICAS DE COBRANZAS EXTRAJUDICIALES ABUSIVAS Y DAÑO MORAL EN ADULTOS MAYORES: ESTUDIO DE CASO NO. 17230-2020-06209

AUTORAS:

QUINTO OBREGÓN DORIS DAYANA

VILLON QUIROZ RUTH BELEN

TUTOR:

AB. HÉCTOR FEBRES CORDERO, MGT.

LA LIBERTAD-ECUADOR

2026

UNIVERSIDAD ESTATAL

PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD

CARRERA DE DERECHO

INFORME DE INVESTIGACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE ABOGADO/A

TÍTULO:

EL NEXO CAUSAL ENTRE PRÁCTICAS DE COBRANZAS EXTRAJUDICIALES ABUSIVAS Y DAÑO MORAL EN ADULTOS MAYORES: ESTUDIO DE CASO NO. 17230-2020-06209

AUTORAS:

QUINTO OBREGÓN DORIS DAYANA

VILLON QUIROZ RUTH BELEN

TUTOR:

AB. HÉCTOR ESTEBAN CONTRERAS FEBRES CORDERO, MGT.

LA LIBERTAD-ECUADOR

2026

APROBACIÓN DEL TUTOR

CERTIFICO

Que he analizado el trabajo de integración curricular con el título "**EL NEXO CAUSAL ENTRE PRÁCTICAS DE COBRANZAS EXTRAJUDICIALES ABUSIVAS Y DAÑO MORAL EN ADULTOS MAYORES: ESTUDIO DE CASO NO. 17230-2020-06209**" presentado por las estudiantes **QUINTO OBREGÓN DORIS DAYANA y VILLON QUIROZ RUTH BELÉN**, portadoras de las cédulas de ciudadanía **Nº 0925398216 y Nº 0928224153** respectivamente, como requisito previo a optar el título de ABOGADAS, y declaro que luego de haber orientado científica y metodológicamente su desarrollo, el referido proyecto de investigación se encuentra concluido en todas sus partes cumpliendo así con el proceso de acompañamiento determinado en la normativa interna.

Atentamente

Validar únicamente en Firma@.
Firmado electrónicamente por:
HECTOR ESTEBAN CONTRERAS FEBRES CORDERO

Ab. Héctor Esteban Contreras Febres Cordero, MGT.

TUTOR

CERTIFICACIÓN ANTIPLAGIO

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Integración Curricular de título: "EL NEXO CAUSAL ENTRE PRÁCTICAS DE COBRANZAS EXTRAJUDICIALES ABUSIVAS Y DAÑO MORAL EN ADULTOS MAYORES: ESTUDIO DE CASO NO. 17230-2020-06209", perteneciente a: QUINTO OBREGÓN DORIS DAYANA Y VILLON QUIROZ RUTH BELÉN, estudiantes de la Carrera de Derecho. CERTIFICO: Que realicé la revisión de similitudes del referido documento mediante el uso de herramientas alternativas de detección de similitudes, como resultado de la revisión efectuada, el documento registra un índice de similitud del 5%.

Declaro que el procedimiento realizado y el porcentaje consignado en el presente certificado son emitidos bajo mi exclusiva responsabilidad y los principios de integridad académica, rigor científico y el criterio técnico.

Atentamente,

Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
HECTOR ESTEBAN CONTRERAS FEBRES CORDERO

Ab. Héctor Esteban Contreras Febres Cordero, MGT
TUTOR

VALIDACIÓN GRAMATICAL Y ORTOGRÁFICA

Mgtr. Tamara Valeria Pita Yanza

Celular: 0997160776

Correo: pitayanza@gmail.com

CERTIFICO

Yo, ***TAMARA VALERIA PITA YANZA*** en mi calidad de ***MAGISTER EN EDUCACION DE BACHILLERATO CON MENCIÓN EN PEDAGOGIA DE LAS CIENCIAS SOCIALES***, por medio de la presente certifico que he leído y corregido el Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del Título de Abogado, denominado ***"EL NEXO CAUSAL ENTRE PRÁCTICAS DE COBRANZAS EXTRAJUDICIALES ABUSIVAS Y DAÑO MORAL EN ADULTOS MAYORES: ESTUDIO DE CASO NO. 17230-2020-06209"***, de las estudiantes: ***QUINTO OBREGÓN DORIS DAYANA*** *y* ***VILLON QUIROZ RUTH BELÉN.***

Certifico que está redactado con el correcto manejo del lenguaje, claridad en las expresiones, coherencia en los conceptos e interpretaciones, adecuado uso del vocabulario y la sinonimia. Además de haber sido escrito de acuerdo a las normas de ortografía y sintaxis vigentes.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a las personas interesadas a hacer uso del presente certificado para los fines que estimen convenientes.

Santa Elena, 08 de julio del 2026



Validar únicamente en Firmadi.
Firmado electrónicamente por:
TAMARA VALERIA PITA YANZA

Mgtr. Tamara Valeria Pita Yanza

CI. 2400077786

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotras **QUINTO OBREGÓN DORIS DAYANA y VILLON QUIROZ RUTH BELÉN,** estudiantes del octavo semestre de la carrera de Derecho de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, habiendo cursado la asignatura Unidad de Integración Curricular II, declaramos la autoría de la presente propuesta de investigación, de título: **EL NEXO CAUSAL ENTRE PRÁCTICAS DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL ABUSIVAS Y DAÑO MORAL EN ADULTOS MAYORES: ESTUDIO DE CASO NO. 17230-2020-06209,** desarrollada en todas sus partes por las suscritas estudiantes con apego a los requerimientos de la ciencia del Derecho, la metodología de la investigación y las normas que regulan los procesos de titulación de la UPSE....

Atentamente

VILLON QUIROZ RUTH BELÉN
CC. 0928224153

QUINTO OBREGÓN DORIS DAYANA
CC. 0925398216

TRIBUNAL DE GRADO



Ab. Brenda Reyes Tomalá, Mgt.
Mgtr.
DIRECTORA DE CARRERA
DOCENTE GUÍA UIC



Dra. Isabel Gallegos Robalino

DOCENTE ESPECIALISTA



Ab. Héctor Esteban Contreras Febres Cordero, Mgt.
DOCENTE TUTOR

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi guía y mi fortaleza, porque en cada paso de este camino, su luz iluminó mi sendero y su amor mantuvo mi fe intacta. Gracias a él estoy hoy aquí, culminando una etapa que, con su mano, se hizo realidad.

A mis padres Jhonny Quinto Román y Jessenia Obregón Párraga, por su invaluable apoyo, sus sacrificios y por el ejemplo de perseverancia que me han transmitido. Su confianza ha sido el pilar que me sostuvo en los momentos más difíciles. A mis hermanos Sofía y Fernando, por su paciencia, estar siempre a mi lado en cada etapa de este proceso y brindarme aliento constante. A mis abuelitos Eduardo Obregón y Mercedes Párraga, por su apoyo espiritual, deseando que todo salga bien en mi vida, su amor ha sido mi fortaleza.

A mi enamorado Carlos P., por su paciencia infinita, su apoyo incondicional en cada momento de cansancio y desánimo, por recordarme siempre que soy capaz de lograr todo lo que me propongo.

Y a mí misma, por el esfuerzo, la perseverancia y la valentía de no rendirme, incluso cuando el cansancio y las dudas querían apagar mi luz.

Doris Quinto Obregón

Este trabajo no solo representa la culminación de una etapa universitaria, representa la evidencia de trasformar el cansancio y frustraciones en logros, y todos estos desafíos en una oportunidad de crecimiento. Por eso, me agradezco a mí misma por no haber renunciado cuando el cansancio y las dificultades parecían más grandes que mis fuerzas, y los resultados parecían lejanos, por haber tenido valentía de continuar y no rendirme.

A Dios, porque donde terminan mis fuerzas, comienzan sus propósitos.

A mi familia, por ser el fundamento principal en cada sueño alcanzado, por su amor su paciencia y confianza, especialmente a mi madre y a mi padre por ser esa fuerza silenciosa que me apoya en cada momento. A mis hermanos totalmente agradecida por ser el apoyo más importante en mi carrera.

De la misma manera agradezco a mi novio Kinger. F., por ese apoyo infinito que me brinda en cada paso que doy.

A mis abuelos, en su memoria quienes hoy descansan en la eternidad, pero cada recuerdo, enseñanza, paciencia, el valor y el respeto, el recuerdo que me plasmaron en mi hicieron que nunca me rinda en las metas que me proponga.

Ruth Villon Quiroz

AGRADECIMIENTO

La culminación de este trabajo de investigación no ha sido un camino solitario, ha sido posible gracias al apoyo, guía y generosidad de personas que, con su conocimiento y su tiempo, contribuyeron significativamente a que este sueño se materialice.

Nuestra gratitud se dirige de manera especial a la Abogada Karen Díaz Panchana, Mgt., por su invaluable orientación, su paciencia y su generosidad al compartir sus conocimientos, cada observación, sugerencia y corrección, enriqueció esta investigación permitiendo fortalecer nuestras competencias jurídicas y metodológicas. Su confianza en nosotras, el hecho de que siempre creyó en este proyecto, resultaron fundamentales para su culminación. Su ejemplo como profesional y como persona representa una inspiración que trasciende el ámbito académico.

Expresamos nuestro más sincero agradecimiento a la Abogada Brenda Reyes Tomalá, Mgt., docente de la Unidad de Integración Curricular, por su dedicación, profesionalismo, la cual contribuyeron significativamente al fortalecimiento y mejoras de la presente investigación.

Extendemos nuestro agradecimiento al Abogado Héctor Febres Cordero, Mgt., por su valiosa labor como tutor, su acompañamiento la cual fue fundamental durante el desarrollo y culminación de nuestro trabajo de investigación.

Así mismo, extendemos nuestra gratitud al Abogado Félix García y Abogada Verónica Yanza, quienes compartieron generosamente sus conocimientos y experiencia, brindándonos información valiosa para la presente investigación.

De manera muy especial, deseamos hacer mención al director de la carrera de Derecho, el Abogado Víctor Coronel Ortiz, persona cuya calidez humana y aliento constante marcaron un antes y un después en nuestra travesía académica. Su frase dime que puedo hacer por ti, se convirtió en un faro en los momentos de mayor incertidumbre, recordándonos que, con perseverancia y enfoque, incluso los desafíos más complejos encuentran salida.

Finalmente, agradecemos a los profesionales del derecho que, mediante sus entrevistas y aportes, enriquecieron nuestra perspectiva y la comprensión de la complejidad de la problemática abordada. Finalmente podemos decir que este trabajo de investigación es el reflejo del esfuerzo colectivo y del respaldo de quienes nos rodean.

Doris Quinto y Ruth Villon

ÍNDICE GENERAL

PORTADA I
CONTRAPORTADA II
APROBACIÓN DEL TUTOR III
CERTIFICACIÓN ANTIPLAGIO IV
VALIDACIÓN GRAMATICAL Y ORTOGRÁFICA V
DECLARACIÓN DE AUTORÍA VI
TRIBUNAL DE GRADO VII
DEDICATORIA VIII
AGRADECIMIENTO IX
ÍNDICE GENERAL X
ÍNDICE DE GRÁFICOS XIII
ÍNDICE DE TABLAS XIV
ÍNDICE DE ANEXOS XV
RESUMEN XVI
ABSTRACT XVII
INTRODUCCIÓN 1
CAPÍTULO I 3
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 3
1.1 Planteamiento del Problema 3
1.2 Formulación del Problema 5
1.3 Objetivos de la Investigación 6
1.4 Justificación de la Investigación 6
1.5 Variables de Investigación 7
1.6 Idea a Defender 7
CAPÍTULO II 8
MARCO REFERENCIAL 8
2.1 Marco Teórico 8
2.1.1 Concepto del nexo causal, obligaciones y derechos del acreedor 8
2.1.2 Concepto, naturaleza jurídica y evolución del daño moral 9
2.1.3 Fundamento normativo del daño moral y su protección en adultos mayores 11
2.1.4 Elementos y fundamentos de la responsabilidad civil 12

2.1.5 El daño moral en la doctrina y jurisprudencia ecuatoriana: Evolución y criterios aplicados sobre la valoración del daño moral 14
2.1.6 Grupos en situación de vulnerabilidad 16
2.1.7 Protección especial a adultos mayores frente al daño moral 17
2.1.8 Impacto psicológico y manifestaciones del daño moral en adultos mayores por prácticas de cobranzas y criterios de valoración judicial del daño moral en casos de cobranza a adultos mayores 19
2.1.9 Prácticas de cobranza extrajudicial; Definición, tipología y límites normativos 22
2.1.10 Vías de protección para el consumidor en el Ecuador 24
2.1.11 El rol y la responsabilidad de la Superintendencia de Bancos y la Defensoría del Pueblo frente a denuncias por cobranzas abusivas 26
2.1.12 Estándares de deuda y Derechos Humanos 28
2.1.13 La Responsabilidad Social Empresarial como deber de la diligencia reforzada en entidades financieras frente a adultos mayores. 29
2.2 Marco Legal 31
2.2.1 Constitución de la República del Ecuador 31
2.2.2 Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores 37
2.2.3 Ley Orgánica de Defensa del Consumidor 39
2.2.4 Declaración Universal de Derechos Humanos 40
2.2.5 Código Civil 42
2.2.6 Código Orgánico Integral Penal 45
2.2.7 Código Orgánico General de Procesos 46
2.2.8 Código Orgánico Monetario y Financiero 50
2.2.9 Superintendencia de Bancos 51
2.3 Marco Conceptual 52
CAPÍTULO III 54
MARCO METODOLÓGICO 54
3.1 Diseño y Tipo de Investigación 54
3.2 Recolección de la Información 55
3.3 Tratamiento de la Información 60
3.4 Operacionalización de Variables 62
CAPÍTULO IV 64

RESULTADOS Y DISCUSIÓN 64
4.1 Análisis, Interpretación y Discusión de los Resultados 64
4.1.1 Análisis de la entrevista la dirigida a jueces de la Unidad Judicial de Santa Elena 64
4.1.2 Análisis de la entrevista dirigida a jueces de la Unidad Judicial de Santa Elena 68
4.1.3 Análisis de la entrevista dirigida a abogados de Santa Elena 75
4.1.4 Análisis de la entrevista dirigida a abogada con maestría en Derecho Procesal Civil 79
4.1.5 Ficha casuística 82
4.2 Verificación de la Idea A Defender 92
CONCLUSIONES 94
RECOMENDACIONES 95
BIBLIOGRAFÍA 96
ANEXOS 101

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 Fundamentos del daño moral y su protección en adultos mayores **.....11**
GRÁFICO 2 Tipos de responsabilidad civil **..... 14**
GRÁFICO 3 Grupos en situación de vulnerabilidad **..... 17**
GRÁFICO 4 Tipos de cobranza **..... 23**
GRÁFICO 5 Vías de protección **..... 24**
GRÁFICO 6 Prácticas de cobranza que vulneran derechos fundamentales **..... 28**
GRÁFICO 7 Medidas que pueden tomar las empresas para garantizar una conducta empresarial responsable**..... 30**

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 Población y muestra **56**
TABLA 2 Operacionalización de las variables **62**
TABLA 3 Ficha casuística de la sentencia no. 17230-2020-06209 ..... **82**

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1 Evidencias Fotográficas..... 101
ANEXO 2 Guía de Entrevista a Jueces 103
ANEXO 3 Guía de Entrevista a Abogados..... 104

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

"EL NEXO CAUSAL ENTRE PRÁCTICAS DE COBRANZAS EXTRAJUDICIALES ABUSIVAS Y DAÑO MORAL EN ADULTOS MAYORES: ESTUDIO DE CASO NO. 17230-2020-06209"

Autoras: Quinto Obregón Doris
Villon Quiroz Ruth
Tutor: Héctor Febres Cordero

RESUMEN

La dificultad para acreditar el nexo causal entre prácticas de cobranzas extrajudiciales abusivas y el daño moral ocasionado en adultos mayores, limita el acceso efectivo a la reparación integral de este grupo de atención prioritaria. El objetivo de la investigación fue identificar los criterios probatorios que aplican los jueces ecuatorianos para determinar dicho nexo causal, mediante análisis del proceso judicial No. 17230-2020-06209, para establecer parámetros de valoración que fortalezcan la tutela judicial efectiva, permitiendo fortalecer la determinación del nexo causal y la reparación integral del daño moral, por la necesidad de reducir la brecha existente entre la protección Constitucional reconocida a los adultos mayores y su aplicación en los procesos judiciales. Este estudio se basó en la teoría de la responsabilidad civil extracontractual, también en fundamentos del daño moral, el nexo causal, la reparación integral y la protección reforzada de los grupos de atención prioritaria, con aportes doctrinarios y jurisprudenciales tanto nacional como internacional en relación con los derechos humanos. Metodológicamente, se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, diseño documental y un estudio de caso, empleando los métodos analíticos, deductivos y exegético. Como técnica de investigación se empleó el análisis documental, fichaje normativo y las entrevistas dirigidas a profesionales del derecho, por lo cual se utilizó como instrumento la guía de entrevista y ficha de análisis documental y citas. Los resultados evidenciaron que la aplicación de los criterios probatorios aplicados dificulta la demostración del nexo causal entre las cobranzas abusivas y el daño moral ocasionado, lo que limitan el acceso a la reparación integral. Por lo que fue necesario implementar parámetros probatorios especializados para permitir una valoración integral de la prueba psicológica y una flexibilización de la carga probatoria con personas pertenecientes a grupos de atención prioritaria, para garantizar una justicia efectiva y acorde con los principios Constitucionales de protección reforzada.

Palabras claves: Nexo causal, Daño moral, Cobranzas extrajudiciales, Abusivas, Adultos mayores.

ABSTRACT

The difficulty in establishing a causal link between abusive extrajudicial debt collection practices and the moral harm suffered by older adults limits this priority groups' effective access to full reparation. This research aimed to identify the evidentiary criteria applied by Ecuadorian judges to determine such a causal link, through an analysis of judicial proceeding No. 17230-2020-06209, in order to assessment parameters that strengthen effective judicial protection. The goal was to improve the determination of causation and the full reparation for moral harm, addressing the need to narrow the gap between the Constitutional protection afforded to older adults and its practical application in judicial proceedings. The study was grounded in the theory of noncontractual civil liability, as well as the concepts of moral harm, causation, full reparation, and the enhanced protection of priority groups, incorporating doctrinal and jurisprudential insights both national and international regarding human rights. Methodologically, the study employed a qualitative approach, a documentary design, and a case study, utilizing analytical, deductive, and exegetical methods. Research techniques included document analysis, the compilation of legal records, and interviews with legal professionals; instruments used included interview guides and forms for document analysis and citation. The results demonstrated that the evidentiary criteria currently applied hinder the proof of a causal link between abusive collection practices and the moral harm, thereby limiting access to full reparation. Consequently, it was deemed necessary to implement specialized evidentiary parameters to allow for a comprehensive assessment of psychological evidence and a relaxation of the burden of proof for individuals belonging to priority groups, ensuring effective justice aligned with constitutional principles of enhanced protection.

Keywords: Causal link, non-pecuniary damage, Out-of-court debt collection, Abusive practices, older adults.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como propósito analizar los estándares de valoración probatoria aplicable al daño moral ocasionado por prácticas de cobranzas extrajudiciales abusivas contra personas adultas mayores, examinando si el sistema procesal ecuatoriano responde adecuadamente a las exigencias constitucionales de tutela judicial efectiva, igualdad material y protección reforzada. Así mismo, se busca determinar la necesidad de incorporar criterios de valoración que permita a los órganos jurisdiccionales apreciar de manera integral las circunstancias particulares de vulnerabilidad que caracterizan a este grupo de atención prioritaria.

Para el desarrollo de esta investigación, el trabajo se estructura en cuatro capítulos que permiten abordar de manera progresiva el problema jurídico planteado. En el primer Capítulo se desarrolla el planteamiento del problema, identificando la dificultad existente en la acreditación del nexo causal entre las prácticas de cobranzas extrajudiciales abusivas y el daño moral en adultos mayores. Además, se formuló la pregunta de investigación, enfocado en establecer criterios probatorios que aplican los jueces para establecer el nexo. Se establecieron los objetos de investigación, tanto el objeto general como el especifico, que guiaron el desarrollo de esta investigación, así como la justificación de la investigación, con el propósito de fortalecer el problema de la investigación. Así mismo se desarrolló la idea a defender y las variables correspondientes, mediante el cual presentan la rigidez que limita la tutela judicial efectiva de los adultos mayores.

El capítulo dos corresponde al Marco Referencial, el cual constituye el sustento doctrinal y jurídico de la investigación. En esta sección se analizan las principales categorías jurídicas que están vinculadas como el daño moral, la responsabilidad civil, el nexo causal y la valoración de la prueba, abordando sus elementos constitutivos esenciales y su evolución doctrinal, de igual manera, se analizan los principios constitucionales que sustentan la tutela judicial efectiva, la dignidad humana, la igualdad material y la protección reforzada, así como la normativa nacional e internacional que reconoce sus derechos, identificando los límites legales del ejercicio del derecho de crédito y las consecuencias que pueden derivarse con estas actuaciones se concierte en conductas abusivas susceptibles de generar responsabilidad civil. En este capítulo también se presenta el Margo Legal, en la que se analizan las disipaciones correspondientes a la Constitución de la Republica del Ecuador, la

Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores, la Ley Orgánica de defensa del Consumidor, el Código Civil, el Código Orgánico General de Procesos, y otras normas relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y de los grupos de atención prioritaria, esta es la base jurídica que nos permitió identificar la reparación del dalo moral y la obligación de garantizar una tutela judicial efectiva. Así mismo está plasmado el Marco Conceptual en que se definen los términos claves utilizados en la investigación, proporcionando claridad para la interpretación de los hallazgos relacionados con el tema.

En el Marco Metodológico, que describe el diseño científico que orientó el desarrollo de la investigación, en la que se determina un enfoque cualitativo, debido a que busca comprender e interpretar los criterios probatorios aplicados. En esta parte se determina el diseño y tipo de investigación, así como los métodos, analíticos, inductivos, deductivos y exegéticos empleados para el estudio del problema. Además, se explican las técnicas e instrumento utilizadas para la recolección de información, entre ellas las entrevistas realizadas a los jueces y abogados especializados, así como el análisis documental de normativa, doctrina y la jurisprudencia, también se empleó el fichaje normativo y citas referenciales. En este se expone el tratamiento y análisis de la información, así como la operacionalización de las variables, garantizando la validez y confiabilidad de los resultados alcanzados plasmados en el tercer capítulo.

Finalmente, el capítulo de Resultados y discusión se examinan la verificación de la idea a defender, conclusiones y recomendaciones, se recogió los aportes derivados de la investigación. En este último capítulo se presenta la propuesta jurídica orientada a fortalecer los criterios de valoración probatoria aplicadas al daño moral cuando la víctima pertenece a un grupo de atención prioritaria. Posteriormente, se verifica la idea a defender mediante confrontación entre los resultados obtenidos, en el marco teórico desarrollado y el análisis jurisprudencial realizado, la ficha casuística de la sentencia, demostrando la necesidad de incorporar una interpretación constitucional que permite valorar integralmente la prueba desde un enfoque de vulnerabilidad. En este capítulo tenemos plasmados las entrevistas que se realizaron a los jueces y abogados especializados. Es aquí donde se plantean las conclusiones y recomendaciones dirigidas a fortalecer las actuaciones de jueces, abogados y entidades financieras, con el propósito de garantizar una tutela judicial efectiva y una reparación integral compatible con los principios del Estado Constitucional de Derecho y justicia, planteado en el capítulo cuarto.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del Problema

En Ecuador, el aumento en las tasas de morosidad ha provocado un auge en el uso de empresas de cobranza extrajudicial, desafortunadamente, conlleva a prácticas de cobranzas intensivas y, a menudo, abusivas, como el exceso de llamadas fuera de horarios permitidos, el envío masivo de mensajes y, aún peor, la publicación de datos personales en las redes sociales. Esta situación se ha normalizado de manera alarmante, generando un incremento sustancial en las quejas relacionadas con estos métodos de cobranza, donde las personas adultas mayores son parte de uno de los grupos vulnerables.

En los últimos años, se ha documentado un crecimiento significativo en la situación de estrés financiero en la población adulta mayor, por la cual se manifiesta con síntomas de ansiedad, insomnio, fatiga crónica, afectaciones que en el ámbito jurídico se manifiesta como daño moral. Este daño, reflejado en el artículo 2232 del Código Civil del Ecuador, constituye una afectación indemnizable a la integridad psíquica y emocional de las personas, quienes representan una lesión a bienes no patrimoniales como la dignidad, paz interior y el honor.

Coronel señala la importancia del artículo 49 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2023) que constituye en:

> Las llamadas de cobranza están reguladas en Ecuador. En la reciente reforma al artículo 49 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, realizada en febrero del 2023, se establecieron límites para el cobro de deudas mediante llamadas, mensajes o correos electrónicos con el objetivo de terminar con las prácticas abusivas y de hostigamiento del que eran víctimas muchas personas deudoras. (Coronel C. , 2023)

Sin embargo, el reconocimiento del daño moral se enfrenta a un obstáculo fundamental, la acreditación del nexo causal. Desde el contexto jurídico el nexo causal no se limita a una sola conexión temporal, si no al vínculo de imputación objetiva, la que permite que se atribuya el daño producido específicamente a la conducta ilícita del acreedor o de su agente

de cobranza. Según el Código Civil del Ecuador en el artículo 2232, establece que este vínculo debe ser el resultado directo de la falta cometida, por lo tanto, no puede mediar una causa independiente que destruya ese enlace.
La dificultad radica en que los jueces del Ecuador deben determinar si el daño psicológico en un adulto mayor fue causado directamente por las gestiones de cobranzas abusivas, y no por otros factores de la vida cotidiana del adulto mayor, como otras condiciones de salud preexistentes, post pandemia u otras preocupaciones de deudas de su entorno familiar.

La sentencia del proceso No. 17230-2020-06209 evidencia con claridad una problemática en la que se denegó la indemnización por daño moral a un adulto mayor con trastornos de ansiedad y depresión, argumentando la falta de pruebas que vincularon el padecimiento por las gestiones de cobranza, sin destacar la posible influencia en otros factores. Este caso revela una contradicción en la normativa ecuatoriana, dado que la Constitución y el Código Civil brindan protección y reparación integral para los grupos vulnerables, lo que resulta en una denegación de justicia, dejándolos indefensos frente a estas conductas abusivas.

La sentencia mencionada refleja una problemática mayor en la justicia civil del Ecuador, este sistema escrito y formal, enfrenta el desafío de adaptarse a la valoración de pruebas que acrediten daños subjetivos y psíquicos. Pero la tradición legal privilegia la prueba documental y pericial médica tradicional, lo cual desfavorece a la prueba testifical de las víctimas y los informes psicológicos especializados. Aunque estos lleguen demostrar la existencia del daño, a menudo encuentran obstáculos para probar su origen específico. Este problema radica a pesar de existir un marco normativo protector, la aplicación práctica de la justicia resulta inaccesible para los grupos más vulnerables y esto varía de contenido efectivo por sus derechos constitucionales.

El problema central de esta investigación es la falta de claridad en los criterios y estándares probatorios cuando se intenta vincular jurídicamente las prácticas abusivas con el daño moral, en la que se propone analizar la aplicación de los jueces del Ecuador para determinar el nexo causal existente frente al daño moral que se deriva de las prácticas de cobranzas abusivas, motivando a los tribunales adoptar una visión más humana en casos de daño moral, tomando como referencia central el caso propuesto.

Por lo cual es más factible abandonar esta vía legal y las empresas continúan con estas prácticas abusivas por la falta de precedentes jurisprudenciales claros y el Estado asume costos públicos en salud mental sin una reparación civil.

Se identificó dificultades específicas en la valoración de la prueba, en donde las sociedades financieras cuentan con departamentos legales con recursos financieros altos, mientras que, en la mayoría de los casos los afectados no cuentan con tantos recursos, razón que agrava la dificultad de la prueba, al mismo tiempo se argumenta que el sistema legal ecuatoriano debe considerar las dificultades al momento de la valoración de la prueba, y no solo aplicar estándares rígidos, en la que se propone facilitar que la prueba y la carga sobre el daño moral se centre en peritajes no solo médicas o psicológicas si no también, en una valoración más profunda valorando la carga de la prueba en exámenes psiquiátricos sobre el afectado.

Proponiendo de igual manera, lineamientos o parámetros jurídicos mucho más claros y equitativos que permitan una ponderación justa para la prueba, en la que se considere la vulneración del demandante.

Esta investigación hará recomendaciones legales y equitativas que adopten las sociedades financieras con el fin que se mantengan restricciones en las prácticas de cobranzas que vulneren los derechos humanos de las personas, respetando los derechos y a los grupos vulnerables.

Con la finalidad de identificar dificultades específicas para la facilitación de una ponderación justa de la prueba, considerando las vulnerabilidades del demandante y armonizando el derecho al crédito con los derechos constitucionales de una vida libre de violencia. Esta propuesta planteada va dirigida no solo para las personas afectadas, sino también para garantizar que una entidad financiera se mantenga en un crecimiento con la responsabilidad social, que sirva como lineamientos de buenas prácticas corporativas.

1.2 Formulación del Problema

¿Qué elementos de convicción probatorios aplican los jueces ecuatorianos para establecer el nexo causal entre prácticas de cobranza extrajudicial abusivas y daño moral en adultos mayores, según lo evidenciado en el proceso No 17230-2020-06209?

1.3 Objetivos de la Investigación

Objetivo general

Identificar los criterios probatorios que aplican los jueces ecuatorianos en la determinación del nexo causal entre prácticas de cobranzas extrajudiciales abusivas y el daño moral en adultos mayores, mediante análisis jurisprudencial comparado, para establecer parámetros de valoración que garanticen el acceso efectivo a la justicia de este grupo vulnerable.

Objetivos específicos

- Caracterizar el marco teórico normativo del daño moral, el nexo causal y las regulaciones de las prácticas de cobranzas extrajudiciales en el Ecuador, mediante revisión documental, con la finalidad de establecer las bases jurídicas que sustenten la reparación en casos que afecten a los adultos mayores.
- Analizar fundamentos jurídicos de la sentencia No. 17230-2020-0629, con enfoque a la valoración probatoria del nexo causal, mediante la utilización de técnicas de análisis documental, para identificar las deficiencias del estándar probatorio aplicado a los casos de adultos mayores.
- Establecer parámetros probatorios especializados que consideren pericias psicosociales integrales y criterios de facilitación de la carga probatoria, que permitan la valoración integral del nexo causal y garanticen la reparación constitucional del daño moral en adultos mayores.

1.4 Justificación de la Investigación

La realización de este estudio sobre los criterios probatorios del nexo causal en el daño moral que derivan de las cobranzas extrajudiciales abusivas evidenciando el hostigamiento de estas prácticas de cobranza hacia los adultos mayores, cómo la edad y el estrés financiero agravan la afectación y complican la prueba lo que genera una contradicción de la reparación integral dictaminado dentro de la Constitución y el Código Civil.

La investigación resulta pertinente, dado que aborda de manera específica la problemática probatoria del nexo causal. Hoy el daño moral, para los adultos mayores víctimas de cobranzas extrajudiciales abusivas. Mientras que la normativa vigente se centra en las regulaciones de estas prácticas o en el daño moral de forma general, esta investigación profundiza en la brecha que existe entre la norma protectora y su aplicación judicial centrada en el análisis de un caso emblemático, la sentencia No. 17230-2020-06209.

Esta investigación realiza un aporte sustantivo al tratar que los parámetros probatorios alternativos y flexibles, superan la visión tradicional que se limita a pericias médicas. El aporte central es un modelo de valoración que incorpora pericia psicosociales psiquiátricas e integrales para poder evaluar el contexto único del adulto mayor, además la aplicación de criterios de facilitación de la carga probatoria trasladando la carga de la prueba al acreedor en casos evidentes. Estos lineamientos ofrecen a los jueces herramientas más claras para la valoración adecuada del daño moral sobre el hostigamiento extrajudicial, destacando las limitaciones de la prueba meramente documental o médicas tradicionales. Su originalidad radica en aclarar los argumentos jurídicos que, al priorizar una prueba rígida y documental, generan una contradicción legal, en la que se reconoce el derecho a la reparación integral en la teoría, pero que, a estos grupos vulnerables se les niega en la práctica.

Este estudio está diseñado para tener una aplicación más práctica e inmediata, los lineamientos y parámetros ofrecen a los jueces y abogados litigantes, herramientas claras, para la valoración adecuada del daño moral.

1.5 Variables de Investigación

Variable Dependiente

Daño moral en adultos mayores.

Variable independiente

Prácticas de cobranzas extrajudiciales abusivas.

1.6 Idea a Defender

Los criterios probatorios aplicados a jueces ecuatorianos en la determinación del nexo causal entre prácticas de cobranzas abusivas y daño moral en adultos mayores presentan rigidez excesiva que desconoce la vulnerabilidad específica de este grupo prioritario, generando contradicción entre la protección constitucional declarativa y la tutela judicial efectiva, esto se evidencia en la sentencia dentro del proceso No. 17230-2020-06209, la aplicación restrictiva de la prueba pericial médica tradicional, al priorizar criterios clínicos estandarizados sobre la sintomatología específica del daño psicológico en personas de la tercera edad, perjudica de manera desproporcionada a los adultos mayores, impidiendo el reconocimiento del daño moral acreditado mediante otros medios probatorios como testimonios de acompañamiento familiar o informes sociales.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 Marco Teórico

2.1.1 Concepto del nexo causal, obligaciones y derechos del acreedor

Se denomina nexo causal a la relación que permite unir una acción con un daño. Sin una relación entre ambos elementos, no puede imputarse a un sujeto la causa de un daño. Por tanto, el nexo causal se erige en uno de los elementos fundamentales de la responsabilidad civil. En caso de pretender reclamar responsabilidad a un sujeto, será necesario acreditarlo para que la reclamación pueda ser exitosa (Jimenez, 2025).

