



Tutela del consumidor digital en Ecuador: brechas y propuestas mercantiles

Digital consumer protection in Ecuador: gaps and commercial law proposals

Proteção do consumidor digital no Equador: lacunas e propostas mercantis

ARTÍCULO ORIGINAL

Johanna Elizabeth Tigre Barzallo
jtigre1@utmachala.edu.ec

Universidad Técnica de Machala. Machala, Ecuador



Escanea en tu dispositivo móvil
o revisa este artículo en:

<https://doi.org/10.33996/revistalex.v9i33.513>

Artículo recibido: 31 de marzo 2026 / Arbitrado: 26 de mayo 2026 / Publicado: 23 de junio 2026

RESUMEN

La contratación por plataformas intensifica riesgos de información, identidad, datos y reparación que el régimen ecuatoriano regula de forma dispersa. El objetivo del estudio fue, analizar la suficiencia de la tutela del consumidor en el comercio electrónico ecuatoriano y proponer lineamientos de actualización mercantil. Se realizó investigación jurídica cualitativa, documental, dogmática y comparada mediante una matriz de 33 fuentes normativas, institucionales y académicas. Los resultados evidencian que, el marco nacional reconoce derechos de consumo, validez de mensajes de datos y protección de datos personales; sin embargo, no articula deberes diferenciados para marketplaces, diseño leal de interfaces, trazabilidad de vendedores, contratación automatizada y resolución de controversias en línea. Se concluye que se debe implementar una reforma coordinada que preserve la equivalencia funcional, incorpore obligaciones de diligencia graduada para plataformas y garantice remedios digitales accesibles, sin trasladar al consumidor los costes de la complejidad tecnológica.

Palabras clave: Comercio electrónico; Consumidor digital; Ecuador; Plataformas; Protección jurídica

ABSTRACT

"Platform-based contracting intensifies risks related to information, identity, data, and redress, which the Ecuadorian legal framework regulates in a fragmented manner. The objective of this study was to analyze the adequacy of consumer protection within Ecuadorian e-commerce and to propose guidelines for commercial law updates. Qualitative, documentary, doctrinal, and comparative legal research was conducted through a matrix of 33 regulatory, institutional, and academic sources. The results demonstrate that while the national framework recognizes consumer rights, the validity of data messages, and personal data protection, it fails to articulate differentiated duties for marketplaces, fair interface design, seller traceability, automated contracting, and online dispute resolution (ODR). It is concluded that a coordinated reform must be implemented to preserve functional equivalence, incorporate graduated due diligence obligations for platforms, and guarantee accessible digital remedies without shifting the costs of technological complexity onto the consumer."

Keywords: Electronic commerce; Digital consumer; Ecuador; Platforms; Legal protection

RESUMO

A contratação por meio de plataformas intensifica riscos relacionados à informação, à identidade, aos dados e à reparação, que o regime equatoriano regulamenta de forma dispersa. O objetivo do estudo foi analisar a suficiência da tutela do consumidor no comércio eletrônico equatoriano e propor diretrizes de atualização da legislação comercial. Foi realizada uma pesquisa jurídica qualitativa, documental, dogmática e comparativa, mediante uma matriz composta por 33 fontes normativas, institucionais e acadêmicas. Os resultados evidenciam que o marco jurídico nacional reconhece direitos do consumidor, a validade das mensagens de dados e a proteção de dados pessoais; contudo, não articula deveres diferenciados para marketplaces, o desenho leal de interfaces, a rastreabilidade dos vendedores, a contratação automatizada e a resolução de controvérsias on-line. Conclui-se que é necessário implementar uma reforma coordenada que preserve a equivalência funcional, incorpore obrigações de diligência graduada para as plataformas e garanta mecanismos de reparação digital acessíveis, sem transferir ao consumidor os custos da complexidade tecnológica.

Palavras-chave: Comércio eletrônico; Consumidor digital; Equador; Plataformas; Proteção jurídica

INTRODUCCIÓN

La digitalización del intercambio económico ha desplazado una parte relevante de la contratación de consumo hacia interfaces, aplicaciones, redes sociales y mercados en línea. Este desplazamiento no crea un espacio ajeno al derecho; transforma, más bien, la manera en que se manifiestan el consentimiento, la información, la identidad de las partes, la ejecución y la prueba. El consumidor ya no se relaciona necesariamente con un proveedor identificable en un establecimiento físico, sino con una arquitectura tecnológica que ordena ofertas, administra reputaciones, fija condiciones de uso, procesa pagos y recoge datos. En consecuencia, la protección jurídica no puede agotarse en reconocer que un mensaje de datos equivale a un documento escrito. Debe atender también a quién controla la operación, cómo se presenta la información, qué decisiones son automatizadas y qué remedios están realmente disponibles cuando la transacción fracasa.

La Constitución ecuatoriana reconoce que las personas tienen derecho a bienes y servicios de óptima calidad, a elegirlos libremente y a recibir información precisa, veraz, clara y no engañosa; asimismo, dispone la existencia de mecanismos de prevención, reparación y procedimientos de defensa de consumidores (Asamblea Constituyente de Montecristi, 2008). Esta cláusula constitucional impide tratar el comercio electrónico como una zona de menor protección. La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, por su parte, es una norma de orden público que regula las relaciones entre proveedores y consumidores y ordena interpretar la duda en el sentido más favorable a estos últimos (Asamblea Nacional del Ecuador, 2000). Tales principios continúan siendo aplicables cuando la operación se realiza por internet, pero su traducción a entornos de plataformas demanda respuestas más precisas que las concebidas para la contratación presencial.