Es decir, que no basta con el hecho de que exista un daño, sino que debe ser el resultado aproximado a ser una conducta ilícita; en el caso de los adultos mayores, suele aparecer una rigidez que logre impedir ver el nexo, que con frecuencia es un proceso complejo.

El concepto de las obligaciones son los vínculos jurídicos que existe entre un deudor y un acreedor, el cual consiste en la necesidad jurídica de dar, hacerlo o no hacer un favor a la otra parte. Es decir, estás obligaciones suelen nacer de fuentes principales como la ley, los contratos, cuasicontratos, delitos o cuasidelitos.

El acreedor es la persona jurídica o natural de un derecho de crédito, es decir es el que tiene la factibilidad de exigir el pago de la deuda o en otras palabras el cumplimiento de las obligaciones que obtuvo el deudor.

La ley les otorga la capacidad de hacer efectiva las obligaciones en todos los bienes presentes y futuros, con una excepción que son los bienes inembargables. Y en la manera de exigir el cumplimiento es el derecho de exigir el cumplimiento preciso, íntegro y apropiado de la obligación. Si existe incumplimiento, puede demandar la ejecución forzosa o el resarcimiento por los daños y perjuicios ocasionados.

2.1.2 Concepto, naturaleza jurídica y evolución del daño moral

El concepto de daño moral constituye una de la categorías más relevantes y complejas de la responsabilidad jurídica, el daño moral se manifiesta a través del sufrimiento, la angustia, la humillación y de las vulneraciones de la dignidad humana. Dentro del ordenamiento jurídico el daño moral se manifiesta como un daño extrapatrimonial, esto quiere decir que no recae sobre los bienes materiales de las personas, si no sobre los bienes inmateriales.

La Real Academia Española define al daño como:

> Delito que consistente en causar daño de manera deliberada a la propiedad ajena, también hace relevancia a los daños y perjuicios que manifiesta que es la compensación que se exige a quien ha causado un daño, para reparar otro (2025).

La definición proporcionada por la Real Academia Española nos da dos fundamentales criterios sobre el daño, en primer lugar, nos dice que el daño es un delito que consiste en el perjuicio a la propiedad ajena, esta es una conducta voluntaria, que resulta esencial para analizar la culpabilidad o el dolo en la responsabilidad del perjuicio. Como segundo tenemos la apreciación de los daños y perjuicios, la cual constituye la compensación que se exige a quien ha causado daño.

En el Ecuador el daño moral ha evolucionado significativamente, Bermeo Alvarado señala que el reconocimiento de los perjuicios de carácter no patrimonial tiene sus raíces en el derecho romano, no obstante, la construcción teórica del daño moral es un desarrollo reciente. Esta situación genera una relevancia teórica y jurídica, la cual presentan diferentes dificultades, que únicamente es una de las complicaciones entorno al daño moral, este análisis de la doctrina, la jurisprudencia y el derecho comparado exige un enfoque tecnológico para referirse a un tipo de perjuicio, este término daño moral, se emplea de manera predominante en los sistemas jurídicos napoleónicos, entre ellos se destaca más el origen francés, seguidos de España, Argentina, Chile, México, Colombia y Nicaragua, aunque estas no eliminan las diferentes opiniones doctrinales, ha permitido avanzar hacia una compensación más sistemática del daño moral, facilitando así su reconocimiento jurídico y práctico sobre el daño moral (Bermeo & Alvarado, 2025).

A lo largo del tiempo, el reconocimiento de los daños extrapatrimoniales que afectan la esfera emocional o espiritual de las personas, este cambio ha impulsado una mayor compensación de la psicología, y el reconocimiento a la dignidad humana. En Ecuador estos

estudios más recientes sobre el daño moral ya no tratan solo de un daño espiritual aislado, sino más bien se entiende como elementos claros para su procedencia.

Un estudio reciente sobre la cuantificación de daños morales analizó la jurisprudencia de la Corte Nacional, donde se ha consolidado la práctica de que la valoración del daño moral que debe fundarse en criterios como la gravedad del perjuicio, la culpa y la intensidad del sufrimiento. La relevancia de este caso analizado no solo eliminó una sentencia por falta de motivación en su valoración del daño moral, sino que además estableció un precedente al elaborar una metodología clara para su valoración, utilizando parámetros objetivos como la duración e intensidad del sufrimiento y tomando como referencia el salario básico unificado para garantizar una reparación equitativa y proporcional. La sentencia No 01803-2018-00396, constituye así una guía fundamental para que los jueces superen la tradición en la materia y fundamenten de manera razonada y trasparente sus decisiones sobre la indemnización del daño moral (Coronel L. , 2022).

Entre estos parámetros se encuentran el uso de tablas de indemnización que asignan valores según el tipo de y gravedad de la lesión, por ejemplo, una secuela psicológica permanente versus un trastorno transitorio, el número de días de incapacidad o tratamiento, y la afectación a proyectos de vida específicos. Tomando en cuenta la gravedad del perjuicio y la intensidad del sufrimiento, por lo que los jueces suelen considerar no sólo la capacidad económica de la víctima y del ofensor, hoy con el fin de evitar indemnizaciones simbólicas. Sino también se menciona las reiteraciones de actos lesivos, impactos específicos en la vida de las víctimas según su profesión u ocupación social.

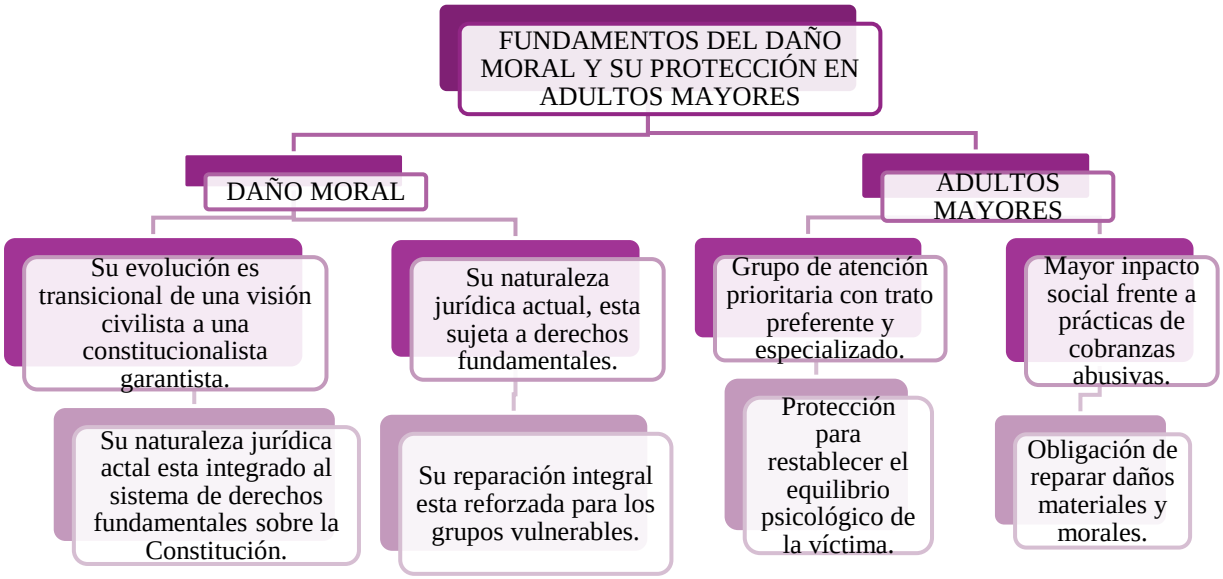
Diez y picazo argumentan que, en los últimos tiempos se han venido adoptando y continúan adaptándose decisiones judiciales que configuran el daño moral, la cual es aplicada de manera poco consistente. El problema no radica únicamente en la banalización de un concepto jurídicamente complejo, sino más bien en la decisión que dicha aplicación genera. Como consecuencia, si antes resultaba comprensible la falta de una definición precisa sobre lo que debía entenderse por daño moral, hoy esta noción se presenta aún más de manera poco comprensible, esta situación suele producirse cuando las categorías judiciales de alta complejidad son interpretadas sin el debido rigor técnico ni la experiencia necesaria (2008).

2.1.3 Fundamento normativo del daño moral y su protección en adultos mayores

Según lo que menciona Coronel, el marco normativo ecuatoriano es que establece la protección del daño moral como una categoría holística fundamental dentro del derecho civil, orientada específicamente a la tutela de otros bienes patrimoniales de la persona. Coronel explica estos bienes que comprenden la dignidad, el honor, la reputación, la tranquilidad espiritual, la vida privada, la integridad psíquica y la identidad personal. También hace énfasis en el artículo 2232 del Código Civil, que establece el pilar normativo al disponer que el monto de la reparación se fijará con prudencia del arbitrio del juez, permitiendo reclamar indemnización por daño moral incluso cuando se haya producido una pérdida económica directa (2022).

Con el fin de delimitar las diferencias conceptuales y funcionales entre el daño moral, se presenta a continuación un gráfico que permitirá visualizar sus principales características, fundamentos y finalidades dentro del ordenamiento jurídico ecuatoriano.

GRÁFICO 1 FUNDAMENTOS DEL DAÑO MORAL Y SU PROTECCIÓN EN ADULTOS MAYORES



Elaborado por: Doris Quinto – Ruth Villon

Una vez sintetizado la comparación del daño moral en adultos mayores tenemos los fundamentos de reparación.

Según lo manifestado por (Pérez Duarte & Noroña) se combina la compensación con la función preventiva y ejemplar, en que la primera función busca atenuar el sufrimiento

mediante una prestación monetaria que simboliza el reconocimiento del agravio y procura el consuelo a la víctima. Menciona que comprende la desconsideración que significa para la persona afectada, el dolor causado por la pérdida de una persona querida, los sufrimientos físicos, la pena, y demás elementos que los adultos mayores manifiestan con intensidad debido a que su estado emocional en más frágil. Así mismo el segundo lugar tenemos, que busca prevenir las conductas similares futuras (1985).

Tal como lo específica la Ley Orgánica de la Personas Adultas Mayores en su artículo 5 son aquellas personas que hayan cumplido los 65 años, los cuáles enfrentan mayores relevancias sobre los síntomas que se le pueden presentar cuando enfrentan una deuda, existen muchas causas y una de ellas es el de endeudamiento que los adultos mayores determinan, es decir los gastos diarios que presentan y la pérdida de empleo debido a su edad o su estado físico.

Es por eso que, el marco normativo ecuatoriano, no solo reconoce el derecho a la reparación del daño moral, sino más bien establece una protección reforzada para los adultos mayores mediante la combinación de disposiciones constitucionales y civiles garantizando la protección del consumidor, la que deben interpretarse sistemáticamente para poder garantizar una tutela judicial efectiva de sus derechos fundamentales, así mismo la responsabilidad civil es un pilar fundamental en el derecho, que impone la obligación de reparar los daños causados a terceros, estos ya sean materiales o morales.

2.1.4 Elementos y fundamentos de la responsabilidad civil

En la responsabilidad civil se ejecutan elementos de suma importancia, como por ejemplo la existencia de daño causado, la relación de causalidad entre acción y el daño, y un factor sobre las atribuciones, esto es mediante el dolo o la culpa o el riesgo creado. La finalidad de estas responsabilidades es asegurar que quienes hayan sufrido un daño, este sea reparado.

Según (Granda Torres & Herrera Abrahan) la Corte Interamericana de Derechos Humanos CIDH ha sido pionera en transformar el principio abstracto de reparación en una obligación estatal concreta y multifacética. La corte estableció que todos los derechos violados conllevan a ser reparados en la que sugerir prudencia ha sido moldeado en concepto de reparación integral, precisando que éste debe ser proporcional al daño e incluir no sólo de sanciones pecuniarias, sino también medidas de restitución, rehabilitación, satisfacción, cómo la publicación de la sentencia o actos públicos de reconocimiento de responsabilidad y garantías de no repetición como reformas legales o institucionales.

La compensación o indemnización económica representan por otro lado, otra modalidad esencial destinado al resarcimiento de los daños y perjuicios de carácter material e inmaterial que no pueden ser separados mediante simple restitución. Por ejemplo, comprende, por un lado, el pago por daños materiales como la pérdida de ingresos o los gastos médicos derivados de las vulneraciones, mientras tanto, por otro lado, tenemos la indemnización por daño moral la cual busca compensar el sufrimiento la angustia y la afectación a la honra de la víctima, de la misma forma la compensación por la pérdida de oportunidades en el ámbito tanto educativo como el ámbito laboral.

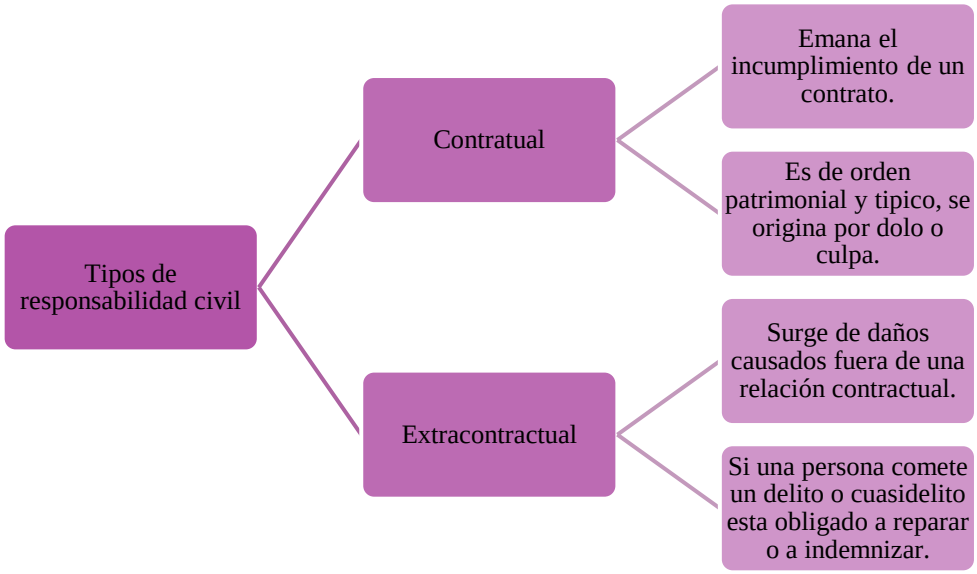
Así mismo la rehabilitación se centra en la recuperación física, psicológica social de la víctima, como ejemplo tenemos que esta modalidad como tal se centra en aplicar y proporcionar la atención médica, psicológica o psiquiátrica de manera gratuita y especializadas, así como proporcionar de la misma manera la terapia física y el proceso de rehabilitación para secuelas derivadas de actos de tortura o violencia.

Como último punto tenemos la garantía de no repetición lo cual son medidas estructuradas de carácter preventivo, qué están encaminados a evitar que violaciones similares se repitan en el futuro. Entre ellas tenemos como ejemplo las reformas de leyes como la políticas o protocolos institucionales que facilitaron o permitieron la bonificación o violaciones de derechos, así también como la implementación de capacitaciones obligatorias de los derechos humanos para las fuerzas de seguridad y otros funcionarios públicos, con la misma manera el fortalecimiento de los sistemas de control y justicia independiente.

Dentro del ámbito jurídico ecuatoriano, encontramos el código civil, que consagra esta figura como un principio fundamental de responsabilidad extracontractual, esta norma establece que todas las personas que, por acción u omisión que cometan un delito o cuasidelito, que causen un daño genera reparación, sobre el hecho ilícito sin necesidad de qué se mediatice una aclaración judicial específica. Aunque su exigibilidad y cuantificación si requiere de la intervención de un juez lo cual responsabiliza la autonomía y se ejerce sin perjuicio de la eventual pena impuesta por el derecho penal.

Por lo tanto, se presenta a continuación un gráfico que distingue varios tipos de responsabilidad civil.

GRÁFICO 2 TIPOS DE RESPONSABILIDAD CIVIL



Elaborado por: Doris Quinto-Ruth Villon

2.1.5 El daño moral en la doctrina y jurisprudencia ecuatoriana: Evolución y criterios aplicados sobre la valoración del daño moral

Para poder comprender la verdadera dimensión y aplicación del daño moral en el Ecuador resulta imperioso transcender un marco conceptual y analizar su concreción en el ámbito jurídico nacional. Se llevó a cabo un análisis a través del examen de la doctrina y la jurisprudencia ecuatoriana, ya que, en su diálogo constante, han marcado la evolución y los criterios aplicados para la configuración y reparación de este tipo de daños, centrándonos en el período reciente. Este análisis sobre la jurisprudencia revela desafíos persistentes, como la discapacidad en los montos indemnizatorios otorgados por diferentes tribunales en casos que contienen una dificultad probatoria del nexo causal. La doctrina competente continúa proponiendo herramientas, para superar obstáculos y hacer que el derecho a la reparación integral hoy tenga una realidad efectiva y uniforme en las prácticas judiciales ecuatoriana.

Según (Aldáz Macías) en los últimos años sí ha consolidado el daño moral como una categoría judicial claramente indemnizable, sin embargo los avances han impulsado a factores claves, cómo la influencia del derecho internacional de Derechos Humanos y su énfasis en la reparación integral, las investigaciones más actuales señalan que el debate ya no gira sólo en un entorno hacia una admisibilidad de la prueba, sino que se centra en la metodología y la cuantificación de la necesidad de limitar a los jueces que fundamenten su decisión aplicando estándares de motivación, explicando claramente el razonamiento lógico que los conlleva a los hechos probados y al monto fijado, y a parámetros verificables

utilizando criterios objetivos como la necesidad y duración del sufrimiento avalados por pruebas periciales, en lugar de fijar cantidades de manera arbitraria o impredecibles.

También tenemos otros de los estudios más recientes que según (Egas Castillo) propone un sistema objetivo de cuantificación que permita mayor claridad normativa, coherencia, y uniformidad en las sentencias que implican daño moral, lo que refleja que la doctrina está relacionado frente a críticas de variabilidad y falta de criterios claros y uniformes, esta propuesta se centra en la investigación que sostiene una fijación de indemnizaciones que genera inseguridad jurídica. Para superar este problema, se argumenta a favor de la implementación de un modelo basado en parámetros o tablas de referencia qué, sin ser mecánicos, oriente la valoración judicial.

Los criterios de cuantificación aplicados entre el 2022 y 2023, distintas investigaciones y análisis de casaciones han coincidido en señalar una serie de criterios que los tribunales ecuatorianos que deberían considerar al fijar indemnizaciones por daño moral, hoy el cumplimiento del artículo 2232 del código civil, menciona los criterios que son, gravedad de la conducta y del daño ocasionado, constituyen un punto de partida fundamental para la cuantificación del daño moral, incluyendo la intensidad del sufrimiento emocional. Por un lado, se valora la entidad de la conducta ilícita, considerando si fue dolosa o culposa, pero en la práctica, este criterio exige valorar si el hecho fue una ofensa o una campaña de información pública, es decir, si ese sufrimiento derivó de un trastorno médico diagnosticado o fue una aflicción transitoria. Su relevancia vive en establecer una proporcionalidad directa entre la dimensión de la gravedad y la reparación.

La coherencia con precedentes y las decisiones judiciales son conscientes con la jurisprudencia relevante, pero en su aplicación implica que los jueces consulten y fundamenten sus decisiones en sentencias anteriores. Su aplicación es un antídoto contra la arbitrariedad y la dispersión irracional de criterios, impidiendo que dos víctimas que han sufrido daño moral grave reciban indemnizaciones por el hecho de acudir a tribunales diferentes. La coherencia no implica uniformidad mecánica pues cada caso tiene sus particularidades, pero sí exige que las derivaciones de los lineamientos jurisprudenciales estén sólidas y motivadas. Este criterio es la base de la seguridad jurídica y la igualdad de trato, y pidiendo que víctimas con daños similares reciban indemnizaciones radicalmente distintas.

Según (Aldáz Macías) la motivación reforzada en casos donde el monto fijado se aparta de estándares usuales, o cuando la valoración del sufrimiento es alta, para evitar arbitrariedad, este criterio actúa como un control de calidad de la decisión judicial, cuando un juez decida otorgar una suma particularmente alta o baja, justificándolo de manera exhaustiva, detallando porque los criterios generales no son suficientes y que circunstancias excepcionales del caso no llevan a adaptarse de ellos, garantizando la transparencia y la racionalidad de la decisión.

2.1.6 Grupos en situación de vulnerabilidad

La normativa ecuatoriana, hace referencia a un grupo de personas, cuyas razones estructurales son sociales, económicas, culturales, físicas o institucionales, lo cual suelen encontrar desventajas lo que limita el ejercicio pleno y efectivo de sus derechos.

Definición de grupos de atención prioritaria en la Constitución:

> Art. 35.- Las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado. La misma atención prioritaria recibirán las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales o antropogénicos. El Estado prestará especial protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008)

Esta condición no deriva únicamente de características individuales, sino principalmente en contexto de desigualdad, exclusión o discriminación que incrementan la probabilidad de sufrir afectaciones a su dignidad, integridad o su bienestar.

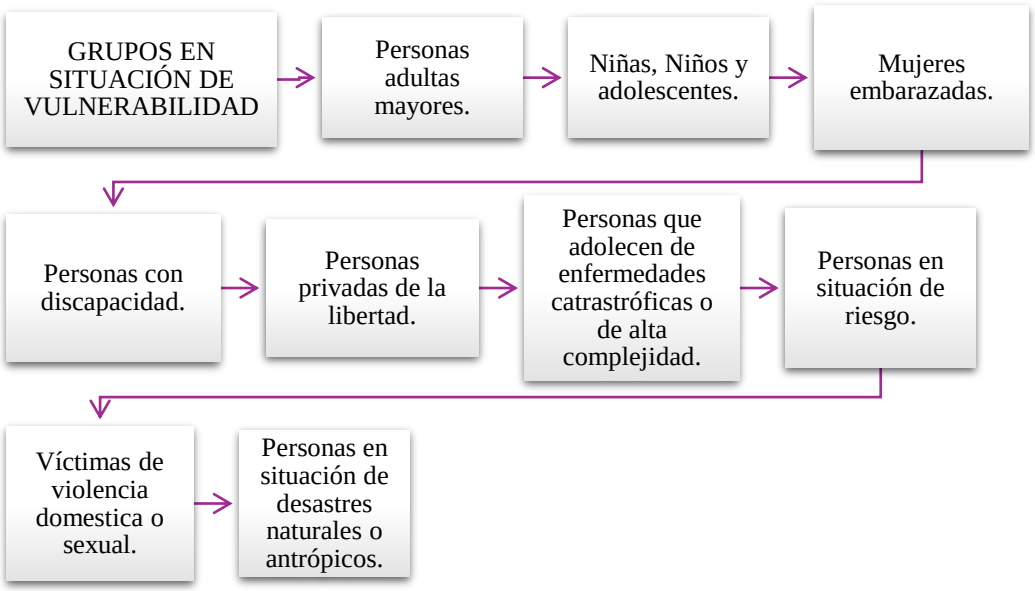
Según MACIOCE la teoría generada por Judith Butler, ayuda a entender este fenómeno mediante una distinción clave entre el precarity y precariousnes, mediante la distinción tecnológica existente la cual, precariousnes es la situación especial de vulnerabilidad de las personas adultas mayores, la cual manifiesta que todos podemos enfermar o envejecer, mientras que precarity es la vulneración socialmente impuesta a grupos específicos mediante políticas que distribuyan una protección de manera desigual (2022).

Es por aquello que la vulnerabilidad, ha sido pensada en el horizonte del poder y del proceso de diferenciación social, que crea condiciones para determinar a individuos o grupos sociales, como el poder económico, social, cultural y político en general, la vulnerabilidad

puede ser inducida por la pérdida de protección y otros factores, que determinen una mayor exposición a los riesgos y una capacidad reducida para protegerse.

La Constitución de la República del Ecuador reconoce plenamente a los grupos en situación de vulnerabilidad, la cual se presenta a continuación mediante un gráfico para mayor comprensión.

GRÁFICO 3 GRUPOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD



Elaborado por: Doris Quinto-Ruth Villon

Los grupos vulnerables establecen un régimen de atención prioritaria para aquellas personas que, por su condición etaria, física, social o económica, enfrentan mayores barreras para el ejercicio efectivo de sus derechos. Esta protección que brinda la Constitución a estos grupos vulnerables se consolida en una categoría dinámica, el cual está orientada a garantizar la igualdad material y la dignidad humana.

2.1.7 Protección especial a adultos mayores frente al daño moral

En Ecuador, la Constitución reconoce el derecho irrenunciable a la seguridad social y establece que las personas adultas mayores deben recibir atención especial en los ámbitos públicos y privados. Esta protección especial se justifica por la situación de vulnerabilidad en la que se encuentran muchos adultos mayores, debido a factores como su edad, su estado de salud, su situación económica, y sus posibles aislamientos social. Además, este grupo poblacional ha contribuido a la sociedad a lo largo de la vida por lo que merecen una vejez

digna y protegida en cumplimiento de las obligaciones internacionales asumidas por el estado ecuatoriano.

En la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores se materializa la protección constitucional, ya que el cuerpo legal no emplea de manera explícita el termino daño moral, sino el derecho a la reparación integral ante cualquier vulneración de derechos que sufran los adultos mayores, en el artículo 62, literal f y g, establece que el ente rector, el Sistema Nacional Especializado de Protección Integral de los derechos de las personas adultas mayores mencionan los proyectos, prevención, atención, restitución y la reparación integral de los derechos por ser parte de un grupo vulnerable. De igual manera en el artículo 88, de la misma ley dispone que en caso de que se determine vulneración de derechos contra los adultos mayores, la autoridad judicial o administrativa ordenará la restitución del derecho vulnerado como: las compensaciones económicas, patrimoniales, rehabilitación física y emocional, garantías de no repetición, entre otros.

Según RATTI los estándares internacionales en materia de derechos humanos constituyen un pilar fundamental para la protección de las víctimas frente al daño moral, el establecer parámetros vinculantes para los estados qué deben cumplir para garantizar una reparación integral. La Corte Interamericana de Derechos Humanos ha reforzado recientemente su doctrina sobre la reparación de daños inmateriales o no patrimoniales como un instrumento esencial para restablecer la dignidad de las víctimas, lo que implica reconocer públicamente su condición de sujetos de derecho, validar su relato de sufrimiento y reparar la deshumanización causada por la violación. En sus sentencias más modernas, la Corte exige una correlación clara entre la conducta estatal o la acción de 1/3 bajo responsabilidad estatal y el sufrimiento manifestado, en la que fundamenta la indemnización en principios de proporcionalidad, motivación y conexión causal (2024).

Por ejemplo, en la Corte Interamericana en el caso Brítez Arce y otros vs. Argentina determinó montos de reparación por daño inmaterial, con base en criterios de equidad, tras valorar el nexo causal entre el acto impugnado y los procedimientos psicológicos acreditados a este fallo, ya que se desarrolló metodologías específicas para cuantificar el daño moral en casos de violación del derecho a la vida, considerando no sólo el sufrimiento de la víctima directa sino también el impacto cronológico en su familia. La corte aplicó un análisis internacional al conocer que la vulnerabilidad socioeconómica de la familia agravó el daño moral, y estableció que la reparación debe incluir medidas de rehabilitación psicológica para

los hijos, esto consolida un estándar más alto de reparación integral que considera las circunstancias específicas de cada víctima (2022).

En síntesis, la evolución significa que la corte interamericana de derechos humanos ha pasado de ser un tribunal que simplemente reconoce el derecho a ser reparado, a realizar un tribunal que define y exige como debe materializarse el derecho de manera concreta, motivada y proporcional al daño sufrido.

2.1.8 Impacto psicológico y manifestaciones del daño moral en adultos mayores por prácticas de cobranzas y criterios de valoración judicial del daño moral en casos de cobranza a adultos mayores

El impacto psicológico que genera las cobranzas abusivas representa una amenaza grande y seria para la salud mental y el bienestar de los adultos mayores, ejerciendo un impacto grave debido a las vulneraciones específicas en esta etapa de la vida. Este fenómeno no constituye una incomodidad transitoria, sino una vulneración directa hacia los derechos fundamentales de rango Constitucional, el artículo 66, numeral 3 de la Constitución de la República del Ecuador (2008) menciona que se garantiza el derecho a la reparación integral personal, el cual comprende la integridad física, psíquica, moral y sexual. Por lo que ordena al Estado adoptar medidas para prevenir, eliminar y sancionar cualquier manera u forma de violencia, más aún si se trata de un grupo vulnerable como lo son los adultos mayores.

Dentro de la investigación de (Brown) manifiesta el impacto psicológico a través de varios aspectos como: la vulnerabilidad económica, el aislamiento social, y la fragilidad psicológica en la que la vulnerabilidad económica sustenta que, si la persona recibe una pensión básica de USD 150 mensuales pueden destinarse casi en su totalidad al pago de una deuda, dejando sin recursos a la persona adulta mayor, que implica que se quede sin recursos económicos para los medicamentos, alimentación adecuada o para los servicios básicos, forzándolo a elegir entre su salud y el acoso crediticio, lo que puede conllevar a una depresión masiva, y un descontrol en su entorno social y emocional.

Igualmente se manifiesta el aislamiento social, mediante la falta de redes de apoyo como familiares o comunitarios, lo cual se convierten en un blanco fácil para el hostigamiento de las entidades financieras, ya que lo único que les conviene es el pago total de la deuda, dentro de la fragilidad psicológica, esta se manifiesta en el estrés crónico generado por las amenazas de embargo o demanda judicial.

(Brown) Manifiesta que la situación de decisiones imposibles como la salud y acoso crediticio, alimentación y cumplimiento de obligaciones financieras y las llamadas insistentes, los cuales exigen pagos que exceden la capacidad económica del adulto mayor generan angustia inmediata y son un estado de desesperación constante que emanan progresivamente a su salud mental. Por lo tanto, en su investigación documenta que esta expresión económica desproporcionada constituye a un factor de riesgo significativo para el desarrollo de cuadros depresivos mayores sobre la idealización suicida en la población, evidenciando que las consecuencias del hostigamiento financiero pueden alcanzar niveles de gravedad extrema en este grupo etario (2023).

Según (OIT) la fragilidad psicológica se caracteriza a la edad avanzada, lo cual amplifica las consecuencias del daño moral derivadas de las cobranzas abusivas y advierte que el estrés crónico generado por las amenazas de embargo o demanda judicial pueden excavar condiciones preexistentes como hipertensión o diabetes, lo cual puede desencadenar cuadros de ansiedad peligrosos, lo que crea un vínculo entre fundamentos biológicos y psicológicos bien documentados. En estos casos, las consecuencias a largo plazo de daño moral por cobranzas abusivas incluyen el sufrimiento psicológico, el funcionamiento y reducción de la esperanza de vida saludable.

El reconocimiento de estas manifestaciones y consecuencias específicas del daño moral resultan indispensables para diseñar las respuestas jurídicas proporcionales, la cual reparan el sufrimiento causado y prevengan su repetición futura. En la determinación de una indemnización justa por daño moral constituye uno de los desafíos más complejos, dentro de los criterios de valoración del daño moral, que enfrentan los jueces ecuatorianos, particularmente cuando las víctimas pertenecen a un grupo de atención prioritaria como lo son los adultos mayores.

Según (Aldáz Macías) menciona que representa un triángulo de reparación efectiva del daño moral, es decir sin criterios de cuantificación claros y coherentes, el derecho a la reparación integral puede invertirse en una promesa ilusoria que genera desconfianza en el sistema judicial y perpetúa la victimización. La complejidad inherente en estas valoraciones radica en la naturaleza inmaterial del daño, que no puede medirse mediante parámetros objetivos como el costo de reparación de un bien o los gastos médicos generados (2023). Por lo tanto, se hace mención en el artículo 2232 del código civil, el juez otorga unas facultades creacionales de establecer que el monto de reparación se fija con prudente arbitrio, pero esta

realidad no puede devenir de la arbitrariedad, sino que debe fundarse en criterios racionales, transparentes y conscientes que garanticen tanto la proporcionalidad, como igualdad en el valor de casos análogos. La ausencia de estos criterios uniformes ha generado tradicionalmente disparidades significativas en las indemnizaciones otorgadas donde víctimas con daños similares reciben compensaciones radicalmente diferentes según el tribunal que conozca su caso.

En estos casos que involucren adultos mayores, el análisis debe de considerarse como un impacto diferenciado por la misma conducta según las características de la víctima, como una llamada amenazante en horarios nocturnos puede generar ansiedad leve, no en una persona joven y saludable, pero si en los adultos mayores.

El segundo criterio esencial identificado por (Aldáz Macías) se refiere a las circunstancias de la víctima, como su vulnerabilidad, su situación económica, su entorno social y su capacidad de resistencia emocional, este parámetro resulta particularmente relevante para adultos mayores (2023).

La finalidad de la indemnización representa el tercer criterio fundamental que debe orientar la valoración judicial, subrayando que la compensación debe entenderse como reparación del perjuicio, no como sanción, este principio distingue claramente el daño moral civil de las penas pecuniarias del derecho penal o las multas administrativas. La función de la indemnización no es castigar al ofensor sino compensar efectivamente a la víctima por el sufrimiento padecido, procurando restablecer, en la medida posible, su situación anímica y funcional anterior al daño.

Según advierte (Vásquez) que la indemnización pecuniaria cumple una función estrictamente compensatoria y su cuantía debe guardar la proporción con la gravedad del perjuicio y las circunstancias del caso (2025). En la práctica judicial, esto significa que el juez debe evitar dos extremos igualmente perjudiciales; por un lado, un monto simbólico que no sea adecuadamente al sufrimiento real y que perpetúa las sanciones de injusticia y por otro lado los montos desproporcionales altos que transforman la reparación civil en un mecanismo punitivo ajeno a su naturaleza.

(Egas Castillo) Propone la implementación de un modelo que equilibre la objetividad necesaria con la flexibilidad requerida para analizar los casos de daño moral basado en

baremos o tablas de referencia que, sin ser mecanismos logren orientar la valoración judicial para fortalecen significativamente la coherencia y previsibilidad de las decisiones (2024).

2.1.9 Prácticas de cobranza extrajudicial; Definición, tipología y límites normativos

Como definición de las prácticas de cobranza extrajudicial conforman un conjunto de acciones fuera del juzgado de los solicitantes o representantes, es decir, son gestiones que hace el solicitante a la persona que le debe dinero o las empresas de cobranza para recuperar esa deuda sin iniciar un proceso judicial formal. Teniendo en cuenta que están prohibidas los hostigamientos según la reforma del artículo 49 de la L.O.D.C. por lo que estas prácticas tienen límites legales, lo cuales deberán ser éticos por su método de representar mecanismos legítimos para la recuperación de créditos sin vulnerar los derechos fundamentales.

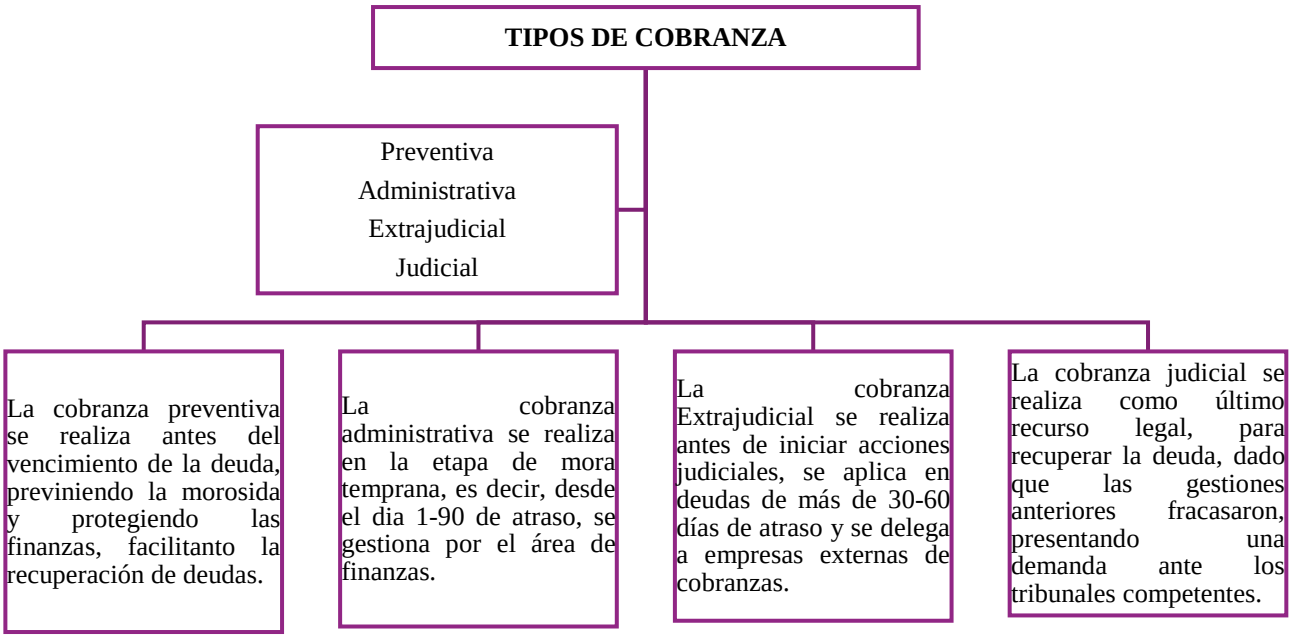
Fernández define y señala el objetivo de la cobranza extrajudicial como el conjunto de gestiones realizadas por una empresa, estudio jurídico o un proveedor externo para recuperar deudas antes de iniciar un proceso judicial, su objetivo es negociar, acordar y registrar pagos mediante mecanismos no contenciosos, como las comunicaciones, recordatorios, compromisos y acuerdos voluntarios. En la práctica, el puente entre la mora y la acción judicial es una etapa clave para evitar costos, cogestión de juicios y desgaste de imagen. Pero al gestionar la cobranza extrajudicial no se trata solo de insistir por correo o teléfono. También requiere organización, trazabilidad y cumplimiento normativo, especialmente en sectores regulados o de alto volumen de operaciones (2025).

La cobranza legítima es caracterizada por la comunicación respetuosa brindando información sobre la deuda y flexibilidad que se le da al deudor para que tenga varias opciones de pago, respetando los límites de horarios. El propósito principal de las cobranzas extrajudiciales es el logro de hacer que el deudor pague todas sus cuotas, para evitar instancias legales hostigosas y complejas. Por eso estas prácticas serán lícitas, siempre y cuando se respete los límites legales y éticos establecidos en la ley.

Morilla menciona la tipología de prácticas de cobranza como:

> En la gestión de cobranza, existen varios tipos de cobranza, que se clasifican según su enfoque y etapa del proceso de pago. Principalmente, se distingue la cobranza preventiva, administrativa, extrajudicial y judicial. Además, se puede clasificar según el canal de comunicación utilizado (llamadas, emails, etc.) o según quien realiza la gestión (directa o por terceros) (Morilla, 2023).

GRÁFICO 4 TIPOS DE COBRANZA



Elaborado por: Doris Quinto-Ruth Villon

Una vez establecida la tipología de las prácticas de cobranza extrajudicial, se analizarán las conductas que se consideran abusivas y que generan responsabilidad civil o administrativas para el solicitante o empresa de cobranza, por lo que se describirá las prácticas de acoso y posibles consecuencias legales, como las sanciones.

El acoso en las prácticas de cobranza se deriva de la responsabilidad civil o administrativa, las cuales incluyen llamadas repetitivas en horarios innecesarios, amenazas, uso de lenguaje inapropiado, entre otros. Estas son conductas que conllevan a la violación de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, sanciones a la normativa de protección de datos personales, conductas inherentes de daño moral, dado que se genera sufrimiento y menoscabo de bienes personalísimos como la honra, tranquilidad y la dignidad. Por lo tanto, el acoso financiero no es únicamente una infracción administrativa, sino también una conducta antijurídica que genera una responsabilidad civil o incluso penal en casos extremos que impliquen amenazas o coacción.

Los límites normativos están establecidos para los derechos Constitucionales a la intimidad, honra y protección de datos, respetando y con el objetivo de evitar las vulneraciones de derechos fundamentales. La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en su artículo 49 refiere que los consumidores serán tratados con respeto y dignidad, evitando la exposición al ridículo, difamación o cualquier tipo de amenaza, dado que esta normativa reconoce las

gestiones de cobro, respetando los límites ya mencionados, para llegar a la recuperación del crédito. Esta regulación específica a las prácticas de cobranza en Ecuador por su evolución hacia estándares más protectores del usuario financiero, respondiendo al incremento documentado de quejas por los métodos abusivos. La Superintendencia de Bancos mediante la Resolución SB-2020-0540 el cual estableció parámetros que delimiten el ejercicio legítimo de la cobranza extrajudicial, lo cual esta normativa define los horarios permitidos para contactar al deudor desde las 07h00 a 20h00, limita la frecuencia de las comunicaciones y prohíbe el uso de canales no autorizados previamente por el cliente.

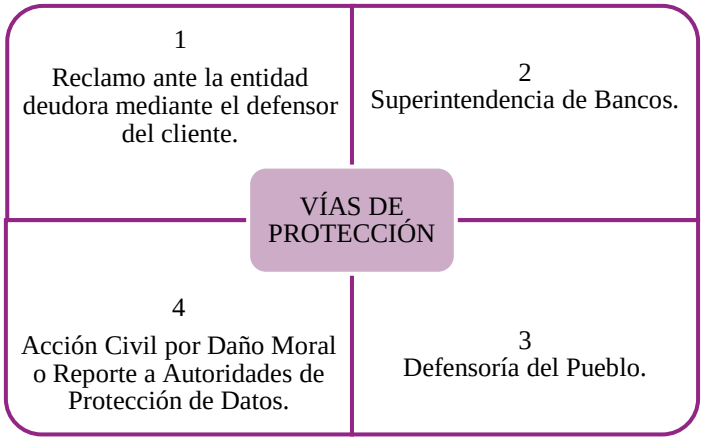
La importancia de esta resolución radica en que trasciende las declaraciones generales de principios para establecer obligaciones específicas y verificables que permitirán determinar objetivamente cuándo una práctica excede los límites legales.

En conclusión, las prácticas de cobranza constituyen un mecanismo legítimo para la recuperación de pagos, pero estos deben de regirse a un marco ético y legal, dado que el acoso financiero se manifiesta de cualquier manera, lo cual generaría responsabilidad civil o penal por el acoso inminente de parte del solicitante o empresas de cobranza.

2.1.10 Vías de protección para el consumidor en el Ecuador

El ordenamiento jurídico del ecuador ofrece múltiples vías de protección, aunque no siempre coordinadas entre sí, el usuario afectado en algunos casos presenta primero un reclamo ante la entidad deudora, es decir, el defensor del cliente, quienes tienen la obligación de atender reclamos y registrar formalmente las quejas por prácticas indebidas.

GRÁFICO 5 VÍAS DE PROTECCIÓN



Elaborador por: Doris Quinto-Ruth Villon

Establecidas las vías de protección se realiza el reclamo y si no se resuelve por la primera vía, el afectado puede acudir a la Superintendencia de Bancos, autoridad competente para investigar y sancionar a las entidades financieras que incumplan las normas de trato y cobranzas, esto dado para reclamos de usuarios financieros, paralelamente el consumidor puede presentar una denuncia ante la Defensoría del Pueblo, que actúa en defensa de los derechos colectivos, de los grupos vulnerables y por vulneración de derecho del consumidor. Y en caso donde existan afectaciones emocionales o difamatorias pueden iniciarse una acción civil por daño moral o reportes ante autoridades de protección de datos por divulgación indebida. La existencia de múltiples canales demuestra la amplitud del marco de protección, pero también se evidencia un problema metodológico de fragmento que facilita la tutela, en este sentido, la educación jurídica financiera del consumidor se vuelve esencial como políticas públicas para fortalecer la efectividad de la protección, pero también exige que los consumidores conozcan sus derechos y conserven evidencia como los registros, mensajes, testigos.

Zumba menciona el abuso de cobros, y la forma de denunciar según el tipo de acreedor:

> Si estos casos de cobranzas provienen de deudas con casas comerciales, la Defensoría del Pueblo se encarga de recibir estos reclamos. Esta entidad recepta la queja e intermedia con las empresas de cobranzas recordándoles que la práctica que realizan está vetada.
>
> Si las deudas provienen de entidades financieras o de cooperativas, los afectados pueden recurrir a la Superintendencia de Bancos.
>
> No obstante, a estas dos alternativas se abre una más que podría ser mucho rápida y eficiente: la de recurrir ante cualquier juez o jueza de contravenciones para que determine sanciones o indemnizaciones, según los hechos que puedan ser probados (2024)

En la prueba y reparación integral, existe una perspectiva procesal el cual acredita el daño moral derivado del acoso financiero, representado por uno de los mayores desafíos financieros dentro del derecho civil ecuatoriano. Al tratarse de un daño subjetivo, no siempre observable o cuantificable, por lo que su demostración exige una evolución interdisciplinaria. Por estas conductas es frecuente recurrir a pruebas más comunes como los peritajes psicológicos, que evidencien ansiedad, depresión o estrés postraumáticos vinculados a la conducta de cobranza. Informes médicos, que pueden demostrar somatización o efecto fisiológico derivados del estrés, testimonios y registros de comunicaciones, que den cuenta del cambio conductual o emocional del afectado.

En conclusión, el sistema legal del Ecuador ofrece varias vías de protección al consumidor, pero existe una ruptura por la cual dificulta la efectividad, lo importante es que todos los consumidores estén informados sobre sus derechos antes los abusos de cobranzas y si enfrentan este tipo de problemas puedan acudir a Superintendencia de Bancos y Defensoría del Pueblo o directamente a un Juez de lo civil. Y se debe tener en cuenta que el demostrar el daño moral causado por las prácticas de cobranzas extrajudiciales abusivas requiere pruebas interdisciplinarias, y para lograr obtener la reparación integral se debe probar la gravedad del daño moral y vulnerabilidad del adulto mayor.

2.1.11 El rol y la responsabilidad de la Superintendencia de Bancos y la Defensoría del Pueblo frente a denuncias por cobranzas abusivas

El fenómeno de las cobranzas abusivas no solo es una respuesta jurídica desde la normativa sustantiva, sino también de una acción institucional coordinada que garantice la tutela efectiva de los derechos del consumidor y del usuario financiero. Por lo que la Superintendencia de Bancos y la Defensoría del Pueblo representan los pilares institucionales más relevantes en la vigilancia, prevención y sanción de las prácticas de acoso financiero en el Ecuador.

El rol de la Superintendencia de Banco es:

> La Superintendencia de Bancos es la institución encargada de regular, vigilar, sancionar, informar y garantizar el cumplimiento de las obligaciones por parte de las instituciones financieras bajo su control.
>
> Sus principales funciones son:
>
> - Vigilar que las instituciones financieras cumplan con la legislación aplicada al sistema financiero y los principios de equidad, transparencia, justicia y sanas prácticas.
> - Defender los derechos y generar confianza de los ciudadanos en el sistema financiero, atendiendo sus peticiones y orientándolos sobre las condiciones de este.
> - Promover la transparencia de la información.
> - Contribuir a que la mayor cantidad de usuarios tengan acceso al sistema financiero (2016).

Po lo tanto la (Superintendencia de Bancos) actúa como un ente técnico, su competencia se centra en la vigilancia y control de las entidades financieras, su misión es la protección del usuario garantizando que las instituciones bajo su control observen principios de transparencia, diligencia y trato justo. En la práctica, esta actúa como primer controlador

sectorial para casos de cobranza abusiva por instituciones financieras y también como entidad orientadora para el usuario financiero.

La Defensoría del Pueblo del Ecuador (2028) por su parte, ejerce un rol constitucional de tutela y promoción a la protección de los derechos de los consumidores en sentido amplio incluyendo quejas por cobros indebidos y actúa como órgano de defensa y mediación cuando existen vulneraciones de derechos colectivos o individuales.

La Defensoría del Pueblo del Ecuador comparte su información para el acceso a la contratación:

> En este sentido, la Ley Orgánica de defensa del Consumidor (2019) establece el derecho a recibir información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos, señalando claramente los precios, características, calidad, condiciones de contratación, para ejercer su derecho a la libre elección; así como a recibir un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios.
>
> Frente a los referidos reclamos por cobros indebidos, la Superintendencia de Bancos ha emitido dos circulares, que recalcan lo establecido en el Código Orgánico Monetario y Financiero sobre la prohibición expresa de que se realicen cargos por servicios financieros y no financieros que no hayan sido expresa y previamente aceptados por las/los clientes o usuaria/os financieros, estableciendo que de ocurrir este tipo de situaciones serán sancionadas conforme a la Ley. (Defensoria del Pueblo, 2028)
>
> La Defensoría del Pueblo (Defensoria del Pueblo), por una parte, insta a la Superintendencia de Bancos a emprender las acciones de verificación y control en las instituciones bancarias para que se cumpla con las disposiciones normativas citadas; así como verificar que los reclamos presentadas por las personas usuarias sean efectivamente atendidos para garantizar el derecho a la reparación por la indebida prestación de servicio en cuanto a pagos no autorizados por las personas usuarias (Defensoria del Pueblo, 2028).

Por lo que también realizan procesos de acompañamiento cuando existen vulneraciones individuales que requieren solución inmediata e incluso puede elevar acciones públicas o administrativas para proteger derechos colectivamente vulnerados; en 2020 presentó acciones públicas relativas a cobros indebidos y hostigamiento, lo que subraya su papel fiscalizador y de tutela social, para reclamaciones individuales, la Defensoría del Pueblo puede prestar asistencia y promover la derivación a organismos competentes.

En conclusión, tanto la Superintendencia de Bancos como la Defensoría del Pueblo desempeñan roles significativos en la protección de los usuarios financieramente frente a las

prácticas de cobranzas extrajudiciales abusivas en el Ecuador, porque son un ente técnico y regulador.

2.1.12 Estándares de deuda y Derechos Humanos

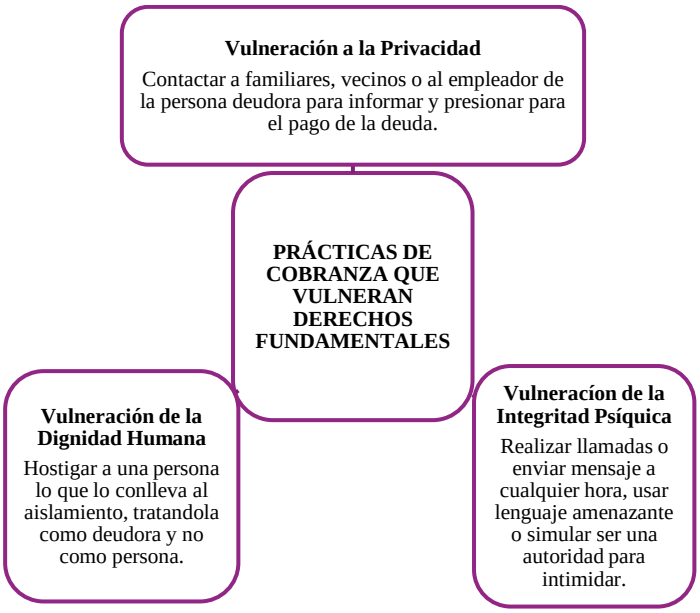
En los informes temáticos del sistema de Naciones Unidas, específicamente los organismos como el alto comisionado para los derechos humanos, son los que se han subrayado a que las prácticas de cobranza o la gestión de deudas deben observar derechos fundamentales como la privacidad, la integridad psíquica y la dignidad humana.

Noticias del Banco Bilbao Vizcaya Argentina señala su concepto deuda como:

> El concepto de deuda es una noción muy familiar y, en principio, fácil de entender por cualquier persona. Pero en muchas ocasiones pasa desapercibido su papel en el funcionamiento de la economía a todos sus niveles. El diccionario de términos económicos de 'The Economist' introduce la definición con una frase de Shakespeare sacada de su obra 'Hamlet'. Traducida sería: "Ni prestes ni pidas prestado, pues el préstamo pierde al amigo y al dinero dado". Una recomendación que el diccionario se apresura a desautorizar, afirmando que el endeudamiento es clave para el crecimiento económico (2021).

Las acciones que constituyen hostigamiento, amenazas o exposición indebida pueden vulnerar estos derechos. Aunque estos estándares no siempre tienen fuerza vinculante, sirven como criterios de interpretación para juzgar la razonabilidad y licitud de prácticas de cobranza.

GRÁFICO 6 PRÁCTICAS DE COBRANZA QUE VULNERAN DERECHOS FUNDAMENTALES



Elaborado por: Doris Quinto-Ruth Villon

Las mencionadas vulneraciones de derechos nos indica que principios rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y Derechos Humanos son también conocidos como el marco de proteger, respetar y remediar, su núcleo es el principio de que las empresas tienen la responsabilidad fundamental de respetar los Derechos Humanos, con independencia de que los Estados cumplan o no con su propio deber de protección, el deber de la debida diligencia de las empresas de cobranza no puede actuar de cualquier manera, es decir que se deben implementar un proceso de debida diligencia para identificar, prevenir, mitigar cómo sus prácticas de gestión de deudas pueden impactar de una manera negativa en los derechos de las personas y más si es de un grupo vulnerable, lo que significa evaluar de forma proactiva si sus protocolos, el entrenamiento del personal o el sistema de comunicación pueda que cause ese daño.

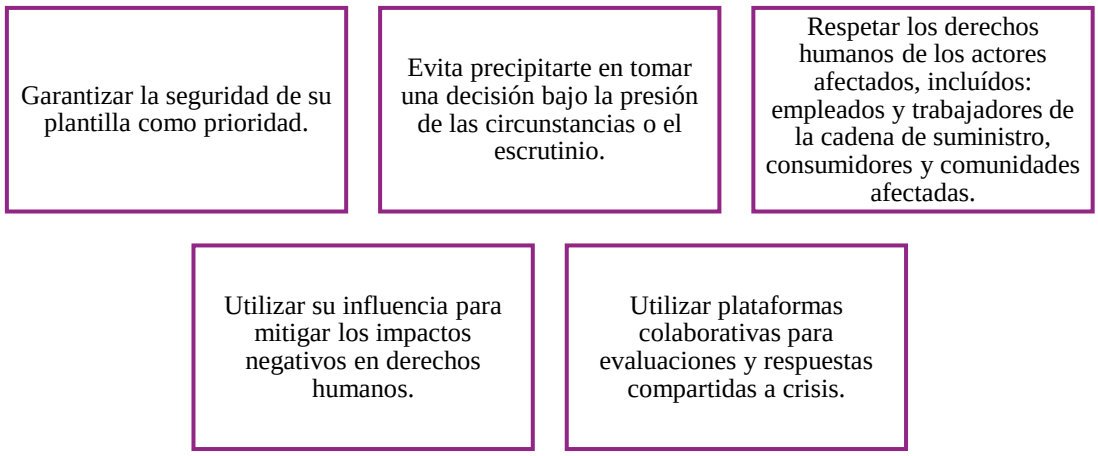
En conclusión, la aplicación concreta en la cobranza se ejerce una obligación en la gestión de cobro sin el ánimo de causar daños psicológicos, por lo que, al mitigar el acoso inminente, amenazas u humillaciones y al hostigar el estrés financiero del deudor, se deberá hacer con opciones de pagos accesibles y ser empáticos con el deudor, remediando cualquier tipo de daño causado que incluye establecer mecanismos de quejas.

2.1.13 La Responsabilidad Social Empresarial como deber de la diligencia reforzada en entidades financieras frente a adultos mayores.

Según (Peña Vélez, Vallejo Ramírez, Malla Alvarado, & Sarmiento Castillo) la Responsabilidad Social Empresarial ha transitado desde una concepción filantrópica voluntaria donde las empresas realizaban obras sociales desvinculadas de su giro comercial hacia un paradigma de Derechos Humanos y diligencia debida, ética y jurídicamente a prevenir impactos negativos en sus grupos de interés. En esta evolución es fundamental para la comunidad financiera ecuatoriana, en el trato con los adultos mayores, porque antes se consideraba las buenas prácticas, hoy se constituye una obligación fundamental de la vulnerabilidad estructural de este grupo, se entiende que en Ecuador las cooperativas de ahorro y crédito del sector financiero de la economía popular y solidaria llegan a tener una doble responsabilidad.

Audrey menciona las medidas que pueden tomar las empresas para garantizar una conducta empresarial responsable y son:

GRÁFICO 7 MEDIDAS QUE PUEDEN TOMAR LAS EMPRESAS PARA GARANTIZAR UNA CONDUCTA EMPRESARIAL RESPONSABLE



Elaborado por: Doris Quinto-Ruth Villon Fuente: (Audrey, 2024).

De hecho, los lineamientos recientes de empresas responsables combinan los principios de la ONU con guías sectoriales que previenen impactos psicosociales derivados de relaciones con clientes, incluido procesos de cobranza agresiva, aunque estas reglas carecen de sanciones jurisdiccionales, su incumplimiento refuerza la imputabilidad ética y jurídica de la empresa, dado que, reflejan estándares internacionales de estas conductas, los jueces por su lado recurren a estos instrumentos para la interpretación del alcance del deber del cuidado o del deber de prevención del daño, por lo tanto las empresas que desconocen estas directrices pueden ser considerados como actuado con negligencia previsible, esto fortalece el vínculo causal entre la conducta y el daño moral que se produce al implementar estos lineamientos, en consecuencia, cuando una entidad financiera no adapta las políticas internas de las diligencias debidas, no capacita a sus gerentes de cobranza en estándares de respeto a los Derechos Humanos, que se configura una falla estructural en la gestión del riesgo, lo cual se puede considerar un elemento determinante para establecer la relación causal entre su conducta y el sufrimiento emocional del afectado.

Audrey expresa su opinión del porqué debe haber una guía sobre conducta empresarial responsable:

> En situaciones de conflicto, como un conflicto armado, una grave violación de derechos humanos, la imposición de sanciones comerciales o una crisis de gobernanza, como un golpe de Estado, se espera que las empresas comprendan su

> papel y los riesgos de la implicación empresarial en el conflicto para respetar el derecho internacional humanitario.
>
> Cuando surge una crisis, las empresas están bajo presión de los interesados para actuar con rapidez, incluyendo decidir si permanecer o salir del mercado, mientras evalúan simultáneamente los impactos en las personas, las comunidades y la sociedad en general. Estas expectativas pueden ser abrumadoras para las empresas, especialmente cuando no cuentan con los requisitos previos o una estrategia desarrollada para actuar con responsabilidad en estos contextos (Audrey, 2024).

Esto implica un proceso continuo y proactivo mediante el cual una empresa debe identificar y evaluar los riesgos reales y potenciales de impactar negativamente en los Derechos Humanos a través de sus propias actividades, la de sus filiales y su cadena de suministro, así mismo, rendir cuentas sobre cómo abordar estos impactos, lo que incluye comunicar de forma transparente las medidas tomadas.

En síntesis, la responsabilidad social empresarial en las entidades financieras del Ecuador, específicamente aquellas que atienden a los adultos mayores, se observa como deber de diligencia reforzada, dado que se adoptan las políticas que garantizan el respeto de los Derechos Humanos, lo que requiere una capacitación exhaustiva al personal para elevar sus estándares éticos e implementar mecanismos de controles que se efectúen para la prevención de prácticas abusivas y aplacar ese impacto negativo en el bienestar emocional y psicológico en especial a este grupo vulnerable.

2.2 Marco Legal

2.2.1 Constitución de la República del Ecuador

La norma suprema del ordenamiento jurídico ecuatoriano es la CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR (CRE), promulgada en Montecristi el 20 de octubre del 2008. Esta surge del resultado de un proceso constituyente impulsado por la Asamblea Nacional Constituyente, que remplazo a la Constitución de 1998 tras convocar a consulta popular mediante referéndum en el año 2007, este proceso respondió a la necesidad del Estado ecuatoriano de formar nuevas bases de justicia social, participación ciudadana y respecto a los derechos humanos, la nueva Carta Magna estableció un Estado constituyente de derecho y justicia, en donde la dignidad de los ciudadanos sea el centro de la organización, además se priorizo los principios como el buen vivir reconocido como Sumak Kawsay, al igual que la plurinacionalidad y reconociendo a la naturaleza como sujeto de derecho, en la que se reconoce un marco normativo legal frente a las reparaciones integrales y respecto a las vulneraciones de derecho, tanto material como mora.

Se menciona al artículo 35 de la C.R.E. dispone que:

> Capítulo III
>
> DERECHOS DE LAS PERSONAS Y GRUPOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA
>
> Art. 35.- Las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado. La misma atención prioritaria recibirán las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales o antropogénicos. El Estado prestará especial protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008).

En este artículo establece que determinados grupos de población, definidos como sujetos de atención prioritaria, deben recibir un trato preferente y especializado tanto en el ámbito público como en el privado. Dentro de este grupo de atención prioritaria se encuentran las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres en estado de gestación, personas con discapacidad, personas privadas de la libertad y quienes padezcan enfermedades catastróficas o de alta dificultad. De la misma forma, dentro de este artículo se dispone que la atención prioritaria sea otorgada a individuos con condiciones de riesgo, así como a víctimas de violencia intrafamiliar, o agresiones sexuales, maltrato infantil y situaciones derivadas de desastre naturales o de acciones humanas, En este caso, el Estado asume la obligación de garantizar medidas de protección mejoradas, especialmente en estos casos donde existe condiciones de doble vulneración, se asegura la plena vigencia de los derechos fundamentales para promover el acceso equitativo a los servicios y oportunidades para el bienestar e inclusión social.

En concordancia con lo antes dispuesto el artículo 36 de la C.R.E. dispone que:

> Sección I
>
> ADULTAS Y ADULTOS MAYORES
>
> Art. 36.- Las personas adultas mayores recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado, en especial en los campos de inclusión social y económica, y protección contra la violencia. Se considerarán personas adultas mayores aquellas personas que hayan cumplido los sesenta y cinco años de edad (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008).

El artículo 36 Asamblea Nacional del Ecuador (2008) reconoce a las personas adultas mayores como un grupo de atención prioritaria, estableciendo una obligación del Estado y de los particulares a garantizar sus derechos. En esta se impone obligaciones jurídicas

concretas tanto en sector público como el privado frente a cualquier vulneración que afecte a este grupo prioritario. La atención prioritaria y especializada implica que las políticas públicas, los servicios y las actuaciones institucionales deben adaptarse a sus necesidades físicas, psicológicas, sociales y económicas, evitando cualquier forma de discriminación por edad. La protección contra la violencia adquiere especial relevancia, dado que reconoce que las personas adultas mayores pueden ser víctimas de cualquier maltrato; por lo tanto, esta protección sirve para exigir medidas de prevención, sanción y reparación integral frente situaciones que las afecten.

El artículo 38 de la C.R.E. dispone que:

> Art. 38.- El Estado establecerá políticas públicas y programas de atención a las personas adultas mayores, que tendrán en cuenta las diferencias específicas entre áreas urbanas y rurales, las inequidades de género, la etnia, la cultura y las diferencias propias de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades; asimismo, fomentará el mayor grado posible de autonomía personal y participación en la definición y ejecución de estas políticas. En particular, el Estado tomará medidas de: 1. Atención en centros especializados que garanticen su nutrición, salud, educación y cuidado diario, en un marco de protección integral de derechos. Se crearán centros de acogida para albergar a quienes no puedan ser atendidos por sus familiares o quienes carezcan de un lugar donde residir de forma permanente. 2. Protección especial contra cualquier tipo de explotación laboral o económica. El Estado ejecutará políticas destinadas a fomentar la participación y el trabajo de las personas adultas mayores en entidades públicas y privadas para que contribuyan con su experiencia, y desarrollará programas de capacitación laboral, en función de su vocación y sus aspiraciones. 3. Desarrollo de programas y políticas destinadas a fomentar su autonomía personal, disminuir su dependencia y conseguir su plena integración social. 4. Protección y atención contra todo tipo de violencia, maltrato, explotación sexual o de cualquier otra índole, o negligencia que provoque tales situaciones. 5. Desarrollo de programas destinados a fomentar la realización de actividades recreativas y espirituales. 6. Atención preferente en casos de desastres, conflictos armados y todo tipo de emergencias. 7. Creación de regímenes especiales para el cumplimiento de medidas privativas de libertad. En caso de condena a pena privativa de libertad, siempre que no se apliquen otras medidas alternativas, cumplirán su sentencia en centros adecuados para el efecto, y en caso de prisión preventiva se someterán a arresto domiciliario. 8. Protección, cuidado y asistencia especial cuando sufran enfermedades crónicas o degenerativas. 9. Adecuada asistencia económica y psicológica que garantice su estabilidad física y mental. La ley sancionará el abandono de las personas adultas mayores por parte de sus familiares o las instituciones establecidas para su protección (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008).