El ordenamiento ecuatoriano contiene, además, una Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos que regula mensajes de datos, firma electrónica, servicios de certificación, contratación electrónica y telemática, prestación de servicios por redes de información y protección de usuarios de esos sistemas (Congreso Nacional del Ecuador, 2002). Esta ley hizo posible superar el formalismo del soporte físico y ofrece una base indispensable para la eficacia probatoria de las comunicaciones digitales. Sin embargo, su objeto no equivale a un estatuto integral de relaciones de consumo en plataformas. La validez tecnológica de un contrato y la justicia material de sus condiciones

son cuestiones relacionadas, pero distintas. Un clic puede identificar una aceptación; no demuestra, por sí mismo, que el consumidor haya recibido información visible, comprensible y suficiente para decidir libremente.

La cuestión adquiere mayor densidad en una economía en la que datos y atención son también activos de intercambio. La Ley Orgánica de Protección de Datos Personales garantiza el ejercicio del derecho a la protección de datos, regula principios, derechos, obligaciones y mecanismos de tutela (Asamblea Nacional del Ecuador, 2021). Su Reglamento General extiende el alcance de la normativa a responsables y encargados nacionales o extranjeros en los supuestos que define, incluso cuando los tratamientos se conectan con el territorio ecuatoriano (Presidencia de la República del Ecuador, 2023). Por ello, en el comercio digital, la tutela del consumidor no puede separarse artificialmente del control sobre sus datos: la personalización de ofertas, el perfilamiento, la publicidad conductual y el orden de resultados condicionan la decisión de compra antes de que se celebre el contrato.

La literatura sobre confianza confirma la centralidad de este problema. En una revisión de 129 estudios, Soleimani (2022) identifica la privacidad, la seguridad, la reputación, la calidad del servicio y el riesgo percibido como elementos que influyen en la confianza en plataformas de comercio electrónico. De manera convergente, una investigación reciente sobre plataformas de negocios en Ecuador vincula la decisión de compra digital con atributos del entorno de plataforma y con la percepción de seguridad y confianza (Andrade Zamora et al., 2025). No se trata únicamente de una constatación conductual. Si la confianza es una condición de participación en el mercado digital, las reglas de información, trazabilidad y reparación cumplen una función estructural: reducen la asimetría entre quien diseña el entorno de contratación y quien toma la decisión de consumo.

La asimetría no desaparece porque una página muestre numerosos textos o enlaces. Las empresas basadas en datos disponen de capacidades de observación, clasificación y predicción que el usuario común no puede reconstruir a partir de una política de privacidad extensa. van de Waerdt (2020) advierte que la transparencia formal presenta límites importantes frente a mercados guiados por datos, puesto que la divulgación no elimina por sí sola la diferencia de conocimiento sobre prácticas de recopilación, perfilamiento y monetización. En el ámbito de consumo, este hallazgo exige desplazarse desde una visión meramente documental de la información hacia criterios de accesibilidad, jerarquía, oportunidad y neutralidad del diseño. Informar después del pago, ocultar un costo en un enlace secundario o hacer

más difícil cancelar que suscribirse son prácticas que afectan materialmente la autonomía, aunque exista un texto contractual disponible.

Las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor ofrecen una pauta relevante al sostener que los consumidores que participan en comercio electrónico deben recibir una protección no inferior a la disponible en otras formas de comercio y que los Estados deben promover información, prácticas empresariales responsables, reparación efectiva y cooperación internacional (Naciones Unidas, 2015). La Recomendación de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos sobre protección del consumidor en comercio electrónico coincide en que la información clara, el trato justo, la seguridad de pagos, la privacidad y los mecanismos de reparación son componentes inseparables de una tutela digital efectiva (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OCDE], 2016) Estos instrumentos no sustituyen la legislación ecuatoriana, pero proporcionan parámetros interpretativos y de reforma para evaluar su suficiencia.

La comparación internacional también revela que el problema de las plataformas no se resuelve con una única etiqueta jurídica. Algunas prestan alojamiento técnico; otras organizan el encuentro de oferta y demanda; otras intervienen activamente mediante pagos, logística, publicidad, clasificación o herramientas de reputación. Lefouili y Madio (2022) muestran que los regímenes de responsabilidad de plataformas modifican incentivos de vigilancia, precios, condiciones y modelos de negocio. Por ello, atribuir responsabilidad automática por toda conducta de terceros puede resultar desproporcionado, pero una inmunidad indiferenciada desconoce la capacidad real de prevención de quien controla elementos decisivos de la transacción. Fairgrieve et al. (2024) destacan precisamente que los marketplaces tensionan las categorías tradicionales de responsabilidad por productos y requieren examinar su papel efectivo dentro de la cadena de comercialización.