El artículo establece uno de los fundamentos más fuertes, dado que establece obligaciones específicas para el estado para proteger a las personas adultas mayores frente a cualquier sanción de afectación psicológica o económica. Por lo tanto, impone acciones concretas que deben garantizarse para preservar el bienestar integral de los adultos mayores. De la misma

manera, los adultos mayores deben recibir una protección especial contra la explotación económica; el artículo obliga a los jueces a valorar el daño moral desde una perspectiva reforzada de vulnerabilidad. Esta protección reforzada se manifiesta en el cuidado emocional, en la prevención del estrés financiero, evitar presiones económicas desproporcionadas y en garantizar dignidad y tranquilidad. Esto no solo genera el daño moral, sino que una manera que desconoce mandatos constitucionales específicos para este grupo vulnerable. Por lo tanto, el reconocimiento de los grupos de atención prioritaria constituye una fundamentación especial para el análisis de realidades sociales donde persisten condiciones de desigualdad y vulnerabilidad. Por lo que no solo se exige que la provisión de servicios especializado y de atención preferente, sino que se fija en la adopción de políticas públicas, al igual que medidas institucionales y acciones relacionadas con garantizar el pleno ejercicio de los derechos de este grupo de atención prioritaria.En este sentido, el capítulo VI sobre Derechos de Libertad en su artículo 66 numeral 3 de la Constitución de la República dispone que:

> Art. 66.- Se reconoce y garantizará a las personas: 3. El derecho a la integridad personal, que incluye: a) La integridad física, psíquica, moral y sexual. b) Una vida libre de violencia en el ámbito público y privado. El Estado adoptará las medidas necesarias para prevenir, eliminar y sancionar toda forma de violencia, en especial la ejercida contra las mujeres, niñas, niños y adolescentes, personas adultas mayores, personas con discapacidad y contra toda persona en situación de desventaja o vulnerabilidad; idénticas medidas se tomarán contra la violencia, la esclavitud y la explotación sexual. c) La prohibición de la tortura, la desaparición forzada y los tratos y penas crueles, inhumanos o degradantes. d) La prohibición del uso de material genético y la experimentación científica que atenten contra los derechos humanos (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008)

El estado ecuatoriano por su parte reconoce el pleno ejercicio de los derechos inherentes a la libertad de todas las personas, destacando el derecho a la integridad personal, precisamente mencionando el artículo 66 numeral 3, que comprende la protección de la dimensión física, psicológica, moral y sexual de las personas, lo que garantiza que todas las personas deben vivir en condiciones libres de violencia, meticulosamente dirigidas hacia grupos vulnerables como son las mujeres, niñas, niños, adolescentes, personas adultas mayores, personas con discapacidad y otras rasgo en sujeto a situación de vulnerabilidad social. De la misma forma se prohíbe la tortura, la desaparición forzada o cualquier otro trato o castigo que resulte desagradable o inhumano. De la misma manera, se prohíbe estrictamente el uso indebido de material genético o cualquier otra experimentación científica que vulneren los derechos humanos o por lógica la dignidad humana. Así mismos, haciendo mención en los que nos tipifica el numeral 18 del mismo artículo en cuanto el derecho al honor y al buen nombre, siempre y cuando se garantice que la ley ampare a la identidad personal, su imagen y su voz frente a afectaciones o uso indebido de los mismo.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 75 de la C.R.E. establece que:

Capítulo VIII

DERECHOS DE PROTECCIÓN

> **Art. 75.-** Toda persona tiene derecho al acceso gratuito a la justicia y a la tutela efectiva, imparcial y expedita de sus derechos e intereses, con sujeción a los principios de inmediación y celeridad; en ningún caso quedará en indefensión. El incumplimiento de las resoluciones judiciales será sancionado por la ley (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008)

Dentro de este artículo, sobre el derecho de protección, tipifica que toda persona tiene garantizado el derecho a acceder gratuitamente al sistema de justicia y a recibir una tutela judicial efectiva, imparcial o expedita frente a todas estas vulneraciones de los derechos e intereses legítimos, precisamente estas garantías implican que el estado debe asegurar estos procesos judiciales ágiles, directos y libres de obstáculos, para poder evitar que los casos puedan quedar en indefensión, esto con sujeción al principio de inmediación y celeridad. Así mismo se destaca la obligación de acatar las resoluciones emitidas por las autoridades judiciales, en qué se señala que su incumplimiento estará sujeto a sanciones conforme lo ratifica la ley. Por lo tanto, el gobierno ecuatoriano reafirma el carácter vinculante y protector del sistema judicial, asegurando que la justicia sea efectiva y como pilar esencial del estado democrático de derecho.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 76 de la C.R.E. establece que:

> Art. 76.- En todo proceso en el que se determinen derechos y obligaciones de cualquier orden, se asegurará el derecho al debido proceso que incluirá las siguientes garantías básicas: 1. Corresponde a toda autoridad administrativa o judicial, garantizar el cumplimiento de las normas y los derechos de las partes. 2. Se presumirá la inocencia de toda persona, y será tratada como tal, mientras no se declare su responsabilidad mediante resolución firma o sentencia ejecutoriada. 3. Nadie podrá ser juzgado ni sancionado por un acto u omisión que, al momento de cometerse, no esté tipificado en la ley como infracción penal, administrativa o de otra naturaleza; ni se le aplicará una sanción no prevista por la Constitución o la ley. Sólo se podrá juzgar a una persona ante un juez o autoridad competente y con observancia del trámite propio de cada procedimiento. 4. Las pruebas obtenidas o actuadas con violación de la Constitución o la ley no tendrán validez alguna y carecerán de eficacia probatoria. 5. En caso de conflicto entre dos leyes de la misma materia que contemplen sanciones diferentes para un mismo hecho, se aplicará la menos rigurosa, aun cuando su promulgación sea posterior a la infracción. En caso de duda sobre una norma que contenga sanciones, se la aplicará en el sentido más favorable a la persona infractora. 6. La ley establecerá la debida proporcionalidad entre las infracciones y las sanciones penales, administrativas o de otra naturaleza. 7. El derecho de las personas a la defensa incluirá las siguientes garantías: a) Nadie podrá ser privado del derecho a la defensa en ninguna etapa o grado del procedimiento. b) Contar con el tiempo y con los medios adecuados para la

> preparación de su defensa. c) Ser escuchado en el momento oportuno y en igualdad de condiciones. d) Los procedimientos serán públicos salvo las excepciones previstas por la ley. Las partes podrán acceder a todos los documentos y actuaciones del procedimiento. e) Nadie podrá ser interrogado, ni aún con fines de investigación, por la Fiscalía General del estado, por una autoridad policial o por cualquier otra, sin la presencia de un abogado particular o un defensor público, ni fuera de los recintos autorizados para el efecto. f) Ser asistido gratuitamente por una traductora o traductor o intérprete, si no comprende o no habla el idioma en el que se sustancia el procedimiento. g) En procedimientos judiciales, ser asistido por una abogada o abogado de su elección o por defensora o defensor público; no podrá restringirse el acceso ni la comunicación libre y privada con su defensora o defensor. h) Presentar de forma verbal o escrita las razones o argumentos de los que se crea asistida y replicar los argumentos de las otras partes; presentar pruebas y contradecir las que se presenten en su contra. i) Nadie podrá ser juzgado más de una vez por la misma causa y materia. Los casos resueltos por la jurisdicción indígena deberán ser considerados para este efecto. j) Quienes actúen como testigos o peritos estarán obligados a comparecer ante la jueza, juez o autoridad, y a responder al interrogatorio respectivo. k) Ser juzgado por una jueza o juez independiente, imparcial y competente. Nadie será juzgado por tribunales de excepción o por comisiones especiales creadas para el efecto. l) Las resoluciones de los poderes públicos deberán ser motivadas. No habrá motivación si en la resolución no se enuncian las normas o principios jurídicos en que se funda y no se explica la pertinencia de su aplicación a los antecedentes de hecho. Los actos administrativos, resoluciones o fallos que no se encuentren debidamente motivados se considerarán nulos. Las servidoras o servidores responsables serán sancionados. m) Recurrir el fallo o resolución en todos los procedimientos en los que se decida sobre sus derechos (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008)

El ordenamiento constitucional ecuatoriano, haciendo referencia al artículo 76, nos garantiza que todas las personas, en cualquier procedimiento donde se determinen derechos y obligaciones, tienen derecho al debido proceso. Lo cual implica que todas las autoridades administrativas y judiciales deben respetar las normas y asegurar la protección de los derechos de ambas partes. Al igual que se establece en principios de presunción de inocencia, lo cual ratifica que nadie puede ser considerado responsable o culpable hasta que exista una decisión firme o sentencia ejecutoriada. Además, también se dispone que ningún individuo puede ser sancionado por hechos que no estén previamente tipificados en la ley; sólo pueden ser sometidos a juicio por las autoridades competentes siguiendo el procedimiento legal que le corresponde. Se menciona también que toda persona detenida mediante vulneración de derecho carece de validez, y en dado caso que el conflicto genere duda sobre la normativa, pues esta aplicará la disposición más favorable para la persona. En este caso, es fundamental garantizar que los adultos mayores afectados puedan acceder a una justicia real, efectiva y sin obstáculos probatorios injustos.

El artículo 78 dispone de la C.R.E. que:

> Art. 78.- Las víctimas de infracciones penales gozarán de protección especial, se les garantizará su no revictimización, particularmente en la obtención y valoración de las pruebas, y se las protegerá de cualquier amenaza u otras formas de intimidación. Se adoptarán mecanismos para una reparación integral que incluirá, sin dilaciones, el conocimiento de la verdad de los hechos y la restitución, indemnización, rehabilitación, garantía de no repetición y satisfacción del derecho violado. Se establecerá un sistema de protección y asistencia a víctimas, testigos y participantes procesales (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008).

Dentro de este artículo nos garantiza una protección especial a las víctimas de infracciones penales, asegurando que estas no sean sometidas a procesos o actuaciones que generen revictimización durante la recopilación y la evaluación de las pruebas. Se establece también la obligación del Estado a brindar resguardo frente a amenazas, intimidaciones o cualquier otra forma de presión que pueda afectar su integridad judicial. Asimismo, la normativa constitucional dispone la implementación de medidas orientada a asegurar una reparación integral, la cual comprende el acceso oportuno a la verdad de los hechos, así como la indemnización por daños sufridos, los procesos de rehabilitación, las garantías de no repetición y todas aquellas medidas que constituyen plenamente la dignidad y derechos fundamentales.

2.2.2 Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores

La Ley Orgánica de las Personas Mayores constituye un instrumento normativo específico en el que el Estado materializa la protección constitucional reforzada que la Carta Magna otorga a este grupo vulnerable. Está ley esta publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 484 de fecha 9 de mayo de 2019, y tiene como objeto garantizar el ejercicio de los derechos de las personas adultas mayores, estableciendo mecanismos de protección, prevención y reparación integral ante cualquier tipo de vulneración que afecte su dignidad, integridad y bienestar, la importancia de esta ley es que exige proteger a las personas adultas mayores contra el abuso y el maltrato, como las prácticas de hostigamiento y cobranzas abusivas que afectan no solo la estabilidad emocional, sino también psicológica.

En este sentido, el artículo 5 de la referida ley define el sujeto de protección al disponer que:

> Capítulo I
>
> DE LOS SUJETOS
>
> Art. 5.- Persona adulta mayor. Para efecto de la presente Ley, se considera persona adulta mayor aquella que ha cumplido los 65 años de edad. Para hacer efectivos sus

> derechos, bastará la presentación de la cédula de identidad, pasaporte o algún documento que demuestre su identidad, exceptuando a la persona adulta mayor que se encuentre en situación de movilidad humana, en situación de callejización, abandono absoluto o cualquier condición de vulnerabilidad; sin perjuicio de que las personas adultas mayores que pertenezcan a comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades que pudieran tener otro medio de prueba al descrito anteriormente atendiendo a su especificidad intercultural (Asamblea Nacional del Ecuador, 2019)

Esta disposición es fundamental para la presente investigación, dado que establece el parámetro que determina el grupo de atención prioritaria, por lo que es la aplicación de las medidas de protección reforzada que la ley ecuatoriana contempla. Lo que permite definir con precisión a los sujetos que, por su condición etaria, requieren un trato diferente y especial en el ámbito jurídico y administrativo.

Asimismo, el artículo 62, literales f y g, atribuye al ente rector del Sistema Nacional Especializado de Protección Integral de los Derechos de las Personas Adultas Mayores las siguientes funciones:

> Art. 62.- Atribuciones del ente rector del Sistema. Serán atribuciones del ente rector del Sistema Nacional Especializado de Protección Integral de los Derechos de las Personas Adultas Mayores, sin perjuicio de otras establecidas en la normativa nacional, así como en las de esta ley, las siguientes: f) Ejecutar estrategias, proyectos y programas de promoción, prevención, atención, restitución y reparación integral de los derechos de las personas adultas mayores; g) Promover la participación activa del sector público y privado, cooperación internacional y sociedad civil en programas de prevención, atención y reparación integral de los derechos de las personas adultas mayores e implementar campañas de sensibilización y concienciación dirigidas a la ciudadanía (Asamblea Nacional del Ecuador, 2019).

Estos literales son de suma importancia, ya que, al referirse a la reparación integral de los derechos, reconoce que las vulneraciones que sufren las personas adultas mayores no se limitan al ámbito patrimonial, sino a todas las dimensiones de su ser, incluyendo lo emocional y psicológico. Es decir que existe la inclusión expresa de la prevención y atención como ejes que evidencia que el legislador tuvo en cuenta la necesidad de proteger a este grupo frente a situaciones de riesgo que puedan afectar su bienestar integral.

Finalmente, el artículo 88 de la misma ley, corresponde al eje de restitución y reparación, dispone lo siguiente:

> Art. 88.- Eje de restitución y reparación. En caso de determinarse la vulneración de derechos contra las personas adultas mayores, la autoridad judicial o administrativa competente ordenará la restitución del derecho vulnerado, de conformidad con el Reglamento General a esta Ley.

> La restitución podrá incluir entre otras formas, la restitución íntegra del derecho, la compensación económica o patrimonial, la rehabilitación física y emocional, medidas de satisfacción, las garantías de que el hecho no se repita, las disculpas públicas, la exigibilidad de prestación de servicios públicos y aplicación de exenciones, entre otras (Asamblea Nacional del Ecuador, 2019).

Por lo tanto, es fundamental para la protección de las personas adultas mayores, en relación con las prácticas de cobranzas abusivas, establecer la rehabilitación física y emocional, así como compensación económica o patrimonial como formas de reparación. Asimismo, se reconocer de manera entendible que la posibilidad del daño sufrido a este grupo tenga una dimensión no patrimonial, es decir, emocional y psicológica. El daño moral derivado del hostigamiento y las prácticas abusivas de cobranzas encuentra un sustento normativo firme en estas disipaciones, que exige a las autoridades judiciales y administrativas no solo el derecho vulnerado, sino también solucionar integralmente las consecuencias del daño causado, incluyendo aquellas de carácter emocional.

La Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores constituyen un instrumento jurídico de primer orden que consagra el derecho a la reparación integral y la protección contra el abuso y el maltrato. Además, establece un marco normativo especial que debe ser aplicado por los jueces y autoridades administrativas al momento de conocer casos de daño moral que se derivan de las prácticas de cobranzas abusivas contra el grupo de atención prioritaria.

2.2.3 Ley Orgánica de Defensa del Consumidor

El Estado ecuatoriano incorporó esta ley como respuesta a la necesidad de equilibrar las relaciones entre los proveedores de bienes y servicios y los consumidores frente a prácticas abusivas. Por tal razón el Estado ecuatoriano incorporó la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, inspiradas en los estándares internacionales para la protección del consumidor. Por lo tanto, esta ley no solo cumple con esta función preventiva, sino también un instrumento jurídico necesario para sancionar prácticas abusivas.

Por lo tanto, se menciona el artículo 49, en el que estipula que:

> Art. 49.- Cobranza de créditos. - En la cobranza de crédito, el consumidor no deberá ser expuesto al ridículo o a la difamación, ni a cualquier tipo de coacción ilícita ni amenaza de cualquier naturaleza, dirigida a su persona, por el proveedor o quien actúe en su nombre (Congreso Nacional del Ecuador, 2000)

Uno de los artículos más emblemáticos dentro de la Ley Orgánica Defensa del Consumidor es el artículo 49, en la que establece que, en el proceso de cobranza de créditos, los consumidores deben ser tratados con respeto y dignidad, por lo tanto, se prohíbe exponerlo

al ridículo, a la difamación, a la coacción ilícita o de cualquier tipo de conducta dirigida contra la persona deudora, ya sea por parte del proveedor o de quien actúa en su representación. Asimismo, la normativa indica que esta obligación de conducta ética por parte del proveedor exige legalmente, sin que ellos excluyan la posibilidad de que se inicie las acciones penales correspondientes en caso de incumplimiento.

2.2.4 Declaración Universal de Derechos Humanos

El 10 de diciembre de 1984, en París, se adoptó la Declaración Universal de Derechos Humanos. Este documento es el primero en el que todos los estados del mundo acordaron cuáles eran los derechos fundamentales; con el tiempo, el contenido de esta declaración ha adquirido una enorme fuerza ética y moral, influyendo en leyes internas y tratados internacionales posteriores. Esta se adoptó para evitar la repetición de los errores del pasado. La Declaración Universal de Derechos Humanos cuenta con 30 artículos que reconocen los derechos que tenemos todas las personas por el simple hecho de ser personas.

En su artículo 1 tipifica que:

> Art. 1.- Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros (DECLARACIÓN UNIVERSAL DE DERECHOS HUMANOS)

Uno de los artículos más referentes es el número uno, siendo uno de los más emblemáticos, en razón a que se destaca principalmente que todos los seres humanos vienen al mundo con el mismo valor y merecen el mismo respeto, sin importar su origen condición o creencias. Cada persona posee la capacidad de pensar, decidir y sentir, por lo que se debe actuar con empatía y solidaridad hacia los demás. Destacando el principio fundamental de la igualdad y dignidad humana, lo que significa que ninguna persona superior o inferior, ya sea por otras razones sociales, económicas, étnicas o culturales. La libertad y la igualdad no son privilegios que se otorgan sino derechos inherentes a la naturaleza; es por eso por lo que, en una sociedad humana, estos valores son especiales para la convivencia específica y el respeto mutuo.

El articulo 2 tipifica que:

> Art. 2.- 1. Toda persona tiene todos los derechos y libertades proclamados en esta Declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición. 2. Además, no se hará distinción alguna

> fundada en la condición política, jurídica o internacional del país o territorio de cuya jurisdicción dependa una persona, tanto si se trata de un país independiente, como de un territorio bajo administración fiduciaria, no autónomo o sometido a cualquier otra limitación de soberanía (DECLARACIÓN UNIVERSAL DE DERECHOS HUMANOS)

Se presenta el artículo 2 de la Declaración de Derechos Humanos, que establece que toda persona es titular de los derechos y libertades reconocidos en dicho instrumento, sin que exista discriminación alguna, ya sea por razones de raza, color de piel, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier otra naturaleza; así como por el origen nacional y social, posesión económica, el nacimiento o cualquier otra condición personal o social. De la misma manera se reconoce que dichos derechos deben respetarse sin importar la situación política, jurídica o internacional del territorio al que pertenezca las personas, ya sea que se trate de un Estado soberano o una región bajo cualquier forma de administración o limitación de soberanía.

Así mismo, se menciona el artículo 12 es estipula que:

> Art. 12.- Nadie será objeto de injerencias arbitrarias en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia, ni de ataques a su honra o a su reputación. Toda persona tiene derecho a la protección de la ley contra tales injerencias o ataques (DECLARACIÓN UNIVERSAL DE DERECHOS HUMANOS)

El artículo 12 de la Declaración de los Derechos Humanos dispone que ninguna persona debe ser sometida a intromisiones injustificadas o arbitrarias en su vida privada, en su ámbito familiar, en su domicilio o en sus comunicaciones personales. Hoy de igual manera se prohíbe los ataques a la honra, la dignidad y a la reputación de las personas. En consecuencia, se reconoce el derecho de todo individuo a la protección legal necesaria frente a cualquier acto que ataque contra su intimidad o su buen nombre. Los principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos establecen que el Estado tiene la obligación de proteger a las personas frente a las violaciones de los derechos humanos cometidas por terceros, lo que incluye las empresas dentro de su territorio o bajo su jurisdicción. Para poder cumplir con estas obligaciones los estados deben implementar medidas eficaces de prevención, investigación, sanción y reparación, a través de políticas públicas coherentes, de igual forma regulaciones claras y mecanismos jurisdiccionales o administrativos que garanticen la rendición de cuentas ante posibles abusos empresariales.

2.2.5 Código Civil

El Código Civil ecuatoriano es una de las obras jurídicas más importantes en la historia del país; es decir, es la base de la normativa que regula las obligaciones y el daño entre las personas, en este código se refleja en la evolución del derecho privado desde sus raíces romanas hasta su consolidación como un instrumento fundamental de regulación de las relaciones jurídicas entre particulares; dentro de esta normativa nos encontramos con la responsabilidad civil extracontractual, que nos establece que toda persona que cause daño a otra está obligada a repararlo o a indemnizarlo, y es donde aquí hacemos mención a la necesidad de los principios de reparación integral, especialmente cuando se trata de grupos vulnerables como los adultos mayores, por lo tanto, el Código Civil nos permite comprender el origen del daño moral y, a su vez evidenciar las adecuaciones de la dignidad humana y la justicia efectiva.

Considerando el artículo 2214 estipula que:

> Título XXXIII
>
> DE LOS DELITOS Y CUASIDELITOS
>
> Art. 2214.- El que ha cometido un delito o cuasidelito que ha inferido daño a otro, está obligado a la indemnización; sin perjuicio de la pena que le impongan las leyes por el delito o cuasidelito (Congreso Nacional del Ecuador).

El ordenamiento jurídico, el Código Civil, en su artículo 2214, establece que, mediante la comisión de un delito o cuasidelito que cause daño a otra persona, tiene la obligación de reparar e indemnizar dicho daño causado. Esta responsabilidad civil se configura de manera independiente a las sanciones penales que puedan imponerse por el acto ilícito que es cometido, garantizando la protección de los derechos de la víctima. En este sentido, frente al daño ocasionado por la conducta ilícita de una persona, ya sea dolosa o culposa, esta se encuentra vinculada con la naturaleza del delito y cuasidelito. El delito, por su lado, se reconoce como la acción u omisión tipificada en la ley, en la cual la falta es cometida de manera consciente y voluntaria, vulnerando bienes jurídicos protegidos y por otro lado genera responsabilidad tanto penal como civil. Por otro lado, el cuasidelito se refiere a una conducta vaga, imprudente e irresponsable que carece de cuidados debidos; se generan sin la intención de causar daño, produciendo perjuicio a terceros, que originan a una indemnización. Por lo tanto, las acciones dolosas como culposas fundamentan la responsabilidad de ser sancionadas.

Asimismo, se considera el artículo 2215, que menciona que:

> Art. 2215.- Puede pedir esta indemnización, no sólo el que es dueño o poseedor de la cosa que ha sufrido el daño, o su heredero, sino el usufructuario, el habitador o el usuario, si el daño irroga perjuicio a su derecho de usufructo o de habitación o uso. Puede también pedirla, en otros casos, el que tiene la cosa con obligación de responder de ella; pero sólo en ausencia del dueño (Congreso Nacional del Ecuador).

Esta normativa, en su artículo 2215, hace referencia sobre el derecho a solicitar una indemnización por daño, no solo únicamente al propietario o poseedor legal de un bien o a sus herederos, sino que también pueden demandar por reparación quienes tengan derechos legítimos de uso sobre un bien, como el usufructuario, el habitador o usuario, siempre y cuando el daño afecte sus facultades o beneficios derivados del derecho. Es por eso que, cuando se implica vulneración de derechos como el acoso telefónico, el uso indebido de información o afectación a la reputación de terceros que están asociados a las personas deudoras, esta normativa sustenta la posibilidad de que dichas personas reclamen reparación si es que se prueban los hechos causados, lo cual conecta estrictamente con la intención de evitar como las determinadas prácticas de cobro pueden generar daños que deben ser prevenidos, sancionado y reparados para garantizar el respeto a la dignidad humana.

Así mismo se menciona el artículo 2231 que manifiesta que:

> Art. 2231.- Las imputaciones injuriosas contra la honra o el crédito de una persona dan derecho para demandar indemnización pecuniaria, no sólo si se prueba daño emergente o lucro cesante, sino también perjuicio moral (Congreso Nacional del Ecuador).

Este artículo nos menciona las afirmaciones o expresiones que afectan la reputación o el buen nombre de una persona, vulnerando bienes inmateriales directamente vinculados a la dignidad humana, en la que se reconoce de manera expresa la protección jurídica de la honra y el crédito, estableciendo que las imputaciones maliciosas generan el derecho a reclamar una indemnización pecuniaria. Al admitir expresamente la reparación la reparación del daño moral, la norma aplica el concepto tradicional de responsabilidad civil y, por lo tanto, garantiza una tutela efectiva frente a estas conductas que causen sufrimiento, humillación o desprecio social, aunque no produzca pérdidas económicas cuantificables.

Así mismo se considera el artículo 2232 manifiesta que:

> Art. 2232.- En cualquier caso, no previsto en las disposiciones precedentes, podrá también demandar indemnización pecuniaria, a título de reparación, quien hubiera

> sufrido daños meramente morales, cuando tal indemnización se halle justificada por la gravedad particular del perjuicio sufrido y de la falta. Dejando a salvo la pena impuesta en los casos de delito o cuasidelito, están especialmente obligados a esta reparación quienes en otros casos de los señalados en el artículo anterior, manchen la reputación ajena, mediante cualquier forma de difamación; o quienes causen lesiones, cometan violación, estupro o atentados contra el pudor, provoquen detenciones o arrestos ilegales o arbitrarios, o procesamientos injustificados, y, en general, sufrimientos físicos o síquicos como angustia, ansiedad, humillaciones u ofensas semejantes. La reparación por daños morales puede ser demandada si tales daños son el resultado próximo de la acción u omisión ilícita del demandado, quedando a la prudencia del juez la determinación del valor de la indemnización atentas las circunstancias, previstas en el inciso primero de este artículo (Congreso Nacional del Ecuador).

En este artículo se establece que, incluso en situaciones que no se encuentran expresamente en disposiciones anteriores, cualquier persona que haya sufrido un daño exclusivamente moral tiene derecho a demandar y a solicitar una compensación económica esto como forma de reparación, siempre y cuando la gravedad del perjuicio y la conducta que lo originó sea justificada. Esta obligación de indemnizar permanece en las sanciones penales que corresponden a la ejecución del delito o del cuasidelito, para quienes lesionen la reputación o dignidad de otra persona mediante estos actos, como la difusión de información, la afectación a la integridad física o sexual, o cualquier conducta que provoque daño físico o psicológico.

Asimismo, se hace mención del artículo 2233, que tipifica que:

> Art. 2233.- La acción por daño moral corresponde exclusivamente a la víctima o a su representante legal. Mas, en caso de imposibilidad física de aquella, podrán ejercitarla su representante legal, cónyuge o parientes hasta el segundo grado de consanguinidad. De haber producido el hecho ilícito la muerte de la víctima, podrán intentarla sus derechos habientes, conforme a las normas de este Código. Cuando el daño moral afecte a las instituciones o personas jurídicas, la citada acción corresponderá a sus representantes (Congreso Nacional del Ecuador).

En este artículo del Código Civil se consagra que la facultad de ejercer una acción por daño moral recae exclusivamente a las personas afectadas o en su representante legal. Pero, si en determinado caso la víctima se encuentra en alguna condición física que le impida ejercer dicha acción por sí misma, está en total responsabilidad de asumirla el representante legal o por su cónyuge o sus familiares hasta segundo grado de consanguinidad. Asimismo, en los casos en el que el acto ilícito haya causado el fallecimiento de la víctima, el derecho de iniciar la acción corresponderá a sus derechohabientes, que son sus herederos o sucesores conforme a lo establecido en este mismo código normativo.

2.2.6 Código Orgánico Integral Penal

El Código Orgánico Integral Penal (COIP) es un sistema sancionador cuyo contenido está ajustada a la realidad social y a las políticas criminales, en la que se reconoce la reparación integral a las víctimas, que incluyen reparación moral y psicológica, precisamente para establecer consecuencias penales, garantizando que, si existe afectación a los derechos fundamentales, la víctima tenga derecho a estos mecanismos judiciales para obtener compensación y la debida restitución de sus derechos. Permite, de igual manera, la responsabilidad penal y civil cuando el daño causado se excede en la relación contractual que configura posibles delitos.

Dentro de su artículo 77 estipula que:

> Art. 77.- Reparación integral de los daños.- La reparación integral radicará en la solución que objetiva y simbólicamente restituya, en la medida de lo posible, al estado anterior de la comisión del hecho y satisfaga a la víctima, cesando los efectos de las infracciones perpetradas. Su naturaleza y monto dependen de las características del delito, bien jurídico afectado y el daño ocasionado. La restitución integral constituye un derecho y una garantía para interponer los recursos y las acciones dirigidas a recibir las restauraciones y compensaciones en proporción con el daño sufrido. Las personas condenadas con sentencia ejecutoriada por la comisión de delitos de peculado, enriquecimiento ilícito, concusión, cohecho, tráfico de influencias, oferta de realizar tráfico de influencias y testaferrism; obstrucción de la justicia, sobreprecios en contratación pública, actos de corrupción en el sector privado, así como, lavado de activos, asociación ilícita y delincuencia organizada relacionados con actos de corrupción, responderán con sus bienes hasta el monto de la reparación integral del Estado y la sociedad (Asamblea Nacional del Ecuador).

El artículo 77 del COIP establece que la reparación integral consiste en adoptar medidas que permitan restablecer, en la mayor medida posible, la situación en la que se encontraba antes de que ocurriera el hecho ilícito, lo que satisface a las víctimas como medida de reparación y, por consiguiente, elimina los efectos causados por la infracción. La naturaleza y el monto de la reparación dependerá del delito, del derecho afectado y del daño generado. Asimismo, le otorga a la víctima el derecho la víctima a ejercer las sanciones necesarias para obtener compensaciones por el daño sufrido. En determinados delitos, especialmente relacionados con corrupción o afectación grave al Estado, las personas condenadas deberán responder con sus bienes hasta cubrir el valor de la reparación.

Así mismo en su artículo 177 menciona que:

> Art. 177.- Actos de odio. - La persona que cometa actos de violencia física o psicológica de odio, contra una o más personas debido a su nacionalidad, etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género u orientación sexual, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, condición socioeconómica, condición migratoria, discapacidad, estado de salud o portar VIH, será sancionada con pena privativa de libertad de uno a tres años. Si los actos de violencia provocan heridas a la persona, se sancionará con las penas privativas de libertad previstas para el delito de lesiones agravadas en un tercio. Si los actos de violencia producen la muerte de una persona, será sancionada con pena privativa de libertad de veintidós a veintiséis años (Asamblea Nacional del Ecuador).

Este artículo del COIP sobre los delitos de odio o actos de odio establece que cualquier persona que ejecute actos de violencia física o psicológica debidamente motivados por sentimientos de odio contra una o más personas, basándose en razones como: su nacionalidad, origen étnico, lugar de nacimiento, edad, genero, identidad de género, su orientación sexual, identidad cultural, el estado civil, idiomas, religión, ideología, nivel socioeconómico, condición migratoria, discapacidad, estado de salud o portador de VIH, entre otros, serán sancionados penalmente con una pena privativa de libertad de uno a tres años. Igualmente, si la conducta deriva más allá de lesiones, se impondrá la sanción prevista para las lesiones agravadas, que es incrementada en un tercio. En los casos que dichos actos de odio ocasionen la muerte de la víctima, la pena será sancionada de veintidós a veintiséis años de prisión preventiva.

2.2.7 Código Orgánico General de Procesos

El Código Orgánico General de Procesos (COGEP) nació a partir de una nueva necesidad para los procesos judiciales en el Ecuador. No obstante, antes de su creación se utilizaban los códigos por separado, como el Código Civil, Código Penal, entre otros, esto generaba que los procesos sean más lentos, debido a que todos eran de manera escrita, y estos procesos ocasionaban poca accesibilidad para la ciudadanía. Desde la promulgación de la Constitución del 2008, aquí se implementó un modelo diferente de justicia que se centra en la oralidad, celeridad, construyendo un sistema más ágil, reforzando la oralidad y siendo eficiente. Entre el 2013 y 2015, se construyó un Código unificado lo cual reunía todas las normas no penales, este modelo llamado Código Orgánico General de Procesos fue aprobado en el 2015 y entró en vigor el 2016.

En esta normativa nos encontramos con el artículo 158, en la que tipifica que:

> Título II PRUEBA
>
> Capítulo I REGLAS GENERALES

> Art. 158.- Finalidad de la prueba. La prueba tiene por finalidad llevar a la o al juzgador al convencimiento de los hechos y circunstancias controvertidos (Código Organico General de Procesos, 2015).

Este artículo establece que la finalidad de la prueba es llevar al juzgador al convencimiento de los hechos. Esto resulta pertinente para la investigación; por ende, en los casos de daño moral y el nexo causal no suele evidenciarse como prueba de manera directa, es decir, se trata de afectaciones internas, psicológicas y emocionales, lo cual son difíciles de demostrar materialmente.

Asimismo, encontramos relevancia con el artículo 160, estipula que:

> Art. 160.- Admisibilidad de la prueba.- Para ser admitida, la prueba debe reunir los requisitos de pertinencia, utilidad, conducencia y se practicará según la ley, con lealtad y veracidad. La o el juzgador dirigirá el debate probatorio con imparcialidad y estará orientado a esclarecer la verdad procesal. En la audiencia preliminar o en la segunda fase de la audiencia única, la o el juzgador rechazará de oficio o a petición de parte la prueba impertinente, inútil e inconducente. La o el juzgador declarará la improcedencia de la prueba cuando se haya obtenido con violación de la Constitución o de la ley. Carece de eficacia probatoria la prueba obtenida por medio de simulación, dolo, fuerza física, fuerza moral o soborno. Igualmente será ineficaz la prueba actuada sin oportunidad de contradecir. La resolución por la cual la o el juzgador decida no admitir alguna prueba podrá apelarse con efecto diferido. De admitirse la apelación, la o el juzgador superior ordenará la práctica de la prueba, siempre que con ella el resultado pueda variar fundamentalmente (Código Organico General de Procesos, 2015).

Este artículo es fundamental, porque coloca límites y condiciones para que el juzgador decida qué pruebas entran en el proceso y cuáles no, por lo tanto, el juez podrá admitir aquellas que cumplan con los parámetros de este artículo, como la correcta estructuración y si son pertinentes de la prueba, y si son determinante para poder acreditar el nexo causal.

Asimismo, el artículo 169 menciona que:

> Art. 169.- Carga de la prueba. Es obligación de la parte actora probar los hechos que ha propuesto afirmativamente en la demanda y que ha negado la parte demandada en su contestación. La parte demandada no está obligada a producir pruebas si su contestación ha sido simple o absolutamente negativa; pero sí deberá hacerlo si su contestación contiene afirmaciones explícitas o implícitas sobre el hecho, el derecho o la calidad de la cosa litigada. La o el juzgador ordenará a las partes que pongan con anticipación suficiente a disposición de la contraparte, la prueba que esté o deba estar en su poder, así como dictar correctivos si lo hace de manera incompleta. Los medios de prueba anunciados y aquellos que fueron solicitados con auxilio judicial, deberán estar incorporados al proceso antes de la audiencia preliminar o única. Cuando se trate de derechos de niñas, niños y adolescentes, en materia de derecho de familia y laboral, la o el juzgador lo hará de

> oficio antes de la audiencia única. En materia de familia, la prueba de los ingresos de la o del obligado por alimentos recaerá en la o el demandado, conforme con lo dispuesto en la ley sobre el cálculo de la pensión alimenticia mínima. En materia ambiental, la carga de la prueba sobre la inexistencia de daño potencial o real recaerá sobre el gestor de la actividad o la o el demandado. También serán admisibles otros casos de inversión de la carga de la prueba, de conformidad con la ley. En los procesos contencioso tributario y contencioso administrativo, cuando el administrado entregue copias simples, como prueba a su favor, la administración cumplirá con remitir las actuaciones en la forma prevista en el Art. 309 de este Código, para que la o el juzgador valore la prueba documental en su conjunto (Código Organico General de Procesos, 2015).