En la Unión Europea, la modernización del derecho de consumo ha incorporado obligaciones de información para contratos a distancia y marketplaces, criterios para identificar a la contraparte, reglas sobre parámetros de clasificación y exigencias relacionadas con reseñas y personalización de precios (Parlamento Europeo y Consejo de la Unión Europea, 2011, 2019). Paralelamente, el Reglamento de Servicios Digitales introduce deberes de diligencia, trazabilidad de comerciantes y restricciones frente a interfaces que distorsionan o dificultan decisiones libres e informadas (Parlamento Europeo y Consejo de la Unión Europea, 2022b). La doctrina advierte, sin embargo, que la superposición de normas de

consumo, datos y plataformas puede fragmentar la tutela si no se articula sistemáticamente (Cauffman y Goanta, 2021; De Elizalde, 2025). Esa advertencia es especialmente útil para Ecuador: la solución no consiste en copiar una norma extranjera, sino en coordinar las leyes nacionales existentes alrededor de problemas concretos de la contratación digital.

Los retos se profundizan cuando intervienen mecanismos automatizados. La Convención de las Naciones Unidas sobre la Utilización de las Comunicaciones Electrónicas en los Contratos Internacionales reconoce la eficacia de contratos formados mediante sistemas automatizados y contempla remedios frente a determinados errores de introducción de datos (Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional [CNUDMI], 1996). Más recientemente, la Ley Modelo de la CNUDMI sobre Contratación Automatizada ofrece reglas orientadoras sobre actos y sistemas automatizados, incluida la interacción con inteligencia artificial (CNUDMI, 2024). Estos avances confirman que la automatización no elimina los problemas jurídicos de consentimiento, error, impugnación o remedio. Al contrario, los vuelve más urgentes en relaciones de consumo, donde una ejecución inmediata puede consolidar un cobro, una renovación o una negativa de devolución antes de que el afectado comprenda lo ocurrido.

El problema de investigación se formula así: ¿en qué medida el marco jurídico ecuatoriano protege eficazmente al consumidor en las distintas fases de una transacción de comercio electrónico y qué lineamientos de actualización mercantil permitirían atender las brechas asociadas a plataformas, datos, automatización y remedios digitales? El objetivo general es analizar la suficiencia de esa tutela a partir de la normativa ecuatoriana, estándares internacionales, derecho comparado y bibliografía especializada. De manera específica, se busca identificar las brechas normativas y funcionales de mayor impacto, valorar las respuestas comparadas que pueden ser útiles sin trasplante acrítico y proponer lineamientos regulativos compatibles con los principios de buena fe, seguridad jurídica, transparencia y protección de la parte vulnerable.

La hipótesis de trabajo sostiene que Ecuador cuenta con un núcleo jurídico apto para reconocer derechos del consumidor y validez de la contratación electrónica, pero no con una articulación suficientemente específica para distribuir responsabilidades en plataformas, controlar interfaces manipulativas, asegurar trazabilidad de vendedores, supervisar automatizaciones y ofrecer reparación digital accesible. La relevancia del estudio radica en que dichas brechas no deben interpretarse como

una ausencia total de tutela, sino como un problema de coordinación normativa y de adecuación funcional. Una reforma consistente debe conservar los avances de equivalencia funcional y neutralidad tecnológica, al mismo tiempo que impide que la complejidad del ecosistema digital se convierta en una carga que el consumidor no puede soportar.

MÉTODO

La investigación adoptó un enfoque cualitativo de carácter jurídico-documental. Se utilizó una estrategia dogmática para identificar el contenido y la relación de las normas aplicables; una lectura exegética para precisar el alcance de los instrumentos ecuatorianos; y un análisis comparado para contrastar la respuesta nacional con estándares internacionales y referencias europeas y latinoamericanas de interés. No se pretendió medir estadísticamente la incidencia de fraudes, compras o reclamaciones, pues ello requeriría datos administrativos o encuestas con un diseño distinto. Los resultados representan, por tanto, hallazgos de interpretación jurídica y de comparación normativa, no inferencias empíricas sobre la magnitud de cada problema en el mercado ecuatoriano.

El corpus final estuvo compuesto por treinta y tres fuentes reales y accesibles mediante DOI o URL institucional. Se incluyeron cinco fuentes nacionales: Constitución, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y su Reglamento General. Se incorporaron, además, instrumentos de Naciones Unidas, CNUDMI, OCDE y UNCTAD relacionados con equivalencia funcional, contratación transfronteriza, protección de consumidores, datos, identidad digital, automatización y solución de controversias en línea. Finalmente, se examinaron directivas y reglamentos europeos sobre prácticas desleales, derechos de consumidores, mecanismos alternativos de solución de controversias, modernización del derecho de consumo, servicios digitales y mercados digitales, junto con estudios académicos arbitrados sobre confianza, asimetrías de información, responsabilidad de plataformas, mercados en línea y ODR.

La selección se efectuó con cuatro criterios. Primero, pertinencia directa con una de las fases de la relación de consumo digital: oferta, consentimiento, pago, tratamiento de datos, ejecución, reclamación o reparación. Segundo, autoridad de la fuente: se priorizaron textos oficiales, organismos internacionales,

normativa vigente y publicaciones arbitradas. Tercero, verificabilidad: se excluyeron referencias del manuscrito original que carecían de DOI o enlace estable o cuya correspondencia bibliográfica no pudo confirmarse. Cuarto, utilidad comparada: se eligieron experiencias que permitieran extraer criterios funcionales, no modelos que debieran trasladarse automáticamente al ordenamiento ecuatoriano.

La unidad de análisis fue cada regla, principio o hallazgo doctrinal relevante para la tutela de consumidores en entornos digitales. La información se organizó en una matriz con seis dimensiones: información precontractual y diseño de interfaces; formación y prueba del contrato; responsabilidad de plataformas; datos personales y perfilamiento; identidad, seguridad y automatización; y reclamación y reparación. En cada dimensión se registraron: a) la regla o principio ecuatoriano pertinente; b) el estándar internacional o comparado; c) la brecha detectada; y d) una propuesta de articulación normativa. Este procedimiento permitió diferenciar tres situaciones: reglas ya existentes que pueden aplicarse extensivamente; vacíos de especificidad que requieren reglamentación; y materias que justifican una reforma legal expresa.

La comparación no partió de la premisa de que Europa ofrece un modelo universal. La Directiva 2011/83/UE, por ejemplo, regula información y desistimiento en contratos a distancia dentro de un entramado institucional propio; la Directiva (UE) 2019/2161 moderniza ciertos deberes frente a marketplaces y clasificación de ofertas; y el Reglamento de Servicios Digitales atiende responsabilidades y diligencia de intermediarios en el mercado interior europeo (Parlamento Europeo y Consejo de la Unión Europea, 2011, 2019, 2022b). Tales instrumentos fueron utilizados como repertorio de soluciones, no como derecho aplicable en Ecuador. Del mismo modo, el Reglamento de Mercados Digitales se consideró para distinguir la protección individual del consumidor de los problemas estructurales de contestabilidad y equidad en grandes plataformas, distinción subrayada por Bania (2023).

La validez interpretativa se reforzó por triangulación. Cada brecha identificada se contrastó, cuando fue posible, con una fuente nacional, una fuente internacional y una fuente académica o comparada. Así, el análisis sobre condiciones contractuales electrónicas se vinculó con la ley ecuatoriana de comercio electrónico, la Ley Modelo de Comercio Electrónico de la CNUDMI y los instrumentos europeos sobre contratos a distancia. La Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI) identifica la no discriminación, la neutralidad tecnológica y la equivalencia funcional como pilares de la legislación moderna sobre comercio electrónico (CNUDMI, 1996). Esta coincidencia

permitió separar los aspectos de validez formal, donde existe una base regulatoria robusta, de los aspectos materiales de transparencia y protección, donde la regulación ecuatoriana resulta menos detallada.

La investigación mantuvo también límites explícitos. No se realizó un examen de jurisprudencia ecuatoriana exhaustiva ni se evaluó el cumplimiento efectivo de cada plataforma operativa en el país. Tampoco se propuso una reforma articulada completa, tarea que demandaría técnica legislativa, consulta institucional y participación de sectores afectados. En lugar de ello, se presentan lineamientos normativos y de política pública suficientemente concretos para orientar investigaciones posteriores, debate legislativo y actuación administrativa. El criterio rector fue evitar conclusiones categóricas que excedieran el material revisado y, simultáneamente, ofrecer recomendaciones útiles para la actualización del derecho mercantil y de consumo.

RESULTADOS

El primer resultado de la revisión es que Ecuador posee un núcleo de protección aplicable al comercio electrónico, pero distribuido entre normas que responden a finalidades distintas. La Constitución aporta el fundamento de calidad, información y reparación; la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor regula la relación material entre proveedor y consumidor; la Ley de Comercio Electrónico asegura reconocimiento y eficacia de comunicaciones digitales; y el régimen de protección de datos controla parte del tratamiento de información que sostiene los modelos de plataforma. Esta combinación evita afirmar que el consumidor digital está desprotegido. No obstante, la dispersión obliga a reconstruir la solución caso por caso, lo cual traslada incertidumbre tanto al consumidor como al proveedor y dificulta la actuación coordinada de autoridades.

La principal consecuencia de esa dispersión es que cada norma responde de modo adecuado a una pregunta parcial, pero no ofrece por sí sola una respuesta completa al itinerario de compra digital. La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor permite cuestionar publicidad engañosa, información insuficiente o incumplimiento; la Ley de Comercio Electrónico facilita acreditar un mensaje de datos; la Ley de Protección de Datos Personales habilita derechos sobre la información tratada. Sin embargo, ninguna de estas normas establece de manera detallada, en los textos examinados, un régimen

transversal que determine cuándo un marketplace debe verificar a un vendedor, cómo debe mostrar la identidad de la contraparte, qué datos de una transacción debe conservar para facilitar una reclamación o qué remedios se activan si un sistema automatizado ejecuta una condición abusiva.

La primera brecha específica es la calidad de la información precontractual. En una interfaz digital, el proveedor controla la ubicación, el tamaño, el color y la secuencia de los datos que el consumidor observa. La información esencial puede estar formalmente disponible y, a la vez, ser funcionalmente invisible por aparecer después de varias pantallas, en lenguaje técnico o vinculada a un enlace poco evidente. La Directiva europea sobre derechos de los consumidores ofrece un referente funcional al imponer deberes de información en contratos a distancia y al reconocer que las plataformas organizadas para ventas a distancia forman parte del contexto regulado (Parlamento Europeo y Consejo de la Unión Europea, 2011). Su utilidad comparada reside menos en importar un catálogo literal que en afirmar un principio: la información relevante debe entregarse antes de la aceptación, en una forma que permita identificar objeto, precio total, gastos adicionales, contraparte, entrega, devolución y vías de reclamación.