Este artículo establece también excepciones donde se invierte la carga de la prueba, refuerza el principio de lealtad procesal al exigir que las partes presenten con anticipación sus pruebas y pongan a disposición de la contraparte todos los elementos probatorios que estén en su poder, garantizando así el derecho a la defensa.

De igual manera, se menciona que el artículo 174 menciona que:

> Capítulo II
>
> PRUEBA TESTIMONIAL
>
> Sección I
>
> REGLAS GENERALES
>
> Art. 174.- Prueba testimonial. Es la declaración que rinde una de las partes o un tercero. Se practica en la audiencia de juicio o en la segunda fase de la audiencia única, ya sea en forma directa o a través de videoconferencia u otro medio de comunicación de similar tecnología, con excepción de las declaraciones anticipadas. Se lleva a cabo mediante interrogatorio de quien la propone y contrainterrogatorio de contraparte. La o el juzgador puede pedir aclaración sobre un tema puntual de considerarlo indispensable. Si la o el declarante ignora el idioma castellano se hará conocer este hecho al momento de la solicitud y su declaración será recibida con la intervención de un intérprete, quien prestará previamente el juramento de decir la verdad. La o el intérprete será nombrado por la o el juzgador de acuerdo con las reglas generales para designación de peritos (Código Organico General de Procesos, 2015)

El artículo 174 del COGEP regula la prueba testimonial como un medio esencial para reconstruir los hechos controvertidos a través de la declaración de las partes o de terceros, estableciendo que estas se rinden únicamente en audiencia y bajo un sistema que combina interrogatorio, contrainterrogatorio e intervenciones puntuales del juez, para poder garantizar así la oralidad, inmediata y contradicción. Esta norma también permite el uso de la tecnología, como la videoconferencia, lo cual puede ser pertinente para la investigación

al tratarse de afectaciones subjetivas, como el daño moral en adultos mayores, en la que las experiencias o tratos recibidos a estas personas son evidenciadas por personas de su entorno.

De la misma forma, se menciona el artículo 193 tipifica que:

> Capítulo III
>
> PRUEBA DOCUMENTAL
>
> Art. 193.- Prueba documental.- Es todo documento público o privado que recoja, contenga o represente algún hecho o declare, constituya o incorpore un derecho. Se podrán desglosar los documentos sin perjuicio de que se vuelvan a presentar cuando sea requerido. Cuando se trate de documentos electrónicos o desmaterializados, no se requerirá su materialización. (Código Organico General de Procesos, 2015)

En este artículo se define como prueba documental como todo documento público o privado que exprese hechos o derechos, y se reconoce plenamente la validez de los documentos físicos, electrónicos y desmaterializados, destacando su importancia como un medio de alto valor probatorio dentro del proceso. Por tanto, es relevante en la investigación, ya que la prueba se convierte en un soporte fundamental para demostrar el contexto, las circunstancias y la veracidad del daño sufrido. En este grupo constituyen documentos como certificados médicos, informes psicológicos, denuncias previas, actas de intervención, escritos administrativos, fotografías, mensajes o cualquier registro digital.

Asimismo, hacemos mención del artículo 221, que manifiesta que:

> Capítulo IV
>
> PRUEBA PERICIAL
>
> Sección I PERITO
>
> Art. 221.- Perito. Es la persona natural o jurídica que, por razón de sus conocimientos científicos, técnicos, artísticos, prácticos o profesionales está en condiciones de informar a la o al juzgador sobre algún hecho o circunstancia relacionado con la materia de la controversia. Aquellas personas debidamente acreditadas por el Consejo de la Judicatura estarán autorizadas para emitir informes periciales, intervenir y declarar en el proceso. En el caso de personas jurídicas, la declaración en el proceso será realizada por el perito acreditado que realice la pericia. En caso de que no existan expertos acreditados en una materia específica, la o el juzgador solicitará al Consejo de la Judicatura que requiera a la institución pública, universidad o colegio profesional, de acuerdo con la naturaleza de los conocimientos necesarios para la causa, el envío de una terna de profesionales que puedan acreditarse como peritos para ese proceso en particular (Código Organico General de Procesos, 2015)

Este artículo establece que, dentro del proceso, cuando se requiere conocimientos técnicos o especializados de la o el juzgador, que deberá solicitar al Consejo de la Judicatura a las instituciones públicas, universidades, colegios o profesionales, el apoyo correspondiente de la participación del perito especialmente psicólogos, médicos, trabajadores sociales, que son determinantes para acreditar la afectación emocional, psicológica y social del adulto mayor.

2.2.8 Código Orgánico Monetario y Financiero

Este marco normativo, como lo es el Código Orgánico Monetario y Financiero (COMF), constituye una de las normativas más importante del sistema económico ecuatoriano, al establecer el marco jurídico que regula las actividades monetarias, financieras, crediticias de seguros y de valores en el Ecuador. En este contexto, este cuerpo normativo busca garantizar la estabilidad económica, promover la transparencia para poder fortalecer el control público y privado y proteger los derechos de los ciudadanos, de manera que estos sistemas sean sólidos y controlen de una manera adecuada las actividades económicas.

Por lo tanto, se hace mención del artículo 155 menciona que:

> Art. 155.- Protección. En los términos dispuestos por la Constitución de la República, este Código y la ley, los usuarios financieros tienen derecho a que su información personal sea protegida y se guarde confidencialidad (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014)

Por lo tanto, el artículo 155 reconoce el derecho de los usuarios a la protección personal y a la confidencialidad de los datos que reposan en las entidades financieras. Esta norma busca prevenir el manejo inadecuado de la información que puedan afectar a la honra y al buen nombre, en este caso, de las personas deudoras.

Asimismo, se hace mención de que artículo 155.1 tipifica que:

> Art. 155.1.- Del derecho a la protección.- Los usuarios y/o clientes del sistema financiero nacional tendrán derecho a requerir la adopción de medidas eficaces que garanticen tanto la seguridad de las operaciones financieras, como el recibir protección efectiva y sin dilaciones por parte del defensor del cliente, las superintendencias y demás instancias administrativas o judiciales competentes, especialmente en los siguientes casos: 1. Existencia de cláusulas prohibidas o que atenten a sus derechos; 2. Vulneración del resguardo de sus datos personales que las entidades financieras obtengan por cualquier medio del usuario o cliente, en el marco de la ley de la materia; 3. Negativa al acceso a su información y datos personales crediticios por medios físicos o digitales, que consten en cualquier base de datos de las entidades del sistema financiero nacional. Tienen derecho a exigir la rectificación sin costo alguno cuando la información sea inexacta o errónea; 4. Empleo de métodos de cobranza judicial y extrajudicial, por parte de las

> instituciones financieras, que atenten contra su privacidad, dignidad personal, familiar, honra o buena reputación; 5. Modificaciones unilaterales de las condiciones y términos incluidos en los contratos; 6. Negativa a recibir la cobertura del fondo de garantía de depósitos, de acuerdo con la ley. 7. Negativa por parte de las entidades financieras a proporcionar información y documentación de todos los actos que respalden la negociación, contratación, ejecución y terminación del contrato, y/o de la prestación de productos y servicios, en los que sean las entidades financieras las prestadoras directas; 8. Negativa a obtener los documentos que han sido debidamente cancelados o endosados por haberse subrogado la obligación en calidad de obligado indirecto; y, 9. Los demás establecidos por los órganos de control. Las entidades del sistema financiero nacional deberán publicar en su página web el texto de los modelos de los contratos estandarizados que estén empleando para los distintos productos y servicios que ofrecen, en la forma y condiciones que señale la superintendencia competente, para consulta de los usuarios o clientes (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014)

Este artículo señala que los clientes o usuarios del sistema financiero nacional pueden exigir la implementación de medidas efectivas que aseguren sus operaciones, como la protección de sus derechos frente a los organismos competentes, como el defensor del cliente, la Superintendencia y demás autoridades, ya sean administrativas o judiciales. Asimismo, se considera una vulneración la negación de acceso a la información crediticia del usuario, la omisión de corregir información errónea sin costos, la utilización de métodos de cobranzas judiciales o extrajudiciales que afecten la privacidad, la dignidad, la honra o la reputación del usuario o, en defecto, a la de su familia.

2.2.9 Superintendencia de Bancos

La Superintendencia de Bancos constituye al ente encargado de la supervisión y el control sobre las regulaciones del sistema financiero a nivel nacional. Su misión principal es garantizar la estabilidad y la transparencia, así como una adecuada regulación de las instituciones financieras y la protección de derechos de los usuarios del sistema. Por eso, esta entidad cuenta con normativa propia y dicha entidad protege el cumplimiento de las normas que rigen el funcionamiento de bancos, aseguradoras, fiduciarias y demás entidades bajo su control, esto puede asegurar que actúen dentro del marco legal vigente y evitando prácticas que vulneren los intereses económicos y la integridad de los ciudadanos. Asimismo, se presenta un apartado para recibir las denuncias, presentar querellas, inquietudes, quejas o consultas, al igual que realizar preguntas sobre temas de competencia, generalmente relacionadas con la aplicación de normas o disposiciones.

Dentro de la Superintendencia de Bancos encontramos el libro número uno de la norma de control para las entidades en los sectores financieros y privados el cual menciona que:

> TÍTULO IV.- DEL FUNCIONAMIENTO
>
> CAPÍTULO I.- HORARIO MÍNIMO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO DE LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIEROS PÚBLICO Y PRIVADO
>
> SECCIÓN I.- HORARIO MÍNIMO
>
> ARTÍCULO 1.- Las entidades de los sectores financieros público y privado y las entidades de servicios financieros, atenderán al público obligatoriamente por lo menos seis (6) horas diarias, entre las nueve horas (9h00) y las quince horas (15h00), durante los días laborables, excepto los sábados y domingos y los días de descanso obligatorio señalados en la ley. La Superintendencia de Bancos podrá autorizar el diferimiento de la hora de apertura al público, de una entidad u oficina, previa causa justificada, debiendo cumplir en todo caso las seis (6) horas mínimas de atención (Superintendencia de Bancos).

Haciendo mención esta normativa, establece el horario mínimo obligatorio de atención al público para las entidades financieras. Este artículo cumple los parámetros normativos sobre el tiempo aceptado para la interacción entre las entidades financieras y el usuario. En cuanto a las gestiones de cobranzas, se evidencia que estas exceden los estándares de funcionamiento regular de estas entidades, lo cual estas conductas antijurídicas dan como resultado ciertas afectaciones a los usuarios.

2.3 Marco Conceptual

Arbitrio Judicial: Margen de apreciación en el que, el ordenamiento cuenta con jueces para permitir la interpretación de las normas y valorar la prueba en el caso concreto.

Biopolítica: Se refiere a las estrategias que recurre el estado al momento de intervenir en los procesos biológicos de la población como la salud, natalidad o vejez, permitiendo comprender la protección por categorías de población como los grupos de atención prioritaria y sus derechos.

Causa eficiente: Hecho que, dentro del conjunto de condiciones concurrentes como el factor adecuado y determinante: para producir un resultado lesivo como consecuencia administrativa.

Daño Inmaterial: Lesión que afecta bienes o intereses no patrimoniales de la persona; la honra, dignidad, tranquilidad o el honor, el cual se manifiesta en el sufrimiento, angustia, humillación entre otros.

Principio Alterum non laedere: Precepto jurídico de origen romano, no hacer daño a otro, lo cual constituye como fundamento ético de la responsabilidad civil extracontractual, imponiendo un deber general que se abstenga de causar perjuicios a las demás personas.

Resarcimiento: Acción y efecto de reparar un daño, lo cual comprende la compensación económica o prestación otorgada a la víctima para establecer el equilibrio patrimonial o extrapatrimonial causado por el hecho ilícito.

Responsabilidad Aquiliana: Responsabilidad extracontractual que surge por la comisión de un hecho ilícito el cual causa un daño a otro, manteniendo un margen de cualquier relación jurídica.

Ruptura del nexo causal: Causa exclusión de la responsabilidad que se produce en el momento de la conducta del agente y el daño, interponiéndose el hecho sobrevenido y ajeno que interrumpe la relación causal.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Diseño y Tipo de Investigación

La presente investigación fue desarrollada bajo el enfoque cualitativo, el cual permitió comprender en profundidad los fenómenos jurídicos desde una perspectiva interpretativa, analizando las percepciones, significados y razonamientos que se ocultan en las decisiones judiciales y en la aplicación de las normas.

Moinul señala que la investigación cualitativa es:

> El diseño de investigación cualitativa se define como un tipo de metodología de investigación que se centra en explorar y comprender fenómenos complejos y los significados que les atribuyen individuos o grupos. Se utiliza habitualmente en ciencias sociales, psicología, antropología y otros campos en los que interesan las experiencias e interpretaciones subjetivas (Moinul, 2023).

Este enfoque resultó idóneo para este estudio, dado que el objeto de esta investigación fue el análisis de la valoración judicial del nexo causal entre prácticas de cobranzas abusivas y el daño moral en los adultos mayores, el cual requirió de la comprensión de argumentos jurídicos de jueces, tomando en cuenta la interpretación de la prueba, reflejados en los principios de dignidad humana, reparación integral y acceso a la justicia, estos aspectos no suelen ser abordados exclusivamente desde parámetros cuantitativos.

El tipo de investigación utilizado fue el descriptivo y Stewart señala qué:

> La investigación descriptiva ofrece a los investigadores una forma de presentar los fenómenos tal y como ocurren de forma natural. Enraizada en una naturaleza abierta y no experimental, este tipo de investigación se centra en retratar los detalles de fenómenos o contextos específicos, ayudando a los lectores a obtener una comprensión más clara de los temas de interés (Stewart, 2025).

La investigación de tipo descriptiva permitió caracterizar de manera ordenada y precisa los criterios probatorios por los jueces ecuatorianos, los fundamentos jurídicos utilizados en la sentencia analizada, así como la jurisprudencia y doctrinas relacionadas con el daño moral y las cobranzas extrajudiciales sin manipular variables, sino describiendo la realidad jurídica a partir de los documentos y testimonios obtenidos.

3.2 Recolección de la Información

Población

La población de estudio fue constituida por el conjunto de profesionales del derecho que ejercen en la provincia de Santa Elena, centrándose en aquellos con experiencia de tres años y maestría en derecho procesal civil, por ser vinculados a la problemática de la presente investigación.

Narváez define a la población como:

> Una población es un conjunto complicado de individuos u objetos que comprendan las características similares de la población y puede comprender una nación o un grupo de personas u objetos con una característica común. Incluye a todo el grupo bien definido sobre el que cualquier investigación quiere extraer conclusiones (Narvaez, 2023).

La población estuvo conformada por 1405 abogados inscritos y habilitados para el ejercicio profesional en la provincia de Santa Elena, datos proporcionados por el Consejo de la Judicatura, de los cuales se seleccionaron a los profesionales que tienen más de tres años de experiencia, maestría en derecho procesal civil, también a jueces de la Unidad Judicial de Santa Elena en materia civil.

Muestra

La muestra se seleccionó mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, ya que es un método menos estricto, dado que depende de la experiencia de los investigadores.

Ortega define el muestreo por conveniencia cómo:

> El muestreo por conveniencia es una técnica de muestreo no probabilística donde las muestras de la población se seleccionan solo porque están convenientemente disponibles para el investigador. Estas muestras se seleccionan solo porque son fáciles de reclutar y porque el investigador no consideró seleccionar una muestra que represente a toda la población.
>
> Idealmente, en la investigación, es bueno analizar muestras que representen a la población. Pero, en algunas investigaciones, la población es demasiado grande para evaluar y considerar a toda la población.
>
> Esta es una de las razones por las que los investigadores confían en el muestreo por conveniencia, que es la técnica de muestreo no probabilística más común, debido a su velocidad, costo-efectividad y facilidad de disponibilidad de la muestra (Ortega, 2028).

Este tipo de muestreo es apropiado por su eficiencia y viabilidad para la investigación cualitativa, ya que permitió acceder a profesionales con conocimiento especializado, experiencia o conocimiento en el área de estudio, asegurando la información que se recolectó, es decir, si es pertinente y de calidad. Por lo que la muestra quedó conformada por dos jueces de la Unidad Judicial de Santa Elena especializados en materia civil con experiencia en el ejercicio jurisdiccional, dos abogados en libre ejercicio especializados en derecho procesal civil y con más de tres años de experiencia profesional, la sentencia No. 17230-2020-06209 y la unidad de análisis documental del caso representativo que impulsó la actual investigación evidenciando las deficiencias en la valoración del nexo causal en el daño moral, logrando alcanzar los objetivos de esta investigación cualitativa.

TABLA 1 POBLACIÓN Y MUESTRA

Elementos	Población	Muestra
Declaración Universal de los Derechos Humanos	1	1
Constitución de la República del Ecuador	1	1
Código Civil	1	1
Código Orgánico Integral Penal	1	1
Código Orgánico General de Procesos	1	1
Ley Orgánica del Consumidor	1	1
Jueces de lo civil de Santa Elena	4	2
Abogados de Santa Elena	1.405	2
Total		10

Elaborado por: Doris Quinto-Ruth Villon Fuente: Consejo de la Judicatura

Métodos, Técnicas e Instrumentos

Para el desarrollo de la investigación se empleó cuatro métodos jurídicos que en su totalidad permitieron abordar un enfoque íntegro del objeto de estudio, evaluando la aplicación de los criterios probatorios de los jueces ecuatorianos en el momento de dictar una sentencia.

Método Exegético

El método exegético, se centra en la interpretación literal y sistemática de las normas jurídicas ecuatorianas. Dado que limita la justicia efectiva y propone una interpretación evolutiva que incorpore la perspectiva de vulneración de los adultos mayores.

Montenegro señala que el método exegético se centra en:

> Método Exegético: opera como parte de la interpretación del Derecho como una ciencia que su propia naturaleza asume una arista interpretativa que se vincula con la interpretación y aplicación de las normas e instituciones jurídicas, tanto sustantivas como adjetivas, así como el actuar de los organismos y operadores jurídicos (Montenegro, 2023).

Este método permitió analizar todo alcance o límites de las disposiciones constitucionales, civiles y procesales relacionadas con el daño moral causado por las cobranzas extrajudiciales en los adultos mayores, identificando posibles vacíos legales o interpretación restrictivas que afecten la tutela judicial efectiva de los adultos mayores.

Método Analítico

El método analítico descompone los problemas complejos en sus elementos constitutivos para lograr examinar detalladamente la jurisprudencia y el análisis documental. Estableciendo una conexión lógica entre el hecho probado y el daño alegado.

Ortega define los efectos a las causas según:

> El método analítico es un procedimiento que descompone un todo en sus elementos básicos y, por tanto, que va de lo general a lo específico. También es posible concebirlo también como un camino que parte de los fenómenos para llegar a las leyes, es decir, de los efectos a las causas (Ortega, 2021).

Su aplicación permitió desglosar el caso mencionado, la sentencia No. 17230-2020-06209 en sus elementos esenciales como el hecho, pruebas fundamentos jurídicas y decisión evaluando la congruencia entre la normativa ecuatoriana, la decisión judicial y el análisis de los criterios probatorios aplicados por el juzgador.

Método Deductivo

El método deductivo parte de principios generales para llegar a deducir conclusiones particulares.

Narváez define el método deductivo como:

> El método deductivo es un proceso para la obtención de conocimiento que consiste en desarrollar aplicaciones o consecuencias concretas a partir de principios generales.
>
> Este método de investigación parte de la elaboración de una o varias hipótesis a partir de teorías o principios existentes, tras lo cual trata de poner a prueba dichas hipótesis.
>
> El método deductivo se apoya en la idea de que, si una relación o vínculo causal parece estar implícito en una teoría particular o en un ejemplo de caso, podría ser

> cierto en muchos casos. El método deductivo busca comprobar si esta relación o vínculo se da en circunstancias más generales (Narvaez, 2022).

Este método facilitó el análisis de la aplicación de los principios constitucionales y civiles sobre la dignidad humana, reparación integral y la protección de los grupos vulnerables, el cual debe aplicarse en casos concretos de daño moral por cobranzas abusivas, permitiendo evaluar si la decisión judicial fue ajustada a estos parámetros.

Método Inductivo

El método inductivo parte de las observaciones particulares para construir generalizaciones.

Ortega define el método inductivo como:

> La investigación inductiva es un método para desarrollar teorías o divulgaciones basadas en observaciones o datos específicos. Comienza con la recopilación de datos e identifica patrones para formar nuevas teorías o hipótesis.
>
> El objetivo del método inductivo es desarrollar una teoría. Los investigadores tienen más flexibilidad dentro del estudio, y éste puede modificarse en función de la información encontrada en los datos si es necesario (Ortega, 2023).

El uso de este método permitió identificar patrones y tendencias en las decisiones judiciales relacionadas con el daño moral, partiendo desde el análisis detallado a este caso emblemático y de las entrevistas realizadas, logrando formular propuestas generalizadas sobre los criterios probatorios que deberían aplicarse en estos casos.

Técnicas de Investigación

En la presente investigación se utilizaron distintas técnicas de carácter jurídico, centrándose en el derecho civil, cuyo fin es la recolección de información normativa, jurisprudencial y empírico, garantizando una perspectiva rigurosa sobre el análisis de los fenómenos jurídicos existentes como la valoración judicial del nexo causal entre las prácticas de cobranzas abusivas y el daño moral.

A continuación, se desarrollaron las siguientes técnicas:

Ficha normativa

La ficha normativa consistió en la identificación, extracción y sistematización del desglose de disposiciones legales y normativos para la investigación, mediante el diseño de fichas de la aplicación del caso, relaciones con otras disposiciones, el contenido de las normas y su jerarquía, tales como la Constitución, el Código Civil, la Ley Orgánica de Defensa del

Consumidor, la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Código Orgánico Integral Penal, Código Orgánico General de Procesos y la sentencia No 17230-2020-06209, el cual aborda el tema central.

Documental

La revisión documental es una técnica de investigación que consistió en examinar de manera sistemática y crítica las fuentes escritas, como las normas expedientes, doctrinas, artículos científicos, libros, informes técnicos y la sentencia No 17230-2020-06209, con la finalidad de la extracción de información relevante para esta investigación.

Entrevista

La entrevista es una técnica de recolección de información cualitativa, empleada por un guion de preguntas flexibles que profundice sobre la aplicación de los principios generales mencionados del derecho en el caso de daño moral por cobranza extrajudicial abusiva, permitiendo al entrevistador ajustar la conversación a las contestaciones del entrevistado e indagar a fondo sus percepciones y experiencia.

Fichaje casuístico

El fichaje casuístico en una técnica de investigación jurídica, el cual consiste en el registro detallado y sistemático de la información relevante del caso emblemático No 17230-2020-06209, con el fin de facilitar el análisis y comparación con el marco normativo y doctrinario identificando los elementos trascendentales y los patrones comunes que suelen surgir.

Instrumentos

Los instrumentos de investigación son herramientas que el investigador obtiene, registra y analiza la información relevante para encontrar respuestas a las preguntas planteadas y alcanzar el objetivo propuesto. El enfoque jurídico cualitativo, se utilizaron instrumentos que no solo captan los datos objetivos y documentales, sino también las percepciones e interpretaciones que intervienen en la aplicación del derecho.

Fichas bibliográficas – Ficha normativa

Dentro del método exegético, se empleó como instrumento las fichas normativas, mismas que nos ayudaron a posibilitar el desglose de las normas las cuales pertenecen a la legislación ecuatoriana y a la normativa internacional.

En el método analítico, los instrumentos que se utilizaron fueron las citas parafraseadas, citas directas y fichas bibliográficas, la cual permitió que se logre organizar y sistematizar información relevante para el análisis sobre el nexo causal entre prácticas de cobranzas extrajudiciales abusivas y daño moral en adultos mayores.

Guía de entrevista

Dentro del método deductivo, se utilizó una guía de entrevista para la recolección de información de los dos jueces y los dos abogados especializados en el derecho Civil, más la experiencia de tres años en adelante asegurando que se aborden todos los temas relevantes para la comparación de información.

Ficha casuística

En el método inductivo, se utilizó las fichas casuísticas con el objetivo de registrar y organizar la información del caso No 17230-2020-06209, identificando patrones o disposiciones frecuentes sin un estudio a fondo en las resoluciones jurídicas.

3.3 Tratamiento de la Información

El proceso de recolección y tratamiento de la información se desarrolló en varias fases:

1. Fase preparatoria: identificación y selección de documentos normativos, doctrinarios, jurisprudenciales y revisión preliminar de la sentencia No. 17230-2020-06209.
2. Fase de recolección de información: búsqueda y entrevistas realizadas a dos jueces de la Unidad Judicial de Santa Elena y a dos abogados especializados en derecho procesal civil y experiencia de más de tres años.
3. Fase de procesamiento y análisis: transcripción de las entrevistas con apoyo de herramientas tecnológicas.

En la fase preparatoria identificamos y seleccionamos documentos normativos, doctrinas y la jurisprudencia, las cuales forman parte de nuestro marco referencial en esta investigación. Realizamos una revisión preliminar de la sentencia ya mencionada No.17230-2020-06209 logrando la comprensión de la estructura y relevancia.

A partir de la recolección de la información necesaria de acuerdo con la población determinada, se procedió a la recolección de la información mediante la aplicación de entrevistas en la cual se realizó una guía de preguntas que estuvo conformada de cinco

preguntas para abogados y de seis preguntas dirigidas para los jueces, conformada por dos abogados en libre ejercicio y dos jueces de la Unidad Judicial del Cantón Santa Elena, en el cual se obtuvo información detallada.

Se contactó a varios abogados especializados, entre ellos un profesional reconocido por tener empresas de cobranzas, sin embargo, la entrevista no se pudo dar debido a que manifestó que las actividades desarrolladas en su empresa se ajustaban a la normativa vigente y que no contaban con los criterios relacionados al nexo causal, también manifestó que ellos no realizaban estas prácticas de cobranzas abusivas, ante esta negativa no se concretó la entrevista, por lo tanto se continuó en la búsqueda de entrevistados.

En las entrevistas a los demás participantes previamente seleccionados, las entrevistas están plasmadas en el capítulo cuarto, estas se dieron en un ambiente libre y voluntario con respeto y confidencialidad, de manera telemática mediante la plataforma Zoom, en una de las entrevistas tuvimos que acudir a la sala de audiencia número cinco de la Judicatura de Santa Elena para concretar la entrevista con uno de los jueces. Una vez recopilada la información, se procedió a la transcripción de las entrevistas con el apoyo de las herramientas tecnológicas como la inteligencia artificial, luego se realizó el análisis de todo el contenido mediante resumen.

En la fase de procedimiento y análisis identificamos patrones, coincidencias y diferencias en los criterios expuestos por los entrevistados, fortaleciendo la validez de las conclusiones de la investigación. La información fue organizada mediante matrices de análisis, lo que permitió contrastar los hallazgos empíricos con el marco teórico y normativo de las posiciones de los jueces y abogados en relación con los elementos probatorios respecto a la necesidad de establecer parámetros claros para acreditar el nexo causal en los daños ocasionados por las prácticas de cobranzas.

3.4 Operacionalización de Variables

TABLA 2 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

TITULO	VARIABLE	CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENCIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO
EL NEXO CAUSAL ENTRE PRÁCTICAS DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL ABUSIVAS Y DAÑO MORAL EN ADULTOS MAYORES: ESTUDIO DE CASO No 17230-2020-06209	Variable Dependiente: El Daño Moral en Adultos Mayores	El Código Civil ecuatoriano en su artículo 2232 refiere a que el daño moral es la afectación a la integridad psíquica y emocional a los adultos mayores, como resultado de las prácticas de cobranza abusivas, lo que conlleva a la lesión de los bienes no patrimoniales como la dignidad, paz interior y honor, sin tener una reparación integral.	Afectación psíquica y emocional del adulto Mayor.	Alteraciones del estado mental y emocional del adulto mayor.	Concepto del nexo causal, obligaciones y derechos del acreedor El Daño Moral: Concepto, Naturaleza Jurídica y Evolución. Impacto psicológico y manifestaciones del daño moral en adultos mayores Elementos y fundamentos de la responsabilidad civil	Citas Parafraseadas Citas Directas Fichas Bibliográficas Fichas Normativas
			Vulneración a la dignidad y al honor.	Tratamiento que menoscaba la autoestima, el respeto y la consideración sociales adulto mayor.	Fundamento normativo del daño moral y su protección en adultos mayores El daño moral en la doctrina y jurisprudencia ecuatoriana: criterios de valoración Grupos en situación de vulnerabilidad Protección especial a adultos mayores frente al daño moral Impacto psicológico y manifestaciones del daño moral en adultos mayores	Citas Parafraseadas Citas Directas Fichas Bibliográficas Fichas Normativas
			Impacto en la paz interior del adulto mayor.	Impacto en la paz interior del adulto mayor.	Desde su experiencia ¿cuáles son los mecanismos de cobranzas que deberían tener las entidades financieras al tratarse de un grupo de atención prioritaria para evitar posibles afectaciones a sus derechos? ¿Cuáles han sido las principales dificultades al momento de probar el daño moral sobre las prácticas de cobranzas extrajudiciales abusivas y las afectaciones emocionales? ¿Cuál considera que debería ser el rol del juez en la valoración del nexo causal, especialmente cuando se trata de personas adultas mayores? Si usted tuviera la posibilidad de redefinir los estándares de valoración en el Ecuador, ¿qué criterios incorporaría para garantizar decisiones más justas, especialmente en casos donde la vulnerabilidad del adulto mayor dificulta la acreditación del daño? ¿Cree que el estándar actual de requisitos probatorios para acreditar el daño moral por cobranzas abusivas es adecuado para la resolución de estos conflictos, o en la práctica puede terminar convirtiéndose en una barrera para la tutela efectiva de derechos?	Guía de preguntas dirigidas a jueces y abogados

	Variable Independiente: Las Prácticas de Cobranza Extrajudicial Abusivas	En la Ley de defensa del consumidor ecuatoriano del artículo 49 refiere al límite de cobranzas abusiva y es el conjunto de acciones coercitivas, intimidatorias o persistentes realizadas por entidades o terceros fuera de un proceso judicial, con el objetivo de obtener el pago de una deuda, Dado que exceden los límites de la ley y la buena fe.	Prácticas Abusivas	Número de llamadas que solo son una vez al día y en el horario de 7 am a 8pm.	Prácticas de Cobranza Extrajudicial: Definición, Tipología y Límites Normativos. Vías de Protección para el Consumidor en Ecuador. Estándares de Deuda y Derechos Humanos.	Citas Parafraseadas Citas Directas Fichas Bibliográficas Fichas Normativas
			Métodos de Comunicación	Métodos de Comunicación	El Rol y la Responsabilidad de la Superintendencia de Bancos y la Defensoría del Pueblo Frente a Denuncias por Cobranzas Abusivas. La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como deber de diligencia reforzada en Entidades Financieras frente a Adultos Mayores	Citas Parafraseadas Citas Directas Fichas Bibliográficas Fichas Normativas
			Divulgación de Información	Comunicación de la deuda a familiares, amigos o empleadores del deudor.	Desde su criterio jurisdiccional, ¿cuáles son los elementos probatorios indispensables para establecer el nexo causal entre prácticas de cobranza abusivas y el daño moral? En su experiencia, ¿qué peso probatorio otorga a los informes psicológicos o psicosociales frente a las pericias medicas tradicionales al momento de determinar daño moral? Desde su perspectiva, ¿la normativa vigente permite una valoración integral del daño moral o limita la decisión judicial a criterios tradicionales de prueba? ¿Qué criterios utiliza usted para valorar la intensidad del sufrimiento y la afectación emocional en casos de daño moral por cobranzas abusivas? Desde su función jurisdiccional y en el marco del sistema probatorio ecuatoriano: ¿Qué criterios deberían fortalecerse para garantizar una valoración probatoria más eficaz y acorde a contextos de vulnerabilidad? En el ámbito de la vulnerabilidad que reviste a los adultos mayores nos podría indicar ¿si existen protocolos, criterios o lineamientos específicos que orienten en la valoración del daño moral cuando la persona afectada pertenece a este grupo vulnerable?	Guía de preguntas dirigidas a jueces y abogado

Elaborado por: Doris Quinto- Ruth Villon

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis, Interpretación y Discusión de los Resultados

4.1.1 Análisis de la entrevista la dirigida a jueces de la Unidad Judicial de Santa Elena

Nombre del entrevistado: Sabrina Pluas Barandica, Mgtr.

Fecha de la entrevista: 16-06-2026

Lugar de la entrevista: Plataforma de videoconferencia Zoom

PREGUNTA #1: Desde su criterio jurisdiccional, ¿cuáles son los elementos probatorios indispensables para establecer el nexo causal entre prácticas de cobranza abusivas y el daño moral?

En materia civil existe una gama de medios probatorios que se pueden utilizar para ayudar a convencer al juez de que la existencia del daño que se acusa provenga de un acreedor, en uso de su abusiva y excesiva gestión de cobro. Estos medios probatorios pueden ser documentales, notificaciones de WhatsApp, correos electrónicos, como prueba material, los informes psicológicos el cual determinen, que médicamente, esta persona padece angustia y trastornos que provienen de hechos externos, que le causan esta ansiedad, también pruebas testimoniales, como pueden ser las personas que están alrededor y que han presenciado que el acreedor llegan a las 8:00 pm, y que también llega a las 5:00 am, o las 6:00 am, y que el acreedor deja colgadas notificaciones de cobro, las pruebas que pueden utilizarse, como en cualquier proceso judicial, son diversas. El problema radica no tanto en qué medios probatorios utilizar, sino en qué estrategia de defensa utiliza el abogado para llegar a convencer los jueces de lo que está alegando.

PREGUNTA #2: En su experiencia, ¿qué peso probatorio otorga a los informes psicológicos o psicosociales frente a las pericias médicas tradicionales al momento de determinar daño moral?