El problema se agrava con las denominadas configuraciones comerciales oscuras o dark patterns. La OCDE las estudia como prácticas de interfaz que pueden dirigir, engañar, coaccionar o manipular decisiones de los consumidores, por ejemplo, al dificultar la cancelación, preseleccionar opciones costosas u ocultar condiciones relevantes (OCDE, 2022). La Directiva 2005/29/CE y sus reformas posteriores muestran que las omisiones materiales y las prácticas que distorsionan la decisión económica pueden ser objeto de un control específico en el derecho de consumo ((Parlamento Europeo & Consejo de la Unión Europea, 2005), 2005, 2019). Para Ecuador, la buena fe y la prohibición de publicidad engañosa permiten ya una lectura protectora, pero una regla expresa sobre diseño leal de interfaces aumentaría previsibilidad. No se trata de prohibir técnicas de usabilidad o publicidad digital, sino de impedir que la arquitectura tecnológica introduzca fricciones asimétricas: fácil contratar, difícil desistir; visible consentir, oculto rechazar; breve pagar, compleja la devolución.

El segundo resultado concierne a los contratos de adhesión electrónicos. La aceptación mediante clic, pulsación o uso continuado puede acreditar que se produjo una interacción, pero no resuelve la cuestión de si el consentimiento fue informado y materialmente libre. Las cláusulas sobre renovación automática, foro extranjero, tratamiento de datos, limitación de responsabilidad o modificación

unilateral suelen presentarse dentro de condiciones extensas. La equivalencia funcional protege que la forma electrónica no sea discriminada, pero no autoriza a convertir cualquier texto digital en una condición justa. La Ley Modelo de la CNUDMI fue creada para remover obstáculos a la eficacia jurídica del comercio electrónico mediante reglas tecnológicamente neutrales y funcionalmente equivalentes (CNUDMI, 1996). Ese objetivo debe leerse junto con el principio de tutela al consumidor: la eficacia del mensaje no elimina el control sobre su contenido ni sobre el modo en que fue presentado.

De este hallazgo se desprende que el derecho ecuatoriano necesita criterios operativos de consentimiento digital. Como mínimo, deberían destacarse las cláusulas que restringen derechos, prohibirse casillas preseleccionadas para prestaciones adicionales y exigirse una confirmación durable del contrato que permita al consumidor conservar el contenido aceptado. La regla debe aplicarse especialmente a pagos recurrentes, servicios digitales y acuerdos en los que la contraprestación incluya datos personales. La experiencia europea reconoce que determinados servicios digitales se ofrecen a cambio de datos y que ello no puede quedar fuera de las exigencias de información por el solo hecho de que no exista un precio monetario directo (Parlamento Europeo y Consejo de la Unión Europea, 2019). Esta idea es relevante para Ecuador porque revela que la gratuidad aparente no elimina la existencia de una relación económica ni la necesidad de protección.

El tercer hallazgo se vincula con la responsabilidad de plataformas y marketplaces. El uso del término “intermediario” puede describir funciones muy heterogéneas. Una plataforma que únicamente aloja información no se encuentra en la misma posición que otra que organiza el catálogo, cobra al comprador, determina el formato de la oferta, recomienda productos, controla la mensajería, gestiona logística o retiene fondos. El análisis económico de Lefouili y Madio (2022) indica que las reglas de responsabilidad alteran los incentivos de supervisión y prevención. Por esta razón, la solución no debería ser binaria. La responsabilidad debe graduarse según el grado de conocimiento, control, beneficio económico y capacidad de reducir el riesgo.

El Reglamento de Servicios Digitales ofrece dos enseñanzas comparadas de especial interés. Primero, contempla la trazabilidad de comerciantes en plataformas que permiten contratos a distancia, lo que desplaza parte de la prevención desde el consumidor hacia quien administra el acceso al mercado. Segundo, mantiene una distinción entre actividades técnicas neutrales y actividades que otorgan a la plataforma conocimiento o control relevante, sin convertir la diligencia voluntaria en una sanción

automática (Parlamento Europeo y Consejo de la Unión Europea, 2022b). Los autores, Cauffman y Goanta. (2021) observan que la responsabilidad de intermediarios debe coordinarse con el derecho de consumo y no quedar absorbida por reglas generales sobre servicios digitales. Para Ecuador, un régimen de diligencia graduada podría exigir, según el tipo de plataforma, identificación verificable de vendedores, publicación clara de quién responde por cada fase, conservación de evidencias, canales de aviso y cooperación con la reparación.

La protección debe ser particularmente intensa cuando la plataforma genera una apariencia razonable de que ella misma es proveedora o controla al vendedor. Desde la perspectiva del consumidor, la marca, el sistema de pagos, las políticas de envío y los mecanismos de reputación pueden inducir confianza en el ecosistema, no en un comerciante individual poco visible. Fairgrieve et al. (2024) muestran que las plataformas de mercado tensionan la clasificación tradicional entre vendedor, distribuidor e intermediario, sobre todo cuando intervienen en información, pagos o logística. Por ello, una reforma ecuatoriana podría establecer una presunción de deber de cooperación reforzada cuando la plataforma controle elementos esenciales de la oferta o de la ejecución. La presunción sería refutable, pero evitaría que el consumidor deba descifrar una cadena comercial opaca para saber a quién reclamar.

La cuarta brecha corresponde a datos personales, perfilamiento y publicidad personalizada. La Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y su Reglamento ya proporcionan principios de licitud, transparencia, finalidad, seguridad y responsabilidad, así como derechos de los titulares (Asamblea Nacional del Ecuador, 2021; Presidencia de la República del Ecuador, 2023). El desafío no radica en crear desde cero una protección de datos, sino en conectar esos deberes con la relación de consumo. Cuando una plataforma ordena resultados, ajusta recomendaciones, segmenta promociones o perfila vulnerabilidades económicas, sus decisiones pueden afectar la comparabilidad de ofertas y la libertad de elección. La transparencia sobre tratamiento de datos debe abarcar no solo una política general, sino la existencia de personalización comercial y sus efectos principales para la decisión del usuario.

El Informe sobre Economía Digital de la UNCTAD subraya que la gobernanza de flujos transfronterizos de datos implica equilibrios entre privacidad, derechos, seguridad y desarrollo, en un contexto de alta concentración de capacidades digitales (United Nations Conference on Trade and Development [UNCTAD], 2021). Este punto es pertinente porque muchos proveedores de comercio electrónico operan mediante infraestructuras y servicios que exceden el territorio nacional. El Reglamento

ecuatoriano reconoce supuestos de aplicación a tratamientos conectados con Ecuador aun cuando intervengan actores extranjeros, pero la eficacia práctica exige mecanismos de supervisión, cooperación y cumplimiento. La respuesta no debe ser una localización indiscriminada de datos, sino reglas claras de responsabilidad, información y garantías para transferencias que no sacrifiquen la tutela del consumidor a la opacidad de cadenas tecnológicas internacionales.

La discusión sobre datos revela, a su vez, una dificultad institucional. El derecho de consumo, la protección de datos, la competencia y la regulación de plataformas persiguen objetivos complementarios, pero no idénticos. El Reglamento de Mercados Digitales europeo se orienta a la contestabilidad y equidad en determinados servicios básicos de plataforma, no reemplaza el régimen individual de consumo (Parlamento Europeo y Consejo de la Unión Europea, 2022a). Bania (2023) explica que el encaje de estas reglas con el marco existente requiere distinguir problemas estructurales de mercado de derechos de usuarios concretos. De Elizalde (2025) advierte que la acumulación de instrumentos digitales puede fragmentar el derecho del consumidor. La lección para Ecuador es metodológica y normativa: una reforma sobre plataformas debe establecer vías de coordinación entre autoridades y no asumir que una sola institución puede resolver, con sus herramientas ordinarias, todos los efectos de una transacción guiada por datos.

El quinto resultado aborda identidad digital, seguridad y fraude. La Ley de Comercio Electrónico aporta reconocimiento de mensajes de datos y firmas electrónicas, elementos indispensables para atribuir comunicaciones y probar actos en línea (Congreso Nacional del Ecuador, 2002). No obstante, el fraude en mercados digitales suele relacionarse con la dificultad de vincular perfiles, anuncios, cuentas de pago y proveedores reales. La Ley Modelo de la CNUDMI sobre gestión de identidad y servicios de confianza ofrece principios para reconocer mecanismos confiables de identidad digital y facilitar su uso transfronterizo (CNUDMI, 2023). No es derecho ecuatoriano vinculante, pero ayuda a identificar una necesidad concreta: la confianza no depende solo de autenticar al comprador, sino también de disponer de información verificable sobre quien ofrece bienes o servicios.

La diligencia de verificación debe diseñarse con proporcionalidad. Una plataforma de alto volumen que procesa pagos y controla el catálogo dispone de mayor capacidad de identificación que un pequeño sitio meramente informativo. Las obligaciones pueden ser escalonadas según riesgo, volumen, naturaleza de los bienes, interacción con pagos y alcance transfronterizo. Entre las medidas posibles se encuentran la

verificación razonable de identidad y contacto del vendedor, la conservación limitada y segura de trazas de transacción, la exhibición visible de la calidad de comerciante o no comerciante, y la suspensión diligente de cuentas respecto de las cuales existan indicios consistentes de fraude. Estas exigencias no deben transformarse en vigilancia general ni en recolección excesiva de datos; deben sujetarse al principio de minimización y a finalidades definidas.

En materia de automatización, el resultado principal es que la programación no puede desplazar las normas imperativas de protección. Un contrato inteligente o un flujo algorítmico puede ejecutar una instrucción de manera técnicamente correcta y producir, sin embargo, un efecto jurídicamente cuestionable: un cobro automático sin recordatorio suficiente, una renovación no advertida, una negativa de devolución fundada en una regla rígida o una modificación de precio basada en variables no transparentes. Herrera Herrera et al. (2024) señalan, desde el contexto ecuatoriano, que la seguridad jurídica y la protección de datos plantean desafíos relevantes para la validez y uso de smart contracts. La CNUDMI, al ofrecer un marco para contratación automatizada, confirma que estas operaciones deben seguir siendo atribuibles, revisables y compatibles con reglas de error y remedios (CNUDMI, 2024).