Determinar que una persona padece un daño moral, más allá de las pericias psicológicas en realidad, también es muy subjetivo porque hay ocasiones en que se puede advertir que una situación causa un daño emocional y psicológico a una de las partes, imagínate que el acreedor va en un horario donde no es apropiado, supongamos que va a las cinco de la mañana a tocarle la puerta al adulto mayor para que pague, es evidente que ocasiona intranquilidad. Lógicamente, genera una intranquilidad y resta paz y emocionalmente se ve afectado ante una situación como esta, por lo que no solamente es un informe pericial del hecho que llega a determinar que existe un daño moral en muchas ocasiones es muy perceptivo, hasta subjetivo, pero cualquier decisión que se tome tiene que estar respaldada mediante las pruebas, no solamente en la palabra de las partes, sino en el hecho probado. lo que se debe probar también la conducta y ¿cómo yo justifico la conducta? la justifico con todos los medios probatorios, si yo tengo mensaje de WhatsApp, lo que debo de hacer es presentarlos, periciarlos de forma correcta, al hablar de medios probatorios es un tanto extenso porque para hablar de ellos tú tienes que saber primero determinar cuál es el momento procesal del medio, cuál es la forma de presentar el medio. Entonces, eso hace que el juez excluya medios probatorios, que inadmita medios probatorios porque no han sido pedidos ni se actúan como corresponde en el ordenamiento procesal, son muchas cosas que involucra hablar de los medios probatorios, pero en sentido general, se le da un valor bastante elevado a un informe psicológico, pese que también es un dato subjetivo valorar la existencia de un daño temporal. Hay ocasiones que ni siquiera se han pedido pericias psicológicas para determinar un daño. Solo la percepción del juzgador y su experiencia puede llegar a determinar que si existe.

PREGUNTA # 3: Desde su perspectiva, ¿la normativa vigente permite una valoración integral del daño moral o limita la decisión judicial a criterios tradicionales de prueba?

En el Código Civil son normas sustantivas que prevén, de alguna manera, cuando podría ocurrir un daño, y el COGEP te permite que actives todas las gamas probatorias para llegar a probarlo. Entonces, si tú me preguntas si la normativa vigente permite la valoración integral, yo diría que sí, sin duda alguna. No hay una limitación en cuanto a justificar el nexo causal, es lo primero que debe justificar para llegar a determinar la existencia de un daño en sentido general, no solamente a los adultos. Ahora, si tú me preguntas que, si la legislación está exclusivamente dirigida a determinar el daño moral de un adulto mayor, te diría que no, porque la legislación se rige de manera generalizada y no de manera particular. Si bien es

cierto hay normativas que protegen los derechos de los adultos mayores, no es menos cierto que la figura como tal de daño moral no solamente es exclusiva para un adulto mayor, sino para cualquier persona entonces, te diría que sí, que para mí toda la normativa permite probar estos hechos.

PREGUNTA #4: ¿Qué criterios utiliza usted para valorar la intensidad del sufrimiento y la afectación emocional en casos de daño moral por cobranzas abusivas?

Hay situaciones que con el solo hecho de verificar que la conducta del demandado causa una afectación, no requiere de un medio probatorio con un informe psicológico, por ejemplo: la conducta tiene como consecuencia un daño porque el juzgador también es ser humano y el juzgador también se pone en esa posición de imaginarse que le ocurriera en una situación así. Obviamente, tú llegas a concluir si te genera o no una afectación psicológica. El ejemplo que le ponía, imagínate que viene un acreedor a las cinco de la mañana a tocarme la puerta a decirme que le pague. Es obvio y lógico que eso va a afectar mi parte emocional y psicológica. Primero, por la hora; y segundo por esta forma abusiva de practicar la cobranza. Entonces, digamos que en el tema de daño moral sí es un tanto subjetivo la valoración del sufrimiento que se padece. Ahora, no te digo que esto pueda liberar a que la parte actora presente como medios probatorios informes psicológicos que así lo determine y que se llega a la conclusión de que se merme la paz o la tranquilidad que pueda tener cualquier persona, aun estando en un estado de deuda o un estado moroso como diríamos en la parte civil, pero creo yo que, aparte de los medios probatorios tradicionales, también juega un papel importante la valoración subjetiva del juez.

PREGUNTA #5: Desde su función jurisdiccional y en el marco del sistema probatorio ecuatoriano: ¿Qué criterios deberían fortalecerse para garantizar una valoración probatoria más eficaz y acorde a contextos de vulnerabilidad?

Lo que yo puedo advertir es que los medios probatorios no se actúan conforme el ordenamiento procesal, se obvia situaciones que deben practicarse o deben anunciarse como medios probatorios. Por ejemplo, hay un tema que es muy recurrente y tomando en cuenta la tecnología actual que nos envuelve en la sociedad. También hay procesos judiciales donde se presentan las imágenes de WhatsApp, como captura de pantalla y se los incorpora en una hoja, en un documento, en el cual se pretende que el juez dé valor de aquello. Cuando, tratándose de medios tecnológicos, primero hay que determinar la autenticidad de esa comunicación, y segundo, tienes que justificar que el número de teléfono del cual recibes el

mensaje pertenece al demandado, porque actualmente en la tecnología es fácil adulterar información de esta naturaleza. Se puede incluso modificar los textos, puedes poner o agregar números de teléfono que no correspondan a esa captura. Hay miles de formas de alterar información. Entonces, ¿qué es lo que hay que hacer para que se le dé el valor probatorio que corresponda? Es determinar que ese WhatsApp que recibiste es auténtico y segundo, justificar que el número de teléfono es el demandante. Hay ocasiones en que se recibe la prueba y solamente se hace el informe pericial, pero no llegamos a determinar de quién es el número de teléfono, la información es auténtica, pero, de quién es el número de teléfono, si corresponde o no al demandado. Estamos verificando la conducta del demandado. Por tanto, debe identificar que ese WhatsApp vino del demandante. Entonces, la prueba no surte el efecto que se quisiere, que es llegar a traducirse a que se le dé un valor probatorio pleno y entonces creo yo que en muchas ocasiones corresponde mucho a la diligencia de parte del defensor público.

PREGUNTA #6: En el ámbito de la vulnerabilidad que reviste a los adultos mayores nos podría indicar ¿si existen protocolos, criterios o lineamientos específicos que orienten en la valoración del daño moral cuando la persona afectada pertenece a este grupo vulnerable?

Actualmente, no hay nada que esté específicamente dirigido en cuanto a este caso de daño moral que nos han traído. Ahora, existe una Ley de Adulto Mayor en el cual este se ven los parámetros que nos obligan a si se quiere prestar más atención y obviamente, por esas garantías reforzadas que le da nuestra Constitución de la República del Ecuador de alguna forma ser un tanto menos riguroso en la valoración, pero procesalmente puedes encontrar una favorabilidad en cuanto a los medios probatorios, no existe una legislación procesal, la legislación procesal rige para la generalidad. Entonces, creo yo que ya aquí viene un papel fundamental del juez que haciendo o prestando mucha atención en cuanto a nuestra Constitución de la atención que deben recibir con mayor celeridad, tal vez con un tanto más de flexibilidad se puede considerar por aspectos de resolver que procesalmente, exista una excepción a la regla general para la valoración de este tipo de acciones.

ANÁLISIS

La postura de la jueza entrevistada resulta jurídicamente relevante porque confirma que, el ordenamiento procesal ecuatoriano no presenta limitaciones para la incorporación de diversos medios probatorios destinados a acreditar el daño moral. Sin embargo, este criterio

nos hace una reflexión crítica frente al objetivo de la presente investigación. Si bien el COGEP reconoce amplitud probatoria, esto no garantiza una tutela judicial efectiva por sí misma, esto, cuando la víctima pertenece a un grupo de atención prioritaria. La igualdad formal no siempre produce una igualdad material, esto especialmente cuando la persona afectada es un adulto mayor, los cuales enfrentan mayores dificultades para conservar evidencias digitales, obtener peritaje especializado o demostrar afectaciones psicológicas derivadas de un hostigamiento constante.

Depende de la estrategia procesal del abogado, ya que, desde una perspectiva constitucional, el juez no puede asumir un rol estrictamente pasivo frente a la actividad probatoria cuando conoce un caso que involucra derechos de una persona adulta mayor. La Constitución, la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores y los estándares internacionales de protección imponen un deber reforzado a la tutela judicial efectiva, que exige interpretar las normas bajo un enfoque de vulnerabilidad y no únicamente desde la lógica tradicional del proceso civil.

De la misma manera, se sostiene que, el daño moral puede ser apreciado mediante la sana crítica y la experiencia del juzgador, por lo tanto, este criterio debe aplicarse con cautela. Precisamente por la naturaleza intangible del daño moral, debe complementarse con criterios objetivos que permitan justificar racionalmente la existencia del perjuicio y la intensidad del sufrimiento. La ausencia de protocolos específicos para valorar la afectación psicológica normativo, pues aquí se deja al arbitrio de cada juzgador; la intensidad de la protección que recibirá la víctima se demuestra principalmente que el desafío no radica únicamente en la existencia de medios probatorios suficientes, sino en la ausencia de criterios uniformes para su valoración cuando el daño moral afecta a una persona adulta mayor.

4.1.2 Análisis de la entrevista dirigida a jueces de la Unidad Judicial de Santa Elena

Nombre del entrevistado: Eduardo Benavidez León Mgt., PhD.

Fecha de la entrevista: 17-06-2026

Lugar de la entrevista: sala de audiencia 5, plataforma de videoconferencia Zoom.

PREGUNTA #1: Desde su criterio jurisdiccional, ¿cuáles son los elementos probatorios indispensables para establecer el nexo causal entre prácticas de cobranza abusivas y el daño moral?

Efectivamente, una responsabilidad establece una relación de causalidad entre la conducta ilícita cometida y el resultado dado como consecuencia de esa conducta ilícita, entonces, el tema es que puede haber un daño moral, pues uno lo puede ser víctima o padecer el daño moral producto de una conducta ilícita y que da un resultado que es el daño moral: el sedimento en la personalidad, en los sentimientos, en las emociones de una persona natural y hasta se puede discutir si cabe un daño moral con respecto a las personas jurídicas, pero tenemos que tener en cuenta que esa relación de causalidad se origina o nace de una conducta ilícita y esa conducta ilícita genera un resultado. Entonces, tenemos que encontrar la relación entre esta conducta con este resultado. Lo que quiero precisar es para mí un excelente precedente de la primera sala de los civiles y mercantil de la extinta Corte Suprema de Justicia, que actualmente se denomina Corte Nacional de Justicia, vertido en el fallo de casación número 250-2002 publicado en el registro oficial número 28 del lunes 24 de febrero del 2003. Este fallo precisamente quiere acentuar una idea en que las personas o la persona que deduce siempre las demandas o es la parte actora de este tipo de juicio de daño moral, siempre quiere sostener el daño moral estrictamente en función del resultado, o sea, viene y exponen su demanda, se explaya en su demanda hablar de los detrimentos morales, físicos, la angustia que pasó por tal o cual acto de esa persona, pero no se pone a profundizar o analizar si el acto que hizo esa persona es realmente una actuación ilícita. Entonces, hay un tema que hay que siempre tener muy presente en su trabajo de investigación, realmente la gestión de cobrar una deuda, eso no es una actuación ilícita ¿Cobrarlo extrajudicialmente o cobrarlo judicialmente es una actuación ilícita? NO. Si usted me debe a mí veinte dólares y yo vengo y le digo: Oye, por favor, págame los 20 que te presté, esa gestión de recordar la cobranza es una actuación ilícita. No, pero aquí el tema va un poco más relacionado al ámbito de que pudiese acontecer como el caso que ustedes ponen, que esta persona, aparentemente adulto mayor, sostenía que no debía nada al Banco Pichincha, entonces, el hecho que el banco le haya estado llamando y llamando constantemente y generando detrimentos o amenazándolo, diciéndole que le va a hacer quedar en el registro de sistema crediticio nacional, que tiene esa deuda que no ha pagado, pero realmente no debe ningún caso de dinero, eso podríamos decir que es una actuación lícita. Yo pensaría que no, porque ahí cambia la película, o sea, está viendo una situación de que la ilicitud no va solamente en el mero hecho de cobrar, sino de cobrar por algo que realmente no existe, que es una deuda, entonces ahí cambia la película el tema, entonces aquí viene el tema de que en el caso particular de cobranzas abusivas podríamos entrar a analizar o evaluar si realmente esa

gestión de cobranza que verse no vendría a ser ilícita, por supuesto que no podemos, todo el mundo aquí en este país puede deber plata a instituciones financieras y de hecho todos hemos en algún momento pasado que nos hemos atrasado en el pago de cuotas crediticias y que inmediatamente que uno no paga en el día de la cuota crediticia, ya el día siguiente ya está llamándole la institución financiera y mandándole mensaje al correo electrónico y mensajes de texto. ¿Eso es una actuación ilícita? No, pero sí podría haber una situación de ilicitud en función que haya una irrealidad de la existencia del crédito y que por eso se generan resultados. Porque, de hecho, cuando una persona le llama a cobrar le causa ciertamente angustia, le causa ciertamente detrimento moral, desesperación, pero si es una existencia, una deuda legítima, lícita, que existe realmente y el deudor no la paga y le está llamando a cobrar la institución financiera, eso no es una actuación ilícita. Podrá uno sostener y decir ¿Eso me causa afección? Claro, pues a quién no le causa afección que le estén llamando a cobrar una deuda, pero eso no lo convierto en una actuación ilícita. Entonces, ahí vemos cómo puede haber una relación de causalidad entre una actuación ilícita verso un resultado. Entonces, muchas personas se dedican a explotar el tema de que hay un resultado, pero no se dedican a determinar si realmente hay una actuación ilícita. Y el fallo que les acabo de indicar es lo que acentúa esa idea que les estoy conversando. Cuando dice, expresa y textualmente, esto se puede verificar en el registro comicial. Dice esto, este fallo, no solo sufrimientos psíquicos o físicos como angustia, ansiedad, sensación de humillación u otros sentimientos negativos, lo que por sí mismos originan el deber indemnizatorio, sino la ilicitud en la acción o la omisión de la gente. Por lo tanto, si no se acredita la ilicitud en el actuar de una persona, no procede condenarle a que repare los daños patrimoniales o locales que puede haber sufrido un tercero.

PREGUNTA #2: En su experiencia, ¿qué peso probatorio otorga a los informes psicológicos o psicosociales frente a las pericias médicas tradicionales al momento de determinar daño moral?

Le podría decir que, si no se prueba la conducta ilícita, no sirve para nada eso bajo el criterio que le acabo de mencionar del fallo que acabo de invocarles. Es muy simple y eso le puedo decir que hay mucha gente que se le dedica bastante a tratar de establecer una magnitud del daño en función al resultado por la cantidad de aflicción, porque vienen las pericias médicas, psicológicas, que tuvo insomnio, que tuvo ansiedad y trastornos, pero si solamente se presenta eso y no se hace una prueba sobre la ilicitud en el actuar o en la omisión, no sirve

de nada. Entonces, pensaría yo que aportaría aquello informe en cuanto esté bien sostenida que hubo una actuación o una omisión ilícitas.

PREGUNTA # 3: Desde su perspectiva, ¿la normativa vigente permite una valoración integral del daño moral o limita la decisión judicial a criterios tradicionales de prueba?

Tenemos un sistema procesal que emite los medios probatorios que determina la ley, los medios probatorios los señala de una u otra forma la ley, entonces, no tenemos estrictamente la habilidad del abogado defensor, el que determina bajo toda la gama de medios probatorios descritos en la ley los que sean realmente pertinentes, conducentes y útiles para llegar a probar el hecho sustento de su pretensión que vendría a ser la actuación ilícita y obviamente el resultado. No consideraría que hay una limitación probatoria, o sea, que con la ley diga este medio probatorio no se puede utilizar, este medio probatorio para un tema de indemnización de daño moral, en función incluso para efectos de cobranzas judiciales abusivas o cobranza extrajudiciales abusivas que, si las hay, sí lo podemos decir. El ejemplo que usted dice en el expediente podría ser un claro ejemplo de aquello. Por eso, sería una ilicitud de daño moral.

PREGUNTA #4: ¿Qué criterios utiliza usted para valorar la intensidad del sufrimiento y la afectación emocional en casos de daño moral por cobranzas abusivas?

Realmente la intensidad podría ser valorada. en función, quizás. en el tema de daño moral, es una situación de magnitud tan lógica de que hay una aflicción, o sea, la aflicción, el que se sienta uno espiritual o emocionalmente afectado, es una situación ya de sentido común diría yo, pero la intensidad es como que yo le dijera a usted, usted es una "estúpida", usted se afecta en ese momento, ¿verdad? O sea, sabemos por lógica el sentido común que obviamente decirle eso a usted, así sea en la calle o así sea peor en una audiencia, causa una aflicción emocional terrible. Pero ¿qué tanta es la intensidad? Porque a lo mejor no todas las personas asimilamos las aflicciones emocionales de igual forma. Para mí, a lo mejor, imagínense un policía que ya le digan "chapa estúpida" a lo mejor algo que ya se lo dicen rato y a lo mejor la aflicción emocional que él ya está acostumbrado a recibir por las situaciones en que él está, pero una persona, por ejemplo, de una señorita que generalmente, está en un ámbito educativo superior, que no está expuesta a tratar con personas de esa calaña que tengan que estarse insultando, que le digan estúpida, le afecta más intensamente. Entonces, el tema de intensidad es un tema bastante valorativo basado en las circunstancias sociales, el tema puede ser muy interesante de evaluar esa intensidad; el auxilio de los

famosos informes psicológicos que siguen presentándose como prueba para probar o tal vez establecer una intensidad más allá de lo común, también he tenido casos de usuarios que se ponen en plena audiencia con una actitud hostil contra el juez y en plena audiencia. Entonces, la aflicción puede ser común, algo común entre todas, pero quizás para una persona que tiene alguna patología, imaginémonos la persona que sufre de trastorno depresivo intenso, diagnosticado e incluso calificado como incapacidad por la autoridad competente como es el Ministerio de Salud, a esa persona decirle estúpida, con ese diagnóstico previamente establecido, incluso con calificación de discapacidad en función de trastorno depresivo, no es la misma intensidad, que, quizás como nosotros partiendo que no tengamos, por supuesto, este tipo de trastorno psicológico emocional, entonces, quizás la intensidad sea mayor y por supuesto, cuando se hace una mayor intensidad del daño moral, el monto indemnizatorio puede ser mayor que para una persona que sí lo puede tolerar o soportar.

PREGUNTA #5: Desde su función jurisdiccional y en el marco del sistema probatorio ecuatoriano: ¿Qué criterios deberían fortalecerse para garantizar una valoración probatoria más eficaz y acorde a contextos de vulnerabilidad?

Tenemos los criterios de valoración probatoria, nos puede dar bastante guía los precedentes jurisprudenciales que se han dado tanto en el ámbito nacional como internacional. Entonces, primero la valoración probatoria puede ser que ser casi concomitante como basado en su mismo tema de la relación de causalidad entre establecer la actuación ilícita y establecer el resultado. Entonces, los medios probatorios tienen que ser por parte de la defensa del que ejerce el caso de reclamación de daños morales, ver que precisamente haya ese elemento probatorio, esos elementos probatorios como pruebas periciales, testimoniales, materiales que establezcan la existencia de la conducta ilícita y obviamente esa intensidad de daño. Si es una intensidad común y corriente como el que normalmente las personas podamos tener, obviamente, no va a ser tan elevado el monto indemnizatorio como una persona que tiene alguna circunstancia o padecimiento especial trastorno psicológico emocional, como la persona depresiva. Entonces, ahí viene la práctica del abogado, por ejemplo, de establecer con la ayuda de los informes periciales, psicológicos, si es necesario, para establecer esa intensidad, esa magnitud de la afición que le ha ocasionado a la persona, pero por supuesto, conforme se establece también la coacción de la conducta u omisión ilícita. De nada, sirve estarnos enfocando en establecer que hay una aflicción emocional de intensidad excepcional o mayor en cualquier común de las personas si no vuelves a probar que hay una coacción o una conducta u omisión ilícita.

PREGUNTA #6; En el ámbito de la vulnerabilidad que reviste a los adultos mayores nos podría indicar ¿si existen protocolos, criterios o lineamientos específicos que orienten en la valoración del daño moral cuando la persona afectada pertenece a este grupo vulnerable?

Realmente lo que he visto es bastante la guía que nos da, que son los criterios vertidos en los precedentes jurisprudenciales. Entonces, tenemos varios casos incluso la Corte Constitucional no juzga daño moral, pero sí evalúa de una u otra manera implícita, afecciones emocionales de personas adultas mayores. Porque, tenemos algunos casos de la Corte Constitucional por actuaciones u omisiones de instituciones del sector público. uno de los que me acuerda es una acción extraordinaria de protección que resolvió la Corte Constitucional en función a una persona adulta mayor, que es la pregunta que usted me está haciendo y de la cual pues se le negó la prestación de servicios de IESS aduciendo que ella estaba en mora de la prestación de sus aportaciones al IESS mes a mes. Entonces, el IESS le negó atención médica a esta persona adulta, ella planteó en su momento una acción de protección, llegó hasta la Corte Constitucional, insisto la Corte Constitucional no juzga daño moral, pero de una u otra manera entró en el ámbito de analizar la aflicción que se le causaba a una persona adulta mayor, quien tiene protección reforzada. Entonces, como tiene una protección reforzada constitucionalmente que no puede quedar como un mero enunciado constitucional y en la legislación infra constitucional también, entonces, la Corte Constitucional en ese caso entró a tratar o hizo mención en ese ámbito de aflicción emocional que se le causaba a esa persona, más allá de la biológica emocional, porque obviamente una persona que no tiene tratamiento médico de la tercera edad, digamos, para hipertensión, para su diabetes, qué obviamente le causa un daño material en su cuerpo humano. Pero, además, no olvidemos que el daño material, el daño patrimonial y el daño moral, si bien es cierto son dos distintos tipos de daño, pero también pueden concluir. Una persona puede tener una actuación u omisión ilícita que causa tanto un daño patrimonial o material como un daño moral, son distintos daños, pero igual si puede concluir a hacerse efectivo la responsabilidad por ambos tipos, entonces, ahí es que la Corte Constitucional entró un poco al ámbito afectivo de esta persona, incluso fija un fondo de reparación indemnizatoria. Insisto, no lo hace el título que estás buscando un daño humano, pero menciona de manera implícita cómo se hace la aflicción emocional y cómo esa aflicción emocional implica o justifica fijar un monto de reparación indemnizatoria autonómica, no hay que confundir, el Instituto de Derecho Civil de Daño Moral y su juzgamiento con el tema de lo que hace la Corte

Constitucional en juzgar en el ámbito de la justicia constitucional la violación de derechos, lo que quiero es simplemente darles una ilustración de cómo también puede evaluarse esa fricción emocional en adultos mayores por actuaciones u misiones ilícitas. Y la sentencia es 2936-18-EP/21.

ANALÍSIS

En esta entrevista, se aporta un elemento jurídico especial al enfatizar que el daño moral no puede analizarse únicamente desde la existencia del sufrimiento de la víctima, si no que, exige demostrar previamente la ilicitud de la conducta generadora del daño. La conducta antijuridica constituye el presupuesto indispensable para que surja la obligación de reparar. Así mismo, advierte correctamente que la sola existencia de angustia, ansiedad o afectación emocional no convierte automáticamente una actuación de cobranza en una conducta indemnizable, por lo que es importante acreditar que el acreedor excedió los límites del ejercicio legítimo de su derecho.

Se evidencia una limitación cuando se analiza desde el enfoque constitucionalista de protección reforzada de las personas adultas mayores. Si bien, es cierto, resulta jurídicamente correcto exigir la demostración de la ilicitud, reducir el análisis del daño moral en la que invisibiliza la especial situación de vulnerabilidad en la que se encuentran las personas adultas mayores frente a determinadas prácticas de cobranzas. Por lo tanto, la valoración de la ilicitud no debería limitarse a verificar si existía o no una deuda, sino también al análisis de la forma, frecuencia, intensidad y el contexto de la cobranza, si se respetaron la dignidad, tranquilidad e integridad psíquica del adulto mayor.

Se sostiene que, los informes psicológicos carecen de utilidad cuando previamente no se demuestra la conducta ilícita, aunque esto responde a la lógica de la responsabilidad civil, resulta discutible desde un enfoque probatorio integral. En la práctica judicial, la prueba del daño moral y la prueba de la conducta no necesariamente constituye etapas independientes, si no, muchas veces se complementan entre sí para permitir al juzgador reconstruir la totalidad de los hechos. Por lo tanto, la ausencia de una valoración interdisciplinaria de la prueba psicológica puede limitar el acceso efectivo a la justicia.

La intensidad del daño moral depende de las condiciones particulares de cada víctima. En la que se confirma que, la valoración del daño moral no puede realizarse mediante parámetros abstractos o uniformes, esta individualización del daño corre riesgo de convertirse en una apreciación subjetiva del juzgador y no en una verdadera aplicación del principio de igualdad

material. De la misma manera, se menciona que, no existen protocolos específicos para la valoración del daño moral en personas adultas mayores y remite precedentes jurisprudenciales; esta inexistencia de lineamientos especializados genera una valoración probatoria heterogénea, dependiendo del criterio individual que cada juzgador. Por lo tanto, se hace énfasis que la responsabilidad civil exige acreditar si la conducta es licita o ilícita, con la relación del daño y el nexo causal, también evidencia la necesidad de evolucionar hacia un modelo de valoración probatoria.

4.1.3 Análisis de la entrevista dirigida a abogados de Santa Elena

Nombre del entrevistado: Abg. Lenin Fabian Vinces Pérez

Fecha de la entrevista: 18/06/2026

Lugar de la entrevista: vía Zoom

PREGUNTA #1: Desde su experiencia ¿cuáles son los mecanismos de cobranzas que deberían tener las entidades financieras al tratarse de un grupo de atención prioritaria para evitar posibles afectaciones a sus derechos?

Toda entidad financiera, a veces, cuando un adulto mayor procede a un crédito o por a una entidad financiera a prestar sus servicios crediticio, prácticamente ellos tienen reglamentación. Entonces, cuando alguien aprueba un crédito, se lo dan. Obviamente a pesar de que en este caso puede ser que la persona tenga 60 años, por ejemplo. te doy una experiencia mía en la época de la pandemia muchas personas quedaron económicamente muy mal. Hubo una reforma en asuntos financieros, pero muchas personas que tenían o tienen 65 años fueron prácticamente exigidas, y fueron incluso molestadas con el asunto de hostigamiento. porque prácticamente las entidades financieras tienen ese reglamento de que no pueden perder dinero y obviamente pues existirían formas de cobranzas en un análisis jurídico de ciertas personas que también respetan los derechos humanos y son razonables en el ámbito, no es lo mismo una persona de 65 años, como una persona de 40 años o de máximo 50 años que todavía labora o trabaja, ya muchos de ellos incluso ya son jubilados. En este caso muchos de ellos son hostigados con llamadas, incluso vulneran ciertos artículos de la ley de consumidores que están especificadas, que solo deben hacer ciertas partes de llamadas o conectarse con el cliente. Una de las partes es que ellos deberían ser tratados con respeto, como dice la Constitución en el artículo 66, respetando nuestra norma magna, las entidades financieras podrían tener un departamento donde con ellos puedan llegar a un acuerdo en

paz, incluso podría ser que tengan una especie de departamento psicológico donde vayan a visitar al cliente y puedan llegar a un acuerdo de pago y vean cómo está en este tiempo de la cobranza, ya que un cliente a veces ha tenido muchos años en dicha entidad financiera, entonces, que en este caso sí ha habido ocasiones en que he hecho un trabajo con un cliente, incluso que no ha sido de 65 años, que se hace un acuerdo extrajudicial ya como abogados podemos nosotros llegar a un cálculo de números y hacer un acuerdo en paz, porque también entiendo la parte financiera de que ellos eh hicieron un crédito para que el cliente pueda aprovecharlo, pero todo ser humano puede tener ciertos problemas que a veces no están al 100% para laborar o producir dicho capital o dicho crédito. Entonces, una de las partes que se puede cobrar es con un departamento psicólogo a las personas de tercera edad y hacerlo en paz; incluso puede tener un representante o un garante que puede ser un hijo, puede ser una persona directamente familia del cliente. Otra de las cosas que también es importante, es cuando, se hace un cálculo de la deuda del cliente de tercera edad, siempre van a existir exoneraciones o condonaciones que nosotros como abogados podemos presentar escritos formales a la entidad financiera para hacer un acuerdo extrajudicial. Recuerden que extrajudicial es muy aparte de que exista un proceso judicial ante un juez.

Pregunta #2: ¿Cuáles han sido las principales dificultades al momento de probar el daño moral sobre las prácticas de cobranza extrajudicial abusiva y las afectaciones emocionales?

Cuando hay afectaciones emocionales, todo ser humano no va a dialogar bien o estar al 100% en sus sentidos para poder resolver algo. En todo caso, la mayor cantidad de adversidad que tienen es que, a veces esta persona tiene el deseo de pagar, pero su salud no está bien y obviamente no quiere asistir a una reunión con el representante de la entidad financiera y hacer un acuerdo extrajudicial del pago de dicha deuda. Esa es como mayormente se presenta en personas ya adultas mayores que se les presenta este tipo de adversidad.

Pregunta #3: ¿Cuál considera que debería ser el rol del juez en la valoración del nexo causal, especialmente cuando se trata de personas adultas mayores?

Normalmente el juez está con cierta cantidad de causas, que solo tiene poco tiempo para resolver dichos casos, pues en mi experiencia, a veces he visto jueces muy maduros al ver o analizar dicha persona adulta mayor, es que ellos incluso piden, certificados médicos en general, geriatra o psicólogo actualizados, que indique la salud actual del adulto mayor, porque al resolver el juez va a haber ambas partes y a veces hay la ocasión en donde la parte

demandada, en este caso el adulto mayor, también puede emitirse a un proceso de demanda. Al emitir nosotros una demanda de daño moral, tenemos que presentar la mayor cantidad de documentos que certifiquen o prueben que nuestro defendido tiene problemas de salud o emocionales. Por eso, los certificados psicológicos también valen la pena, prácticamente ellos a veces están estresados por llamadas constantes de cobranza, es decir, ellos están sintiendo un daño moral.

Pregunta #4: Si usted tuviera la posibilidad de redefinir los estándares de valoración en el Ecuador, ¿qué criterios incorporaría para garantizar decisiones más justas, especialmente en casos donde la vulnerabilidad del adulto mayor dificulta la acreditación del daño?

Al definir la valoración en lo que es un nexo causal, nos hace falta, en la judicatura, un espacio explícito para personas adultas mayores, donde puedan verificar, psicológicamente cómo están y también cómo están en el ámbito emocional. Porque el daño moral, a veces es el hostigamiento, que, incluso a veces hay empresas contratadas donde pasan todos los números de clientes que están adeudando a la entidad financiera, incluso venden esa cartera de clientes para una especie de cobranzas extrajudiciales. Al redefinir la valoración del nexo causal, se debería incorporar directamente la supervisión de vivencia del adulto mayor, y también un departamento psicológico y de salud dirigida directamente a los adultos mayores que tienen un proceso legal donde están siendo vulnerados con el daño moral.

Pregunta #5: ¿Cree que el estándar actual de requisitos probatorios para acreditar el daño moral por cobranzas abusivas es adecuado para la resolución de estos conflictos, o en la práctica puede terminar convirtiéndose en una barrera para la tutela efectiva de derechos?

Creo que puede mejorarse la aprobación de los hechos en este tipo de casos cuando existe daño moral, porque, prácticamente podría por medio del juez hacer la petición de testimonios, de cómo ha sido la vida de esta persona. A veces esta persona nunca ha cometido estos errores previamente antes de ser un adulto mayor. Han sido unas personas trabajadoras, han sido siempre responsable con sus actos, y prácticamente ha sido buen cliente. Entonces, lo que yo creo que se debe siempre fundamentar es una prueba testimonial, no solo del cliente, el adulto mayor, sino que también de testigos que puedan verificar o pueda atestiguar ante el juez de que esta persona nunca ha tenido este tipo de problemas, porque el daño moral es un daño, muy dañino para un ser de ya de 65 años. Porque en mi opinión les puedo decir,

toda persona a partir de 65, 70 años debe sentirse valorado y también debe sentirse en óptimas condiciones. Un daño moral a un adulto mayor es muy prejudicial, que prácticamente, incluso los abren de una sociedad que quiera producir, por ejemplo, yo cuando llegue a mis 65, 70 años, yo quiero seguir trabajando, quiero seguir moviéndome, pero un daño moral a veces detiene el pensamiento y la producción de un ser humano. Entonces, prácticamente haría, una demanda por daño moral, justamente por el hostigamiento que, si es probado con estas personas 65 años, de ley lo van a poner preocupado, así que tienen que indemnizarlo porque nuestra ley ampara en la Constitución directamente desde el artículo 66 y también en el artículo 9 de la Ley Orgánica de Adultos Mayores, habla sobre el abuso, el maltrato, discriminación y, sobre todo, hay que fomentar la solidaridad con estas personas.

ANÁLISIS

En esta entrevista, se evidencia una preocupación por la necesidad de humanizar los mecanismos de cobranzas cuando el deudor pertenece a un grupo de atención prioritaria, por lo que plantea privilegiar acuerdos extrajudiciales, crear departamentos especializados y brindar acompañamiento psicológico. Sin embargo, desde la perspectiva jurídica estas medidas corresponden más al ámbito de las políticas institucionales de las entidades financieras que al régimen de responsabilidad civil por daño moral, esto podría prevenir conflictos, pero no soluciona las dificultades probatorias que actualmente enfrentan los procesos judiciales.