En relaciones de consumo, la automatización debería incorporar cuatro garantías mínimas. La primera es información anticipada sobre la intervención de un sistema automatizado cuando esta determine aspectos relevantes de la contratación o ejecución. La segunda es la posibilidad de revisión humana significativa en decisiones que afecten pagos, cancelaciones, acceso al servicio o reparación. La tercera es un mecanismo de suspensión o reversión cuando exista controversia razonable sobre una operación. La cuarta es trazabilidad: la empresa debe poder explicar qué regla contractual, dato o evento produjo la decisión. Estas garantías no suponen que todo algoritmo sea sospechoso; impiden que la eficiencia operativa se convierta en una barrera absoluta contra el error, el reclamo o la tutela judicial.

El sexto hallazgo es la debilidad funcional de los remedios cuando las controversias son de bajo monto y alta frecuencia. Una persona que reclama por una entrega no realizada, un cobro duplicado o un producto distinto al ofertado puede considerar que el costo de acudir a un proceso formal supera el valor económico de la disputa. La protección sustantiva pierde eficacia si no existe una vía accesible para obtener devolución, cumplimiento, corrección de un cobro o información clara sobre el responsable. Las Notas Técnicas de la CNUDMI sobre solución de controversias en línea proponen una arquitectura procedimental que combina negociación, facilitación y otras fases compatibles con el entorno

digital, bajo parámetros de imparcialidad y comunicación adecuada (CNUDMI, 2017). En sentido convergente, la Directiva 2013/11/UE exige mecanismos alternativos accesibles, independientes, eficaces y aplicables a disputas de consumo, incluidas las originadas en contratos de compra en línea (Parlamento Europeo y Consejo de la Unión Europea, 2013).

La evidencia comparada respalda que el diseño institucional importa. Schmidt-Kessen et al. (2020), al comparar plataformas de ODR en Brasil y la Unión Europea a partir de un amplio conjunto de reclamaciones, muestran que la comunicación directa, los incentivos de participación y la visibilidad del procedimiento influyen en su efectividad. UNCTAD (2023) señala que las tecnologías emergentes pueden mejorar las plataformas de resolución de controversias de agencias de protección al consumidor, siempre que se preserve la confianza y los derechos de los usuarios. Ortiz Nuques y Solórzano Samaniego (2025) discuten la pertinencia del arbitraje electrónico para conflictos originados en comercio electrónico desde la perspectiva ecuatoriana. Estas fuentes convergen en una conclusión prudente: ODR no debe ser un canal decorativo de quejas, sino un mecanismo con plazos, trazabilidad, asistencia y consecuencias de cumplimiento.

Una plataforma pública ecuatoriana de resolución de controversias de consumo podría comenzar con procedimientos de baja complejidad: falta de entrega, devolución, cobros indebidos, garantías y datos de identificación del proveedor. Su funcionamiento requeriría interoperabilidad con autoridades de consumo, protección de datos y sectores regulados, sin que ello elimine el acceso posterior a vías administrativas o judiciales. La neutralidad del mecanismo es indispensable. No es suficiente que la empresa tenga un chat de atención al cliente; la solución debe permitir presentar evidencia, conocer el estado del reclamo, obtener respuestas motivadas y escalar el caso cuando no haya acuerdo. La accesibilidad exige, además, lenguaje claro, asistencia para personas con menor alfabetización digital y alternativas que no dependan exclusivamente de una conexión permanente.

Los resultados se sintetizan en la siguiente matriz. La tabla no pretende crear obligaciones vigentes, sino mostrar dónde se concentran las brechas de articulación y qué tipo de respuesta resulta compatible con la estructura actual del derecho ecuatoriano.

Tabla 1. Matriz de brechas y lineamientos para la tutela del consumidor digital en Ecuador.

Dimensión	Base ecuatoriana identificada	Estándar comparado o internacional	Brecha funcional	Lineamiento propuesto
Información y diseño de interfaz	Constitución y Ley Orgánica de Defensa del Consumidor	OCDE; Directivas 2005/29/CE, 2011/83/UE y 2019/2161	No hay reglas expresas sobre patrones oscuros, jerarquía de información o cancelación simétrica	Información esencial antes del clic, prohibición de casillas premarcadas y diseño de baja fricción para desistir o cancelar
Contrato electrónico	Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos	Ley Modelo CNUDMI de 1996; Convención de 2005	La equivalencia funcional no define estándares materiales de consentimiento de consumo	Copia durable del contrato, destacado de cláusulas limitativas y confirmación separada de cargos recurrentes
Plataformas y marketplaces	Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y reglas generales de responsabilidad	DSA y estudios sobre responsabilidad de plataformas	No se delimita el deber de diligencia según intervención económica y técnica	Responsabilidad graduada por control, conocimiento, beneficio y capacidad de prevención; trazabilidad de vendedores
Datos y perfilamiento	LOPDP y Reglamento General	UNCTAD; derecho europeo de consumo y plataformas	Débil articulación entre transparencia de datos y decisión de compra	Información sobre personalización comercial, opción de oposición y coordinación entre autoridades
Identidad y automatización	Ley de Comercio Electrónico; LOPDP	Leyes Modelo CNUDMI de 2023 y 2024	No hay salvaguardas específicas para decisiones y ejecuciones automatizadas de consumo	Identificación proporcional de vendedores, revisión humana, suspensión, reversión y trazabilidad de decisiones
Reclamación y reparación	Derechos de reclamo y tutela general	Notas CNUDMI; UNCTAD; Directiva 2013/11/UE	Costos y dispersión institucional reducen eficacia de controversias de bajo monto	ODR pública con plazos breves, evidencia digital, asistencia y escalamiento a autoridad competente