El deterioro físico y emocional del adulto mayor puede dificultar su participación en la producción de prueba, por lo que, reconoce que se debe exigir los estándares probatorios como a cualquier persona. Se sostiene que la valoración de la prueba debe incorporar un enfoque de vulnerabilidad e internacionalidad para evitar que el formalismo procesal impida la tutela efectiva de los derechos humanos de las personas adultas mayores. La prueba médica constituye el elemento esencial para acreditar el nexo causal entre la cobranza abusiva y el daño moral. El daño moral no está sujeto a una prueba ni exige necesariamente la existencia de certificados médico o psicológicos. Se considera la prueba médica como elemento central, porque esta podría generar una barrera adicional para las personas adultas mayores que, por razones económicas o de acceso al sistema de salud, no siempre cuentan con evaluaciones psicológicas oportunas.

La flexibilización y la valoración de la prueba testimonial a favor de los adultos mayores, es un criterio que constituye un aporte importante, pues, esta refleja las necesidades de superar una visión excesivamente formalista del proceso civil. Dicha flexibilización no debería entenderse como una disminución de los estándares de prueba, sino como una interpretación institucional del principio de igualdad material, que, permita valorar el contexto específico que produce la práctica de cobranzas abusivas.

4.1.4 Análisis de la entrevista dirigida a abogada con maestría en Derecho Procesal Civil

Nombre del entrevistado: Abg. María José Banegas Jalón

Fecha de la entrevista: 19-06-2026

Lugar de la entrevista: vía Zoom

Pregunta #1: Desde su experiencia ¿cuáles son los mecanismos de cobranzas que deberían tener las entidades financieras al tratarse de un grupo de atención prioritaria para evitar posibles afectaciones a sus derechos?

Las entidades financieras deberían implementar mecanismos de cobranzas, más si se trata de este grupo de atención prioritaria empleados en nuestra norma suprema, que es la Constitución, estos principios como la dignidad humana, el trato, la preferencia que se les debe de dar a estas personas de la tercera edad que son los grupos prioritarios; establecer aquellos protocolos especializados, y que sobre todo que exista una restricción de llamada; esto no solamente les pasa a los grupo de atención prioritarios, sino que también a las personas comunes, y esta implementación de mecanismos que de alguna u otra manera se establezcan si existe alguna duda entre estas entidades bancarias, que se pueda antes de ir a gestiones sobre si han sido el daño moral sobre las prácticas de cobranzas extrajudiciales abusivas y los aspectos emocionales.

Pregunta #2: ¿Cuáles han sido las principales dificultades al momento de probar el daño moral sobre las prácticas de cobranza extrajudicial abusiva y las afectaciones emocionales?

En relación con eso es que, no siempre se deja evidencia objetiva o documental inmediata, por decir en la práctica judicial ecuatoriana, suelen presentarse obstáculos, la ausencia de los informes psicológicos o informes psiquiatras oportuno y esta exigencia de pruebas directas sobre los estados de ánimo de estas personas vulnerables de una manera u otra se hace

complejo demostrar que el deterioro emocional de esta persona fue consecuencia específica de la cobranza abusiva y no de otros factores, particularmente de los adultos mayores, que muchas veces tienen afectaciones, y ¿cómo se manifiesta esto? muchos de estos adultos mayores dentro de sus emociones sufren: ansiedad, depresión, pueden haber pasado por un duelo y esto muchas veces son circunstancias que de alguna manera u otra no son adecuadas, y de esta manera no son documentadas, específicamente, por esta razón.

Pregunta #3: ¿Cuál considera que debería ser el rol del juez en la valoración del nexo causal, especialmente cuando se trata de personas adultas mayores?

Los jueces en la valoración de nexo causal, cuando se trata de personas adultas mayor, yo considero, que el juez debe a alinearse a ese modelo, garantiza a ese modelo que es nuestra Constitución nos otorga dentro de ellos, el principio de la tutela judicial efectiva más si estamos hablando de una persona adulta. La valoración del nexo causal no puede solo realizarse bajo parámetros rígidos, porque estamos hablando de una persona adulta mayor, analizando eso, podemos ver que existe una vulnerabilidad de la persona, entonces, el juzgador debería establecer un enfoque de diferencia. Sobre que la diferencia de las demás personas, bajo eso valorar las reglas de la sana crítica, que tienen que considerar, y así mismo considerarlas los indicios que existe, la intensidad, y las gestiones que ha realizado como tal la entidad financiera y a medida de eso evaluar qué consecuencias tanto psicológicas como emocionales en relación la persona y a la víctima, en este caso de la persona mayor, debe exigir sí o sí una orientación de protección para esta persona adulta mayor que sea efectiva, que estos derechos no sea vulnerados, no solamente que sea una visión estrictamente patrimonial, no solamente valorar la entidad financiera, sino que los derechos como tal que se le debe garantizar a estas persona adulta mayor.

Pregunta #4: Si usted tuviera la posibilidad de redefinir los estándares de valoración en el Ecuador, ¿qué criterios incorporaría para garantizar decisiones más justas, especialmente en casos donde la vulnerabilidad del adulto mayor dificulta la acreditación del daño?

Si bien es cierto que esta Constitución no establece el grupo vulnerable, entonces yo me iría por él, ese el enfoque de la vulnerabilidad, la valoración judicial debe considerar, la salud, el estado de la salud, la dependencia, aquí vamos a ver la dependencia económica de la persona, porque muchas veces, como ustedes dicen, como el caso que la persona le da un crédito, pero como tal no hacen una valoración y en el sentido de eso sí puede pertenecer a

esta entidad financiera, sino que, ya después de que la persona natural el motivo está siendo deudor, ahí sí ataque, entonces me iría por ese enfoque de vulnerabilidad y también desde la perspectiva constitucional de los derechos humanos, si bien la interpretación debe ser fundamental en los principios de la dignidad humana, la igualdad, la protección de estos grupos prioritarios, entonces ellos son personas que se deben con considerar minuciosamente dentro de estos casos.

Pregunta #5: ¿Cree que el estándar actual de requisitos probatorios para acreditar el daño moral por cobranzas abusivas es adecuado para la resolución de estos conflictos, o en la práctica puede terminar convirtiéndose en una barrera para la tutela efectiva de derechos?

Considero que el estándar probatorio actual si presenta limitaciones importantes y por esta razón, es necesario evitar que estas reclamaciones infundadas muchas veces en los casos no existen una exigencia que se realice una prueba rigurosa y directa del sufrimiento emocional, que termina convirtiéndose en una barrera para el acceso efectivo de la justicia, especialmente para estas personas adultas mayores, y considero que las víctimas que pasan por estos problemas carecen de recursos económicos, a su vez para obtener la experiencia especializada o que desconocen la importancia de estas afectaciones, y esto genera de alguna u otra manera, una desigualdad frente a las identidades financieras que cuentan con mayores capacidades, mayor dinero, mejor economía para poder tener una defensa como tal, entonces debería existir un mecanismo probatorio flexible, donde existan los testimonios, donde existan informes técnicos rigurosos y de esta manera la tutela efectiva de derechos, de estas personas, como es la protección de la dignidad humana, prevalezca frente a formalismos probatorios que en determinados momentos y en determinados casos, pueden impedir la reparación de daños reales que existen; ocasionados por prácticas de cobranza que muchas veces son abusivas y como siempre, estos pretenden siempre ganar ante los ciudadanos y más que todo, estamos hablando de las personas de la tercera edad, no que son ese grupo prioritario que muchas veces sus derechos son vulnerados.

ANÁLISIS:

Esta entrevista evidencia una visión procesal alineada con el constitucionalismo contemporáneo, al sostener que la valoración del daño ocasionado por prácticas de cobranzas abusivas, por lo tanto, se deben implementar sin mecanismos probatorios flexibles que requieran una precisión jurídica. La legislación profesional ecuatoriana, ya reconoce el

principio de libertad probatoria y la valoración conforme a las reglas de la sana crítica; el problema no está en la insuficiencia de los medios de pruebas previstas en el COGEP, sino que resulte necesario fortalecer la interpretación constitucional, entre las que ya existen para evitar que los formalismos procesales emitan acceso efectivo a la justicia.

Desde una perspectiva probatoria integra, el daño moral puede demostrarse mediante un conjunto convergente de indicios, testimonios, registros de llamadas, mensajes, actuaciones administrativas y demás elementos que, apreciados de manera conjunta, permitan al juzgador reconstruir razonablemente el impacto que produzca, que permitan al juzgador conocer lo que produjo la conducta del acreedor sobre la esfera emocional del adulto mayor.

El juez no sólo debe verificar la existencia de la conducta ilícita y del daño, sino también valorar cómo las condiciones propias del envejecimiento, la dependencia económica, el deterioro de la salud, la disminución de la autonomía y la mayor susceptibilidad emocional. De igual manera, se sostiene que, el juzgador debe transversalizar los enfoques gene racionalidad e interseccionalidad durante toda la actividad probatoria, en especial cuando la contribución involucra a personas adulta mayor.

4.1.5 Ficha casuística

TABLA 3 FICHA CASUÍSTICA DE LA SENTENCIA NO. 17230-2020-06209

Unidad Judicial Civil con sede en la parroquia Iñaquito, Distrito Metropolitano de Quito, provincia de Pichincha.	
Sentencia No. 17230-2020-06209	
Fecha de ingreso	06- de julio del 2020
Asunto	Daño moral
Tipo de acción	Ordinario
Actor/ofendido	Villavicencio Rivera Adolfo Miguel
Demandado	La empresa Pichincha, Sistemas ACOVI C.A. de nombre Comercial Pague Ya, por intermedio de Jorge Ignacio Marchan Riera en calidad de Gerente General del Banco Pichincha C.A. por intermedio de Santiago Bayas Paredes en calidad de representante legal del Banco Pichincha
Presentación de la demanda	El 06 de julio del 2020, Villavicencio presenta una demanda ordinaria por daño moral en contra del Banco Pichincha C.A, alegando actos de hostigamiento que afectaron su tranquilidad y su entorno familiar y emocional. En la misma se adjuntaron los siguientes documentos: 1. Petición inicial. 2. Petición, documentos materializados, resolución, 6 fojas certificadas (copias certificadas/compulsa).

	3. 17 fojas, cédula, credencial (copia simple).
Acta de sorteo	06 de julio del 2020: Sorteo de ley conformado por la juez(a) Ab. Vaca Duque Lucia Alejandra. Secretaria(o): Mena Tasintuña Paola.
Calificación de la demanda	10 de julio del 2020: • Avoca conocimiento de la causa. • Califica la demanda. • Se admite el procedimiento ordinario. • Se cita al Banco Pichincha C.A. por medio de Santiago Bayas Paredes en calidad de representante legal, para que indique el libelo de la demanda.
Contestación de la demanda	El Banco Pichincha comparece dentro del término legal, para los fines legales pertinentes.
Convocatoria a audiencia preliminar	Se califica la contestación a la demanda, se convoca a audiencia preliminar mediante audiencia telemática, fijándola para el 22 de abril del 2021, a las 9h:00 am, en esta audiencia se resolverá la admisibilidad de las pruebas.
Audiencia preliminar	22-04-2021: El Banco Pichincha planteo una excepción previa porque consideraba que la demanda estaba mal dirigida, ya que las gestiones de cobranzas fueron por PAGUE YA, la jueza acepto esta observación y dio la oportunidad al actor de subsanar la demanda. Así mismo, se le concede a la parte demanda el término de 30 días contados a partir de la citación para que conteste la demanda.
Reforma de la demanda	Se reconoce que la parte actora ha subsanado la excepción previa, es decir, ya incluyó como demandada a la empresa Pichincha Sistema ACOVI C.A. PAGUE YA, por intermedió de Jorge Ignacion Marchan Riera en calidad de gerente general. Auto de sustanciación: el actor estaba solicitando que el proceso continue, por lo que la jueza negó esta petición por que no se había citado legalmente al nuevo demandado.
Citación a Pague Ya	Se notificó mediante las respectivas boletas judiciales a la Empresa Pichincha Sistema ACOVI C.A, de nombre comercial "PAGUE YA", teniendo en cuenta que aún no constituía la citación los días: 12-septiembre del 2021, 14-septiembre del 2021, 23-septiembre del 2021, 28-septiembre del 2021. 20-diciembre del 2021: El citador notificó que, si acudió con la respectiva gestión de citación, pero observó que la empresa ya no funcionaba en el mimo lugar, ya que al existir un cambio de dirección no fue posible entregar la boleta de citación. 13- enero del 2022: la parte actora presentó un informe indicando la nueva dirección de la empresa, por lo que se procedió a elaborar las nuevas boletas los días: 05-febrero del 2022, 07-febrero del 2022, 22-febrero del 2022, 09- febrero del 2022, 14- febrero del 2022, 15- febrero del 2022. 17- febrero del 2022. 05-abril del 2022: se practicó exitosamente la citación.
Nueva convocatoria a audiencia	04-mayo del 2022. Cuando ya compareció al proceso y contestó la demanda Pichincha Sistema ACOVI C.A., y la comparecencia del Banco Pichincha; se calificó, ambas contestaciones por cumplir con los requisitos legales, se dispuso a continuar el trámite. Se toma en cuenta la comparecencia de María Gabriela Endara Buendía y Juan Carlos Cepeda, en calidad de procuradores judiciales de Pichincha Sistema ACOVI C.A. se convoca a audiencia preliminar el día 24 de junio del 2022, en la que las partes deberán comparecer personalmente.

	20- julio- 2022: se presentó un escrito para que la audiencia sea vía telemática.
Abandono por falta de comparecencia	24-06-2022: Las partes quedaron notificadas con las decisiones en la audiencia. 27-06-2022: Se emite el respectivo conocimiento de la causa, el juez constató que el actor no compareció a la audiencia preliminar, mientras que las partes demandadas si asistieron, al no comparecer la parte actora su inasistencia se entenderá como abandono, por lo tanto, el juez declaro el abandono de la presente causa. 04-07-2022: La parte actora pide revocatoria del auto.
Rechaza revocatoria y/o reforma	28-07-2022: El juez consideró que este recurso era improcedente, porque la revocatoria solo procede contra autos de sustanciación y no contra autos interlocutorios, por eso, negó la revocatoria y sostuvo vigente la declaratoria de abandono y dispuso que el expediente se mantuviera archivado. 26-10-2022: El juez resolvió inadmitir el recurso de apelación presentado por el actor, por lo tanto, no concedió la apelación ni remitió el expediente a la Corte Provincial, manteniendo en archivo el proceso en ese momento.
Envió de recurso de hecho al superior	15- noviembre del 2022: La parte actora interpuso un recurso de hecho. El juez verificó que dicho recurso fue presentado dentro del plazo de tres días y concluyo que, conforme al COGEP no le correspondía decidir sobre su procedencia, sino únicamente remitir el expediente al tribunal superior. Por lo tanto, ordenó elevar el proceso a la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, para que resolviera si la negativa de conceder la apelación había sido correcta, lo que le permitió al tribunal revisar el caso y posibilitó la continuación del proceso.
Cumplimiento de la corte	20- abril del 2023: La corte resolvió el recurso de hecho y anuló la decisión que había puesto fin al proceso, declaró la nulidad desde la audiencia preliminar, se devolvió el expediente al juzgado de primera instancia. La jueza convocó de nuevo a audiencia preliminar para el 8 de junio del 2023, para continuar la sustanciación del juicio. El contenido de esta audiencia reposa en archivo.
Nuevas convocatorias a audiencia	12-junio del 2023: Se presentó un escrito para una nueva convocatoria a audiencia. 22-agosto del 2023: La jueza dispuso una nueva convocatoria a audiencia fijándola para el 25 de septiembre del 2023. Esta audiencia reposa en archivo. 27- septiembre- del 2023: La jueza acogió una excepción con la forma de posponer la demanda. 18- octubre del 2023: Se otorgó un término de 10 días, para completar o remplazar su contestación y anunciar pruebas nuevas. 07- noviembre del 2023: Habiéndose cumplido los requisitos legales la jueza calificó y convocó a nueva audiencia preliminar para el 12 de diciembre del 2023. 12-diciembre del 2023 se celebró la audiencia preliminar, en la que se quedó por concluida esta etapa. Del 18- 19 de diciembre del 2023: se presentó un escrito y se convocó a audiencia de juicio. El 20-diciembre del 2023: La jueza dispuso la práctica de la prueba documental, en la cual ordenó que el Banco Pichincha oficie el trámite dirigido al Buró de Crédito, para que permita un certificado actualizado de la situación crediticia del actor, para verificar si se había eliminado el reporte del periodo mayo- agosto del 2019. 18-enero del 2024: Se señala a audiencia de juicio para el 21 de febrero del 2024, 9h:00.

	19-febrero del 2024: Se presentó un escrito. 20 -febrero del 2024; Se suspende la audiencia de juicio porque en el escrito presentado se pide que se tome en consideración los testimonios de Pedro Pérez; Delfina Garzó; Roberto Varhola; María Cárdenas; José Martín Ricaurte, la jueza acepta, sin embargo, los testigos no podían comparecer al día siguiente, por eso se suspende la audiencia de juicio y se señala nueva fecha a celebrar el día 27 de marzo del 2024. En esa fecha se suspende la audiencia, la misma que se reinstalará el día 30 de abril del 2024, de manera mixta por el testigo Ricaurte. Durante el desarrollo de la audiencia, se suspendió y con el consentimiento de las partes se reprogramó la continuación para el 8 de mayo del 2024. Ese día de igual forma se suspendió la audiencia, siendo la última reinstalación programada para el día 22 de mayo del 2024.
Audiencia de juicio/ excepciones previas	EXCEPCIONES PREVIAS DEL BANCO PICHINCHA: 1. Falta de legítimo contradictor; el Banco Pichincha no es el legítimo contradictor del señor Villavicencio, al no ser representante legal de la empresa PAGUE YA, persona jurídica distinta al Banco, con su propia personalidad y personería jurídica. 2. Ilegitimidad de personería; el Banco Pichincha C.A., alegó que la demanda estaba mal planteada, porque la relación con el actor era contractual y no extracontractual. Esto debido a los contratos de tarjetas de créditos, por la cual alegó que debía presentar demanda por incumplimiento de contrato y daños y perjuicios. Por lo que solicitó que se declarara que no tenía legitimación para responder este tipo de demanda. 3. Falta de legitimación pasiva en la causa; el Banco Pichincha, alegó que no era responsable de los hechos, y que PAGUE YA debía ser demandada como responsable directa, ya que tiene personería jurídica propia, y no podía ser condenado a hechos cometidos por terceros. 4. Falta de legitimación pasiva en causa; El Banco Pichincha sostiene que el actor no puede reclamar por daños, porque dice haber sufrido acoso y su esposa también, y ella no presento demanda solo se presentó como testigo, y por lo tanto la demanda carece de legitimidad activa. 5. Error en la forma de proponer la demanda; el Banco sostuvo que el actor confundió al Banco con PAGUE YA, en la que mezcló una reclamación por incumplimiento contractual con una demanda de daño moral (responsabilidad extracontractual). Por eso, alegó que la demanda estaba mal planteada y debía ser rechazada. 6. Resolución/ falta de legítimo contradictor: La jueza concluyó que sí era necesario demandar a PAGUE YA, por eso se corrigió la demanda, sin embargo, se determinó que no era necesario que la esposa del actor demandara, porque el reclamo era daño moral únicamente para el señor Villavicencio. 7. Resolución /falta de personería: La jueza rechazó la excepción porque comprobó que el Banco fue demandado correctamente a través de su representante legal. EXCEPCIONES PREVIAS DE PAGUE YA: 1. Pague Ya alegó que la demanda estaba dirigida contra Banco Pichincha, por lo que no podía ejercer correctamente su defensa. 2. Falta de legítimo contradictor; consideró que no podría ser considerada correctamente demandada por que la demanda no fue directamente para ella. 2.2. Prueba; Pague Ya presentó el escrito que el actor intento corregir la demanda, la cual alegaba seguía teniendo errores. 2.3. Resolución; la jueza acepta que la demanda estaba incompleta, y ordenó corregir.

	2.4. Resolución; la jueza negó esta excepción porque consideraba que el problema no era de legitimación de PAGUE YA, si no que la demanda debía corregirse. 2.5 Subsana la demanda. 2.6 Presentó contestación y ejerció su derecho a la defensa.
Validez procesal	La jueza revisó que el proceso se hubiera desarrollado conforme a la ley. Confirmó que tenía competencia para reconocer el caso que se respetó el debido proceso y que no existieron nulidades, declaró válido todo lo actuado.
Antecedentes de hachos	El señor Adolfo Miguel Villavicencio Rivera, presentó una demanda ordinaria por daño moral contra el Banco Pichincha C.A., y posteriormente también contra Pichincha Sistema ACOVI C.A (PAGUE YA). El conflicto se originó cuando el señor Adolfo Villavicencio, quién era cliente y tarjeta habiente del Banco Pichincha C.A. instituto que asumió los activos y pasivos del extinto Banco la Previsora, del cual era titular de una tarjeta de crédito, posteriormente el Banco Pichicha le emitió una nueva tarjeta de crédito, la cual fue cancelada el 15 de noviembre del 2018. Además, mantenía una cuenta corriente y una póliza de inversión en dicha entidad financiera. En marzo del 2019, el Banco le informó que mantenía un saldo pendiente de pago por la suma de $2.396,82. Al considerar que dicha obligación era inexistente e improcedente, el actor presentó un reclamo formal ante el Banco Pichincha, sin obtener respuesta y tiempo después manifestó que comenzó a recibir constante llamadas telefónicas y comunicaciones escritas de una empresa de cobranza vinculada, la empresa Pichincha Sistema ACOVI C.A (Pague Ya), la cual afirmó estos actos de hostigamiento que afectaron su tranquilidad y su entorno familiar y emocional y social. Sostuvo que el Banco Pichincha lo reportó ante la central de riesgos como deudor moroso. Alega que eran constantes las llamadas amenazantes a toda hora del día y la noche, tanto al teléfono celular de él y de la cónyuge, al teléfono convencional, cartas mensajes de texto, WhatsApp, etc. El demandante manifestó que las actuaciones del Banco generaron una obligación económica inexistente, ocasionándole afectaciones psicológicas y emocionales. Estas consecuencias fueron respaldadas mediante un certificado médico psiquiátrico que diagnostico un trastorno de ansiedad con síntomas depresivos asociados al conflicto originado por la supuesta deuda. Por esta razón interpuso una demanda de indemnización por daño moral contra el Banco Pichincha por un monto no inferior a $ 300.000.
Contestación de los demandados	BANCO PICHINCHA C.A.: Rechazó la demanda en su totalidad ya que no existió daño moral, ya que manifestó que el señor Villavicencio fue cliente durante muchos años y tuvo varias tarjetas de crédito y otros productos. En el 2018 el propio cliente solicito un refinanciamiento de una deuda pendiente de aproximadamente $ 3.775,19. Aceptaron y firmaron, él en la que aceptó la deuda en 18 cuotas mensuales, en esta realizó un pago inicial de $450.00. Según el Banco, el problema surgió porque el actor no realizó correctamente los pagos de el refinanciamiento, porque esta fue registrada en una tarjeta de crédito antigua que el actor consideraba caducada. El actor creyó que esta tarjeta ya no tenía validez y por eso mantuvo que nunca había adquirido esa obligación, lo que generó un saldo pendiente. Alegó que, el actor no cumplió con el refinanciamiento, por esta razón el

	sistema generó una deuda vencida. Debido a esa mora, se realizó un reporte al buró de crédito y se encargó la cobranza a PAGUE YA, lo cual alegó que esto era un procedimiento legal. Posterior a esto, cuando el cliente presento el reclamo, el Banco revisó el caso y solucionó el inconveniente, por lo tanto, eliminó la deuda y actualizó la información en el buró de crédito, también señaló que la Superintendencia de Bancos archivó el reclamo. El Banco mantuvo que nunca actuó de mala fe, ni cometió un acto ilícito. PICHINCHA SISTEMA ACOVI C.A. PAGUE YA: La empresa negó totalmente la demanda, alegando que su actividad consistía únicamente en realizar la recuperación de la carta vencida para distintas instituciones financieras. Las llamadas telefónicas, mensajes de textos, correos electrónicos y demás comunicaciones que se le realizó al actor eran parte normal de una gestión de cobranzas, por lo que, alegó que no podría considerarse amenaza, acosos, ni actos ilegales, alegó que simplemente actuó debido a que el Banco Pichincha le informó que existía una deuda pendiente del señor Villavicencio. Alegó que jamás insultó, amenazó o humilló al actor, simplemente le recordaba que tenía una obligación pendiente de pago. Alegó que la demanda inicialmente ni siquiera estaba dirigida en contra de PAGUE YA, por lo que consideró que el actor había cometido errores al presentar la demanda. También negó que las llamadas o mensajes hubiesen podido causar un daño psicológico grave, el cual el actor afirmaba haber sufrido. Se alegó de igual manera que, si existió inconvenientes con la deuda, pero esto fue consecuencia del manejo de las tarjetas de crédito y del refinanciamiento realizadas por el propio actor, y no por una actuación indebida de la Empresa.
Pruebas presentadas	PRUEBAS DE LA PARTE ACTORA SEÑOR VILLAVICENCIO: • Certificado del psiquiatra Pedro Pérez Arteta. • Correos electrónicos y comunicaciones de PAGUE YA. • Reporte de la Central de Riesgo. • Oficio de la Superintendencia de Bancos. • Declaración del actor. • Testimonios de cinco personas. - Pedro Pérez Arteta. - Delfina Guadalupe Garzón. - Roberto Gerardo Varhola. - María Sol Cárdenas. - José Martín Ricaurte. PRUEBAS DEL BANCO PICHINCHA C.A.: • Certificado de todas las tarjetas de crédito que obtuvo el actor. • Documento de refinanciación. • Pagarés firmados por el actor. • Solicitud de refinanciamiento. • Estados de cuenta de las tarjetas de créditos. • Movimientos de la cuenta Bancaria. • Documento que mostraba que el Banco informó a la Superintendencia de Bancos sobre la corrección del reporte crediticio. • Reporte del Buró de crédito para verificar si el actor ya no constaba con esa deuda. PRUEBAS RECHAZADAS:

	La resolución de la Superintendencia de Bancos: Esta fue rechazada por que únicamente presentaron copia simple, y debían presentar copias certificadas. Reportes crediticios: Algunos rechazados por presentar copias simples. Información de secretaria PAGUE YA: Se negaron documentos, nombres comerciales, y se alegó no ser útil para resolver el daño moral. Solicitud que la Superintendencia enviará, todo el expediente administrativo: Estas se negaron porque esta debía ser presentada por el actor y no justificó que fuera imposible obtenerla. Solicitud para que Pague Ya, entregará los audios de las llamadas: también fue negada por la misma razón. Declaración de los representantes legales del Banco y de PAGUE YA: Esta fue rechazada por que el COGEP no permite este tipo de declaraciones en las condiciones solicitadas por el actor. Reconocimiento de firma del certificado médico: Esta también fue negada por que el actor pretendía que el médico reconociera la firma de una copia certificada, cuando la ley exige el documento original. El acto por su parte no estuvo de acuerdo con el rechazo de estas pruebas por lo que propuso un recurso de apelación.
Motivación	La jueza en este punto analizó si realmente existían los requisitos legales para condenar al Banco Pichincha y a Pague Ya, por daño moral. Se revisó las pruebas y los elementos que exige el Código Civil para que exista la responsabilidad civil extracontractual. Explicó el daño moral: En la que indicó que consiste en el sufrimiento psicológico, emocional, a la afectación, a la dignidad y la tranquilidad de una persona. No se trata de una pérdida económica, si no de un perjuicio que afecta los sentimientos o la estabilidad emocional. Señaló cuales son los requisitos para que exista responsabilidad civil: en la que indicó para conceder una indemnización por daño moral debe demostrarse, que exista un acto u omisión ilícita, que ese acto haya causado un daño, que el hecho sea atribuible al demandado, que haya existido culpa o dolo del demandado. Si falta uno de estos requisitos, no procede la indemnización. La jueza por su parte también analizó si existió un acto ilícito: En la que comprobó que la empresa PAGUE YA realizó llamadas, envió mensajes y correos cobrando una deuda, así mismo, el Banco Pichincha había reportado una deuda, posterior el Banco reconoció que el reclamo era favorable al cliente y eliminó la deuda, la jueza consideró que hubo una actuación incorrecta del Banco al reportar una obligación y luego eliminarla. Analizó si el actor sufrió un daño psicológico: El actor alegó que sufrió ansiedad, miedo, estrés, problemas familiares, afectación emocional. Sin embargo, la jueza revisó las pruebas y concluyó que no existió un peritaje psicológico, y el psiquiatra compareció como testigo y no como perito. Además, el propio psiquiatra manifestó que el atendía al actor mucho antes de estos actos. Por la tanto, la jueza concluyó que no pudo demostrar que las llamadas de cobro fueran la causa del supuesto daño psicológico. Analizó la relación entre las llamadas y el supuesto daño: No existió una prueba técnica que estableciera esa relación. Así mismo se analizó la actuación del Banco, se valoró todas las pruebas tanto documentales como testimoniales. Por lo tanto, la jueza concluyó que no existía suficientes elementos para acreditar el daño.
Sentencia/ decisión	Para adoptar su decisión con fundamentos en la prueba, es indispensable que el juez se considere convencido de ella sobre los hechos que declara. Por todo lo expuesto, la jueza NIEGA la demanda presentada por falta de pruebas. Sin costas, gastos, ni honorarios que regular.

	Se reconoce que la firma electrónica de la sentencia tiene la misma validez jurídica que una firma manuscrita, conforme al artículo 14 de la ley de Comercio Electrónico. Finalmente, debido a la falta de insumo del Consejo de la Judicatura, la sentencia sería notificada únicamente a través de los correos electrónicos señalados por las partes.
Recurso de apelación	16-09-2024: La parte actora presenta un recurso de apelación. 09-10-2024: Se concede el recurso de apelación; en tal virtud, elévense los autos a la Corte Provincial de Pichincha.
Corte Provincial de Pichincha.	
Acta de sorteo	Sala Especializada de lo Civil y Mercantil de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha. Se conformó por los jueces/juezas: Doctor Jhayya Flor Vladimir Gonzalo Alberto (ponente), Doctora Sánchez Lima María Augusta y Doctora Cueva Bautista Yolanda (secretaria).
Convocatoria a audiencia de apelación	Una vez que la Corte asumió el caso, se convocó a la audiencia de apelación, fijándola para el día 12 de mayo del 2025. En la que se notificó oficialmente a las partes.
Audiencia de apelación	La Sala Especializada de lo Civil y Mercantil de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, instaló la audiencia para conocer el recurso de apelación presentado por el señor Adolfo Miguel Villavicencio Rivera, quien no estaba conforme con la sentencia de primera instancia. ADOLFO MIGUEL VILLAVICENCIO RIVERA demanda al BANCO DEL PICHINCHA C.A., su representante legal, Santiago Bayas Paredes, indicando que fue titular de la tarjeta, otorgada por el Banco La Previsora, la que se le extendió en el período comprendido entre los años 1999 y 2000. Que luego de cerrado el Banco La Previsora, todos los activos y pasivos los asumió el Banco del Pichincha C.A., al igual que los clientes y, como consecuencia, se canceló aquella tarjeta de crédito y Banco Pichincha, la cual le extendió la tarjeta de crédito, la que se canceló el 15 de noviembre de 2018. Que, hasta el segundo semestre de 2019, fue titular de una Póliza de Inversión, en el Banco del Pichincha, por $25.000,00, la cual venció el 19 de agosto de 2019. Que a partir de la fecha en que el Banco del Pichincha, asumió los activos y pasivos del Banco la Provisora, se ha generado una serie de problemas con dicha institución bancaria, iniciándose con el estado de cuenta de 31 DE ENERO DE 2019, de la tarjeta de crédito, en el que se le comunica que tiene un saldo a favor de $2.331,98; sin embargo, en el estado de cuenta del mes siguiente aparece un saldo a favor de $2.806,78. se le comunica que tiene una DEUDA pendiente de pago, la que fue refinanciada en septiembre de 2018, tarjeta que caducó en el 2004 y que el refinanciamiento lo hacen 15 años después y con una tarjeta caducada, lo que reclamó el 22 de abril de 2019, sin que haya obtenido respuesta y que al contrario una organización denominada PAGUE YA, creada por el Banco del Pichincha, ha procedido a realizar llamadas telefónicas atormentándole, calificando esta conducta de acoso, que incidió en su vida familiar, laboral, emocional y psicológica. Que es titular de la tarjeta de crédito VISA TITANIUM del Banco del Pichincha, que está al día en todos los pagos por consumos realizados y que, a pesar de eso, EL BANCO PICHINCHA LE REPORTÓ A LA CENTRAL DE RIESGOS como deudor moroso, hasta marzo de 2020; lo que le impidió solicitar créditos en las instituciones bancarias y financieras. Denunció los hechos a la Superintendencia de Bancos, y que el Banco Pichincha remitió el oficio de 20 de noviembre de 2019, en el que consta que la

	tarjeta está cancelada, que no tiene valores pendientes de pago, que se procederá a la actualización correspondiente. El Banco del Pichincha, creó artificialmente una obligación, como si se le hubiera conferido un crédito, o sobregiro, lo que le provocó daños psicológicos, dañándole moralmente, por lo que debió buscar auxilio médico psiquiatría en el Dr. Pedro Pérez Arteta, quien el 10 de marzo de 2020, extendió a su favor un certificado, en el que expresa que le atendió en su consulta y que acusa de trastorno de ansiedad con síntomas depresivos que devienen por dificultades con el Banco por una deuda que no le corresponde.
Pretensión	La parte actora solicitó que se acepte la demanda; que se condene al demandado al pago de una indemnización por daño moral no inferior a $300.000,00, además de las costas procesales, honorarios de la defensa y disculpas públicas en un diario de circulación del país. Fija la cuantía en $330.000,00, establece el procedimiento ordinario para la sustanciación de la causa, anuncia medios de prueba testimonial, declaraciones de parte; documental, reconocimiento de firma; pide auxilio judicial con la remisión de oficio a la Superintendencia de Bancos, para que se remita el expediente administrativo, que la organización PAGUE YA remita la información que identifica. La parte demandada Banco Pichincha comparece negando las pretensiones del actor, alega falta de derecho del accionante, que el actor como cliente del Banco, ha sido beneficiario de productos financieros como 7 tarjetas de crédito que las identifica, una cuenta corriente, una póliza de inversión, e incluso un refinanciamiento en julio de 2018, que el accionante omite su negligencia en el manejo de las tarjetas de crédito, victimizándose con un supuesto daño moral, derivados de las gestiones de cobranza de una tercera persona jurídica PAGUE YA. Que el Banco no ha incurrido en ninguna conducta ilícita e ilegal que pueda generar un nexo causal próximo y directo del que pueda derivarse responsabilidad extracontractual. Que, en el mes de julio de 2018, ante una solicitud del actor, de refinanciación de obligaciones vencidas por $3.775,19, el Banco concedió el refinanciamiento solicitado, conforme documento suscrito por el accionante el 5 de julio de 2018, solicitadas por el cliente actor, quien en la demanda pretende desconocer. Así mismo, que el actor aceptó el 5 de julio de 2018, efectuar 18 pagos mensuales de $237,40 cada uno, que no ha cumplido, existiendo un abono, realizado el 5 de julio de 2018, de $450,00. Sobre la que solicitó el refinanciamiento del saldo deudor. Explica que las 18 cuotas del refinanciamiento no han sido canceladas o si se acreditaron erradamente, cancelada por pérdida, es lógico que el 31 de enero de 2019 se hubiere acumulado un saldo a favor del actor por una suma aproximada de $1.857,18, que fueron acreditados a la cuenta corriente del accionante el 8 de marzo de 2019, sin que el sistema pudiera identificar que se trataba de pagos correspondientes a la refinanciación. Aclara que la tarjeta objeto de la refinanciación. A partir del 19 de abril de 2019 la empresa PAGUE YA, activó sus actividades de cobranza extrajudicial hasta agosto de 2019, actividades en las que el banco no ha participado, que la respuesta que dice el actor no se le ha dado, la recibió de parte de la Superintendencia de Bancos mediante resolución.
Articulo único	ARCHIVAR el reclamo presentado por el señor Adolfo Miguel Villavicencio Rivera, en contra de Banco Pichincha C.A. Esta respuesta, generó la remisión de la estructura R60, para la actualización del BURO DE CRÉDITO por cuanto el 20 de noviembre de 2019 ya no mantenía valores pendientes de pago, por lo que el actor carece de derecho para demandar al Banco, tornándose la acción en improcedente. Menciona que

	el refinanciamiento de julio del 2018, fue por obligaciones impagas tarjeta de crédito visa y que fue reportado como lo exige la Superintendencia de Bancos, no es un acto ilícito y no es nexo causal que pueda generar responsabilidad civil, expresando la falta de diligencia debida del actor en el manejo de sus tarjetas de crédito propició que el sistema active una tarjeta de crédito caducada que no está reportada como cancelada o pérdida, como sí ocurría con sus otras 7 tarjetas de crédito; generando este particular que el actor desconozca la obligación de pago del refinanciamiento solicitado al haber sido operativamente generado en la tarjeta antigua, situación que ante el reclamo del cliente propició que el Banco atendiera favorablemente su reclamo y adoptará las medidas conducentes de extinguir los saldos vencidos y actualizar el reporte al Buró de Crédito, al haberse viabilizado dicho refinanciamiento en la antigua tarjeta VISA del Banco La Previsora que se activó como vehículo de instrumentación de la refinanciación aceptada libre y voluntariamente por el actor. Alega nulidad de la demanda por falta de la solemnidad.
Actuaciones en segunda instancia	Una vez que comparecieron las partes y se escucharon la fundamentación, se apertura una fase de conciliación. En la que las partes manifiestan acceder de manera libre y voluntaria a un acuerdo conciliatorio.
Acuerdo conciliatorio	Comparecen el actor junto a su defensa técnica, de la misma manera abogados y demandados: PRIMERO: El señor Villavicencio Rivera Adolfo Miguel, convienen en el siguiente acuerdo, que el valor de lo acordado asciende a la suma total de CUATRO MIL QUINIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMERICA (USD 4.500, 00). El demandado Banco Pichincha C.A a través de su representante legal, se obligan a cancelar la cantidad de CUATRO MIL QUINIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMERICA (USD 4.500,00), en un solo pago, mediante transferencia bancaria o cheque a nombre del señor VILLAVICENCIO RIVERA ADOLFO MIGUEL, pago que se realizara hasta el 31 de mayo de 2025. SEGUNDO: Las partes acuerdan que, en caso de incumplimiento se procederá a la ejecución conforme el Art. 371 del Código Orgánico General de Procesos. TERCERO: La Empresa PICHINCHA SISTEMAS ACOVI C.A a través de su procuradora judicial, no se opone al acuerdo, ni formula ninguna propuesta. CUARTO: Las partes aceptan el presente acuerdo, al que le dan el valor de cosa juzgada y para constancia se afirman, solicitando al Tribunal aprobarlo en sentencia en esta audiencia de apelación.
Decisión	El Tribunal tomando en cuenta el precepto contenido en el Art. 233 del Código Orgánico General de Procesos, que dispone la facultad de las partes de conciliar en cualquier estado del proceso y lo dispuesto en el Art. 190 de la Constitución de la República del Ecuador, advirtiendo que la conciliación a la que los justiciables en la audiencia de apelación han llegado. Aprueba y dispone su estricto cumplimiento. El acuerdo al que han llegado las partes dentro de esta causa constituye título de ejecución, razón por la que, en caso de incumplimiento, se ejecutará en la forma prevista en el Art. 371 del Código Orgánico General de Procesos. Sin costas ni honorarios que regular.
Derechos fundamentales	Derecho a la seguridad jurídica. Derecho a la tutela judicial efectiva. Derecho al debido proceso. Derecho a la defensa. Derecho de protección de acceso a la justicia.

	Derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad. Derecho a la validez procesal. Derecho de las niñas, niños y adolescentes, incapaces, adultos mayores y personas con discapacidad.

Elaborado por: Doris Quinto-Ruth Villon Fuente: Consejo de la Judicatura

4.2 Verificación de la Idea A Defender

El análisis del conjunto y doctrina especializada, de la normativa constitucional y legal, la jurisprudencia ecuatoriana y los criterios emitidos por los profesionales entrevistado evidenció que, al demostrarse que los estándares tradicionales de valoración probatoria en los procesos de daño moral resultan insuficientes para garantizar una tutela judicial efectiva cuando la víctima de prácticas de cobranzas pertenecen a grupo de atención prioritaria, y continúa enfrentando importantes limitaciones probatorias. La revisión de la doctrina permitió establecer que el daño moral derivados de prácticas de cobranzas mediante hostigamiento no siempre puede demostrarse mediante pericias médicas o psicológicas tradicionales, puesto a que sus manifestaciones suelen reflejarse en alteraciones emocionales, afectaciones a la dignidad, ansiedad, miedo, estrés e incluso deterioro a la salud física, por lo que se requiere una valoración integral de la prueba. A pesar de que el sistema jurídico ecuatoriano reconoce una amplia libertad probatoria para acreditar el daño moral, el principal obstáculo no radica en la inexistencia de medios de prueba, si no en la ausencia de criterios uniformes. Por lo tanto, los jueces se enfocan en verificar la estrategia probatoria y en la demostración de la conducta licita o ilícita.

La normativa constitucionalista reconoce el derecho de los adultos mayores como una protección reforzada por su condición de vulnerabilidad, lo que obliga de una u otra forma que la valoración judicial adopte un enfoque diferenciado y garantista a este grupo. La exigencia de los medios probatorios estrictamente clínicos ha dificultado el reconocimiento del daño moral cuando existen otros elementos objetivos capaces de demostrar la afectación sufrida, estos elementos son los testimonios, informes sociales, historiales de llamadas, mensajes intimidatorios, documentos y demás indicios que permitan reconstruir la relación causal entre la conducta del acreedor y el perjuicio ocasionado. Esto genera una tensión entre el principio Constitucional de reparación integral y la forma en que se valora la prueba.

Al evidenciar que la práctica judicial continúa privilegiando la aplicación de los principios clásicos como la responsabilidad civil, conducta ilícita, daño moral y nexo causal, sin desarrollar parámetros diferenciados para valorar como estas prácticas abusivas impacta a personas adultas mayores.

Los profesionales del derecho coincidieron en que las prácticas de cobranzas deben respetar los límites establecidos por el ordenamiento jurídico y, cuando dichas actuaciones sobrepasan los límites evidenciados como el hostigamiento, amenazas o presión psicológica, pueden producir un daño moral apto de reparación. Así mismo se manifestó que la valoración del nexo causal no debería limitarse únicamente a la prueba pericial, si no que, se debe de considerar un conjunto de elementos probatorios disponibles como la sana crítica del juzgador.

Los resultados obtenidos demuestran que la problemática planteada en la investigación tiene sustento jurídico y práctico, en la cual se confirma la necesidad de que los operadores de justicia adopten criterios probatorios integrales para acreditar el nexo causal del daño moral, el cual no solo se base en la valoración de la prueba material, sino que se considere la vulnerabilidad en la acreditación de la conducta tanto del acreedor como del deudor basándose en procedimientos rigurosos de criterios probatorios conectando la sana crítica con los elementos de pruebas, garantizando los principios constitucionales de protección reforzada a favor de las personas vulnerables.

Al comprobarse la rigidez en la valoración probatoria se puede dificultar el reconocimiento del daño moral ocasionado por prácticas de cobranzas extrajudiciales abusivas, siendo necesaria una interpretación judicial sobre si estas prácticas ocasionan una conducta licita o ilícita, siendo así de gran importancia la interpretación de valorar de forma conjunta todos los medios de prueba pertinentes.

CONCLUSIONES

- El ordenamiento jurídico ecuatoriano reconoce mecanismos suficientes para reclamar la reparación del daño moral derivado de prácticas de cobranzas abusivas, sin embargo, la eficacia de dicha protección se encuentra limitada por la inexistencia de criterios uniformes de valoración probatoria cuando la víctima pertenece a un grupo de atención prioritaria, si bien el Código Civil y el COGEP, establecen la responsabilidad civil y garantizan la libertad probatoria, en la práctica jurídica persisten criterios tradicionales que no incorporan un enfoque Constitucional de vulnerabilidad, provocando que en casos similares sean resueltos de manera distinta.
- Se evidenció el consenso entre jueces y abogados respecto a la acreditación de nexo causal entre prácticas de cobranzas abusivas y el daño moral ya que presenta dificultades en el ámbito judicial, debido a la aplicación de criterios probatorios rígidos, la prueba pericial médica tradicional sobre otros medios de prueba igualmente idóneos, esto limita el acceso efectivo a la justicia de las personas adultas mayor, esta diversidad de criterios puede impedir el reconocimiento de daño, por su naturaleza requiere una valoración integral de todas las circunstancia del caso.
- En el análisis del marco Constitucional, Civil, legal, doctrinario y jurisprudencial; se estableció la necesidad de que los operadores de justicia adopten una valoración probatoria más amplia y flexible, considerando el límite de disponibilidad de los testimonios, informes psicológicos, registro de llamadas, mensajes, documentos e incluso la dificultad económica para acceder a peritajes especializados, si no en la valoración de la conducta y en demostrar si esas prácticas son licitas o ilícitas, esto para poder acreditar el nexo causal entre la conducta abusiva del acreedor y la afectación moral ocasionada de la víctima.
- Se concluye que la necesidad de fortalecer la protección de los adultos mayores frente a las cobranzas extrajudiciales abusivas, mediante la implementación de criterios de valoración junto con los principios constitucionales de reparación integral, tutela judicial efectiva, igualdad material y protección reforzada de los grupos de atención prioritaria, requiere una interpretación que se contribuirá a garantizar las decisiones judiciales coherentes y orientadas a la restitución de los derechos vulnerados.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que las entidades financieras, empresas de cobranzas y demás acreedores fortalezcan sus políticas internas de gestión de cobro, garantizando que todas las actuaciones extrajudiciales se desarrollen dentro de los límites establecidos por la Constitución, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y la normativa emitida por la Superintendencia de Bancos, evitando cualquier práctica que implique hostigamiento, intimidación o vulneración de la dignidad humana de las personas adultas mayores acogiéndose a la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores.
- Se recomienda a los jueces y demás operadores de justicia adoptar una valoración probatoria integral en los procesos relacionados al daño moral derivados de cobranzas abusivas, considerando no solo las pericias médicas o psicológicas, si no también otros medios probatorios que permitan acreditar el nexo causal conforme al principio de libre valoración y protección reforzada de los grupos de atención prioritaria.
- Se recomienda a las instituciones académicas, Función Judicial, Concejo de la Judicatura promover programas permanentes de capacitación dirigidos a jueces, fiscales, defensores públicos y abogados en libre ejercicio, sobre la valoración del daño moral, el nexo causal y la aplicación de estándares nacionales e internacionales, con el propósito de fortalecer la uniformidad y calidad de las decisiones judiciales, promoviendo la aplicación de los principios de dignidad humana.
- Se recomienda que la Asamblea Nacional y las instituciones competentes evalúen la incorporación de lineamientos normativos o criterios orientadores para la determinación del daño moral; para que todo proceso relacionado se solucione de manera eficaz y rápida sin necesidad de llegar a instancias superiores. Ellos contribuirían a fortalecer la seguridad jurídica, garantizar una tutela judicial efectiva y promover una reparación material y protección reforzada, que permitan demostrar de manera conjunta la conducta ilícita, el nexo causal y la intensidad del daño moral.

BIBLIOGRAFÍA

Asamblea Nacional del Ecuador. (2014). *Código Orgánico Integral Penal*. Lexis. Obtenido de https://biblioteca.defensoria.gob.ec/bitstream/37000/3817/15/COIP.%20%20C%c3%b3digo%20Org%c3%a1nico%20Integral%20Penal.%20S%c3%a9ptimo%20Suplemento.%20Actualizado.pdf

Aldáz Macías, E. A. (2023). *El daño moral en la legislación ecuatoriana, 2023*. Universidad Estatal Península de Santa Elena. Obtenido de https://repositorio.upse.edu.ec/server/api/core/bitstreams/57298e21-096b-4081-8dbb-eea364d888a7/content

Asamblea Nacional del Ecuador. (20 de octubre de 2008). *Constitución de la República del Ecuador.* Obtenido de Bliblioteca digital: https://www.derecho-ambiental.org/Derecho/Legislacion/Constitucion_Asamblea_Ecuador_2.html

Asamblea Nacional del Ecuador. (9 de mayo de 2019). *Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores.* Obtenido de Repositorio Digital de Consejo de Comunicación: https://repositorio.consejodecomunicacion.gob.ec/bitstream/CONSEJO_REP/256/1/LEY%20ORGÁNICA%20DE%20LAS%20PERSONAS%20ADULTAS%20MAYORES.pdf

Audrey. (25 de Julio de 2024). *Guidance on Responsible Business in Challenging Contexts - ICC - International Chamber of Commerce*. Obtenido de ICC - International Chamber of Commerce: https://iccwbo.org/news-publications/news/guidance-on-responsible-business-in-challenging-contexts/

BanEcuador. (Junio de 2016). *El Sistema Financiero Nacional y el Rol de la Superintendencia de Bancos*. Obtenido de Módulo-3-Sistema-financiero-nacional.pdf: https://www.banecuador.fin.ec/wp-content/uploads/2022/04/Módulo-3-Sistema-financiero-nacional.pdf

BBVA. (29 de Noviembre de 2021). *'Podcast': Salud Financiera: Calcula cuánto puedes endeudarte sin perjudicar tu salud financiera*. Obtenido de BBVA: https://www.bbva.com/es/salud-financiera/que-es-la-deuda-para-que-sirve-y-como-se-mide-el-endeudamiento-financiero/

Bermeo, G., & Alvarado, L. (2025). Análisis jurídico del daño moral, procedimiento y su reparación en materia civil. *MQRInvestigar*. doi:https://doi.org/10.56048/MQR20225.9.1.2025.e269

Brown, K. (2023). *Endeudados: las deudas y los mayores de 50 años*. Obtenido de https://www.aarp.org/espanol/investigacion/encuesta-deudas-adultos-mayores.html?utm

Código Organico General de Procesos. (2015). *Defensoría Pública del Ecuador*. Obtenido de https://biblioteca.defensoria.gob.ec/bitstream/37000/4069/6/COGEP.%20C%c3%b3digo%20Org%c3%a1nico%20General%20de%20Procesos.pdf

Código Orgánico Monetario y Financiero. (2014). *Superintendencia de Bancos*. Obtenido de file:///C:/Users/USER/Downloads/codigo_organico_monetario_financiero10%20(2).pdf

Congreso Nacional del Ecuador. (2000). Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Lexis. Obtenido de https://www.dpe.gob.ec/wp-content/dpetransparencia2012/literala/BaseLegalQueRigeLaInstitucion/LeyOrganicadelConsumidor.pdf

Congreso Nacional del Ecuador. (2005). *CÓDIGO CIVIL*. Lexis. Obtenido de https://biblioteca.defensoria.gob.ec/bitstream/37000/3410/1/C%c3%b3digo%20Civil%20%28%c3%9altima%20reforma%2014-03-2022%29.pdf

Coronel, C. (23 de febrero de 2023). Defensa Deudores. En C. Coronel, *Defensa Deudores*. Obtenido de Defensa Deudores: https://defensadeudores.ec/publicacion/que-derechos-tengo-ante-las-llamadas-de-cobranza/#:~:text=En%20la%20reciente%20reforma%20al,del%20que%20eran%20víctimas%20muchas

Coronel, L. (2022). La cuantificación de daños morales: el correcto significado de la prudencia prescrita en el artículo 2232 del Código Civil ecuatoriano. *USFQ LAW REVIEW*. doi:https://doi.org/10.18272/ulr.v9i2.2742

CORTE INTERAMERICANA DE DERECHOS HUMANOS. (2022). *BRÍTEZ ARCE Y OTROS VS. ARGENTINA*. Obtenido de https://www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/seriec_474_esp.pdf?utm

DECLARACIÓN UNIVERSAL DE DERECHOS HUMANOS. (s.f.). *DECLARACIÓN UNIVERSAL DE DERECHOS HUMANOS*. Obtenido de https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/declaracion_universal_derechos.pdf

Defensoria del Pueblo. (14 de Octubre de 2028). *Defensoría del Pueblo frente a reclamos por cobros indebidos a través de cuentas bancarias - Defensoría del*

Pueblo. Obtenido de Defensoría del Pueblo: https://www.dpe.gob.ec/defensoria-del-pueblo-frente-a-reclamos-por-cobros-indebidos-a-traves-de-cuentas-bancarias/

Diccionario panhispánico del español jurídico. (2025). *pérdida de oportunidad*. Obtenido de Diccionario panhispánico del español jurídico: https://dpej.rae.es/lema/p%C3%A9rdida-de-oportunidad

Díez-Picazo, L. M. (2008). *El escandalo del daño moral*. Editorial Civitas. doi:9788447030590

Egas Castillo, I. (2024). *El daño moral en Ecuador: Estudio crítico y propuesta de un sistema objetivo de cuantificación*. universidad San Francisco de Quito. Obtenido de https://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/14425/1/321877.pdf

Fernandez, A. (20 de Noviembre de 2025). *Cobranza Extrajudicial: Qué es y Cómo Gestionarla*. Obtenido de Inprovider.com: https://blog.inprovider.com/cobranza-extrajudicial-gestionarla

Granda Torres, G., & Herrera Abrahan, C. (2020). Reparación integral: principios aplicables y modalidades de reparación. *Ius Hunami Law jaurnal*. doi:https://doi.org/10.31207/ih.v9i1.209

Jimenez, D. G. (07 de marzo de 2025). *Garrido y Doñaque*. Obtenido de Qué es un nexo causal, tipos y ejemplos: guía completa: https://www.garridoydonaque.com/blog/que-es-un-nexo-casual-ejemplos/

MACIOCE, F. (2022). EL VALOR Y LA IMPORTANCIA POLÍTICA DE LOS GRUPOS VULNERABLES. *Revista de Estudios políticos* . doi:https://doi.org/10.18042/cepc/rep.195.09

Moinul, A. (07 de julio de 2023). *¿Qué es el diseño de investigación cualitativa? Definición, tipos, métodos y buenas prácticas*. Obtenido de IDEASCALE: https://ideascale.com/es/blogs/diseno-de-investigacion-cualitativa/

Montenegro, I. M. (06 de Junio de 2023). Sobre los métodos de la investigación jurídica. *Revista Chilena de Derecho y Ciencia Política, 14*(1), 1-4. doi:http://dx.doi.org/10.7770/rchdcp-v14n1-art312

Morilla, G. (15 de Febrero de 2023). *TIPOS DE COBRANZA | DEBITIA*. Obtenido de Debitia: https://debitia.com/es_ec/tipos-de-cobranza/#Tipos_de_Cobranza_¿Como_se_clasifican_las_cobranza_¿Cuales_son_los_tipos_de_cobros

Narvaez, M. (03 de Octubre de 2022). *Método deductivo: Qué es y cuál es su importancia*. Obtenido de QuestionPro: https://www.questionpro.com/blog/es/metodo-deductivo/

Narvaez, M. (06 de Febrero de 2023). *¿Qué es una población? Definición, tipos y métodos de estudio*. Obtenido de QuestionPro: https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-una-poblacion/

OIT. (2023). *La seguridad económica de los adultos mayores en Ecuador: situación actual y desafíos para la política pública*. Obtenido de https://www.ilo.org/sites/default/files/2024-05/Seguridad%20econ%C3%B3mica%20de%20personas%20adultas%20mayores%20en%20Ecuador.pdf?utm

Ortega, C. (14 de Agosto de 2021). *Método analítico: Qué es, para qué sirve y cómo realizarlo*. Obtenido de QuestionPro: https://www.questionpro.com/blog/es/metodo-analitico/

Ortega, C. (30 de Junio de 2023). *Investigación inductiva: Qué es, ventajas y cómo realizarla*. Obtenido de QuestionPro: https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-inductiva/

Ortega, C. (14 de Junio de 2028). *Muestreo no probabilístico: definición, tipos y ejemplos*. Obtenido de QuestionPro: https://www.questionpro.com/blog/es/muestreo-no-probabilistico/

Peña Vélez, M. J., Vallejo Ramírez, J. B., Malla Alvarado, F. Y., & Sarmiento Castillo, G. d. (24 de Julio de 2019). Responsabilidad Social Empresarial en el Ecuador y las organizaciones financieras de la Economía Popular y Solidaria. *Yachana Revista Científica, 8*(2). doi:https://doi.org/10.62325/10.62325/yachana.v8.n2.2019.597

Pérez Duarte, A. E., & Noroña. (1985). El daño moral. *Boletín Mexicano De Derecho Comparado*. doi:https://doi.org/10.22201/iij.24484873e.1985.53.2097

RATTI, F. (2024). El modelo de reparaciones de la Corte Interamericana de Derechos Humanos, a dos décadas de su surgimiento. doi:DOI: 10.5380/rinc.v11i2.91669

Real Academia Española. (2025). *Daño.* El diccionario de la real academia española. Obtenido de https://dle.rae.es/da%C3%B1o%20?m=form

Stewart, L. (11 de Febrero de 2025). *¿Qué es la investigación descriptiva y cómo se utiliza?* Obtenido de ATLAS.ti: https://atlasti.com/es/research-hub/investigacion-descriptiva

Superintendencia de Bancos. (2017). *LIBRO I.- NORMAS DE CONTROL PARA LAS ENTIDADES DE*. Obtenido de https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2022/02/L1_IV_cap_I.pdf

Superintendencia de Bancos. (2020). *SB-2020-0540*. Obtenido de El fenómeno de las cobranzas abusivas no solo una respuesta jurídica desde la normativa sustantiva, sino también de una acción institucional coordinada que garantice la tutela efectiva de los derechos del consumidor y del usuario financiero. Por lo que la

Vásquez, F. (2025). La indemnización económica como parte de la reparación integral en los delitos contra la vida. *USFQ Law Review , 12*(1). doi:https://doi.org/10.18272/d7cwd055

Zumba, L. (25 de Noviembre de 2024). *¿Qué hacer si recibes amenazas de una empresa de cobranza en tu trabajo?* Obtenido de Diario Expreso: Zumba, L. (2024, November 25). ¿Qué hacer si recibes amenazas de una empresa de cobranza en tu trabajo? Diario Expreso; Expreso. https://www.expreso.ec/actualidad/economia/amenazas-cobro-empresa-cobranza-ecuador-lugar-221910.html?utm

REFERENCIA

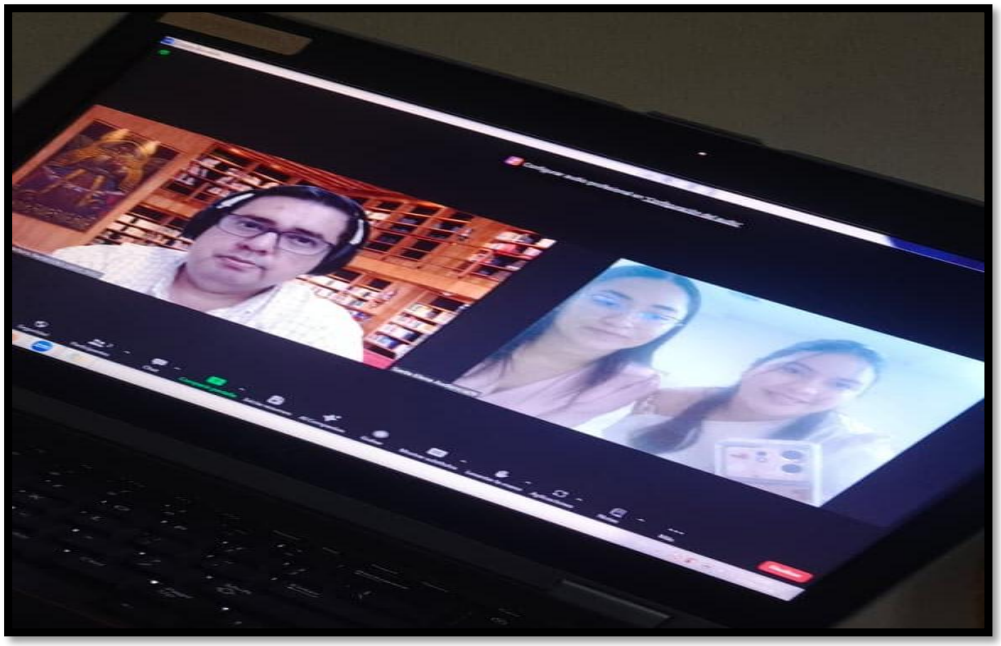
Real Academia Española Jurídica y Asociación de Academias de la Lengua Española: Diccionario panhispánico de dudas (DPD) en línea, https://www.rae.es/dpd, 2.ª edición.

ANEXOS

ANEXO 1 EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS



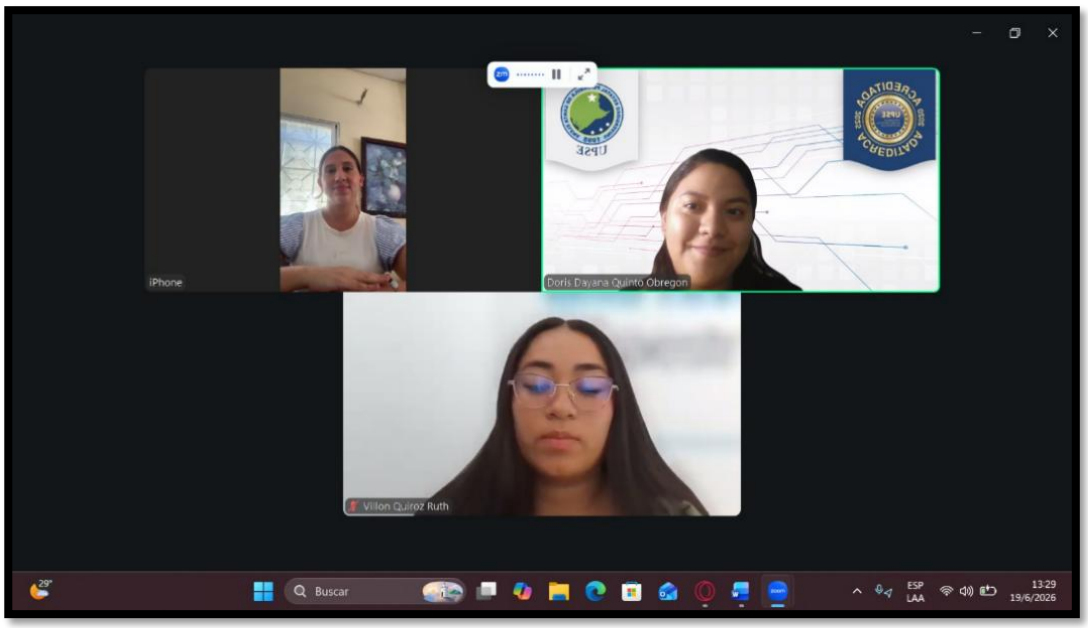
Entrevista a la jueza Sabrina Pluas Barandica Mgt.



Entrevista al juez Eduardo Benavidez León Mgt, Phd.



Entrevista al abogado Lenin Fabian Vinces Pérez



Entrevista a la abogada María José Banegas Jalón

ANEXO 2 GUÍA DE ENTREVISTA A JUECES

UNIVERSIADA ESTATAL PENÍNSULA DE SANATA ELENA
CARRERA DE DERECHO
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN CURRICULAR:
EL NEXO CAUSAL ENTRE PRÁCTICAS DE COBRANZAS EXTRAJUDICIALES ABUSIVAS Y DAÑO MORAL EN ADULTOS MAYORES: ESTUDIO DE CASO NO. 17230-2020-06209
INVESTIGADORES:
QUINTO OBREGON DORIS DAYANA
VILLON QUIROZ RUTH BELEN

ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS JUECES:

Objetivo general
Identificar los criterios probatorios que aplican los jueces ecuatorianos en la determinación del nexo causal entre prácticas de cobranzas extrajudiciales abusivas y el daño moral en adultos mayores, mediante análisis jurisprudencial comparado, para establecer parámetros de valoración que garanticen el acceso efectivo a la justicia de este grupo vulnerable.

- En la práctica jurídica, especialmente en procesos relacionados con cobranzas extrajudiciales abusivas, uno de los mayores desafíos no radica únicamente en demostrar la existencia del hostigamiento, sino en probar de manera convincente que este ha generado un daño moral, particularmente en personas adultas mayores.

1. Desde su criterio jurisdiccional, ¿cuáles son los elementos probatorios indispensables para establecer el nexo causal entre prácticas de cobranza abusivas y el daño moral?

2. En su experiencia, ¿qué peso probatorio otorga a los informes psicológicos o psicosociales frente a las pericias médicas tradicionales al momento de determinar daño moral?

3. Desde su perspectiva, ¿la normativa vigente permite una valoración integral del daño moral o limita la decisión judicial a criterios tradicionales de prueba?

4. ¿Qué criterios utiliza usted para valorar la intensidad del sufrimiento y la afectación emocional en casos de daño moral por cobranzas abusivas?

5. Desde su función jurisdiccional y en el marco del sistema probatorio ecuatoriano: ¿Qué criterios deberían fortalecerse para garantizar una valoración probatoria más eficaz y acorde a contextos de vulnerabilidad?

6. En el ámbito de la vulnerabilidad que reviste a los adultos mayores nos podría indicar ¿si existen protocolos, criterios o lineamientos específicos que orienten en la valoración del daño moral cuando la persona afectada pertenece a este grupo vulnerable?

ANEXO 3 GUÍA DE ENTREVISTA A ABOGADOS

UNIVERSIADA ESTATAL PENÍNSULA DE SANATA ELENA

CARRERA DE DERECHO

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN CURRICULAR:

EL NEXO CAUSAL ENTRE PRÁCTICAS DE COBRANZAS EXTRAJUDICIALES ABUSIVAS Y DAÑO MORAL EN ADULTOS MAYORES: ESTUDIO DE CASO NO. 17230-2020-06209

INVESTIGADORES:
QUINTO OBREGON DORIS DAYANA
VILLON QUIROZ RUTH BELEN

ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS ABOGADOS:

Objetivo general
Identificar los criterios probatorios que aplican los jueces ecuatorianos en la determinación del nexo causal entre prácticas de cobranzas extrajudiciales abusivas y el daño moral en adultos mayores, mediante análisis jurisprudencial comparado, para establecer parámetros de valoración que garanticen el acceso efectivo a la justicia de este grupo vulnerable.

- En la práctica jurídica, especialmente en procesos relacionados con cobranzas extrajudiciales abusivas, uno de los mayores desafíos no radica únicamente en demostrar la existencia del hostigamiento, sino en probar de manera convincente que este ha generado un daño moral, particularmente en personas adultas mayores.

1. Desde su experiencia ¿cuáles son los mecanismos de cobranzas que deberían tener las entidades financieras al tratarse de un grupo de atención prioritaria para evitar posibles afectaciones a sus derechos?

2. ¿Cuáles han sido las principales dificultades al momento de probar el daño moral sobre las prácticas de cobranza extrajudicial abusiva y las afectaciones emocionales?

3. ¿Cuál considera que debería ser el rol del juez en la valoración del nexo causal, especialmente cuando se trata de personas adultas mayores?

4. Si usted tuviera la posibilidad de redefinir los estándares de valoración en el Ecuador, ¿qué criterios incorporaría para garantizar decisiones más justas, especialmente en casos donde la vulnerabilidad del adulto mayor dificulta la acreditación del daño?

5. ¿Cree que el estándar actual de requisitos probatorios para acreditar el daño moral por cobranzas abusivas es adecuado para la resolución de estos conflictos, o en la práctica puede terminar convirtiéndose en una barrera para la tutela efectiva de derechos?