Nota. Elaboración propia con base en Asamblea Constituyente de Montecristi (2008), Asamblea Nacional del Ecuador (2000, 2021), Congreso Nacional del Ecuador (2002), CNUDMI (1996, 2005, 2017, 2023, 2024), Naciones Unidas (2015), OCDE (2021, 2022), UNCTAD (2021, 2023) y Parlamento Europeo y Consejo de la Unión Europea (2005, 2011, 2013, 2019, 2022a, 2022b).

DISCUSIÓN

Los resultados permiten afirmar que la principal debilidad de la tutela del consumidor digital en Ecuador no es la ausencia de derechos, sino la insuficiente articulación de normas concebidas para finalidades distintas. La Constitución, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, y la normativa de protección de datos aportan reglas sobre información, calidad, consentimiento, prueba y tratamiento de información. Sin embargo, ninguna de ellas define de manera integral los deberes de quienes estructuran la contratación mediante plataformas. Esta conclusión coincide con Soleimani (2022), quien identifica la seguridad, la privacidad, la reputación y la calidad del servicio como factores que condicionan la confianza en el comercio electrónico. Por ello, la protección jurídica debe evaluarse por su capacidad de reducir los riesgos reales del consumidor, no únicamente por la disponibilidad formal de normas.

La primera implicación se relaciona con la información precontractual. A diferencia de la compra presencial, una interfaz distribuye la información entre botones, avisos, enlaces, términos generales y formularios de pago. van de Waerdt (2020) advierte que la transparencia formal tiene límites en mercados guiados por datos, pues los usuarios difícilmente reconstruyen prácticas complejas de perfilamiento o monetización a partir de documentos extensos. Esta limitación se extiende a la información contractual: que una cláusula esté disponible no significa que haya sido comprendida. La Directiva 2011/83/UE y la Directiva (UE) 2019/2161 ofrecen referencias funcionales al exigir información previa en contratos a distancia y reglas más claras para marketplaces y clasificación de ofertas (Parlamento Europeo y Consejo de la Unión Europea, 2011, 2019). En Ecuador, los elementos esenciales de la oferta deberían presentarse antes de la aceptación, con lenguaje accesible y una jerarquía visual que permita identificar precio total, proveedor, entrega, devolución y vías de reclamación.

La calidad de la información depende también del diseño de la interfaz. La OCDE (2022) caracteriza los dark commercial patterns como prácticas que dirigen, engañan, coaccionan o manipulan decisiones mediante la arquitectura digital. Preseleccionar prestaciones adicionales, ocultar costos, repetir solicitudes de consentimiento o dificultar la cancelación afecta materialmente la autonomía del consumidor. Los resultados sugieren que estas conductas pueden examinarse, en Ecuador, desde la buena fe, el deber de información y la prohibición de publicidad engañosa; no obstante, una regla

expresa sobre diseño leal incrementaría la previsibilidad. No se trata de prohibir herramientas tecnológicas, sino de impedir fricciones asimétricas: que contratar sea sencillo y ejercer un derecho resulte innecesariamente complejo.

La segunda área crítica es la distancia entre validez formal y calidad material del consentimiento. La Ley de Comercio Electrónico reconoce la eficacia de mensajes de datos y contratación telemática, en correspondencia con los principios de no discriminación, neutralidad tecnológica y equivalencia funcional de la CNUDMI (1996). Sin embargo, estos principios no autorizan a validar sin control cualquier condición predispuesta. Las cláusulas sobre renovación automática, jurisdicción, tratamiento de datos o limitación de responsabilidad suelen aparecer en textos extensos aceptados con una sola acción. El derecho de consumo debe complementar la eficacia del clic con requisitos de visibilidad, destacado y conservación durable de las condiciones relevantes. La estandarización contractual es eficiente, pero no puede convertir una aceptación mecánica en sustituto de la comprensión efectiva ni permitir que la gratuidad aparente oculte contraprestaciones basadas en datos personales.

Los resultados ubican a los marketplaces como el punto de mayor incertidumbre regulatoria. El concepto de intermediario comprende desde un alojamiento técnico limitado hasta una plataforma que organiza el catálogo, cobra al comprador, administra reseñas, controla la comunicación o interviene en la logística. Lefouili y Madio (2022) explican que los regímenes de responsabilidad modifican los incentivos de supervisión y prevención; Fairgrieve et al. (2024) añaden que las plataformas desafían la distinción tradicional entre vendedor e intermediario cuando controlan información, pagos o entrega. Estas aportaciones sustentan un modelo de diligencia graduada: las obligaciones de verificación, información y cooperación con la reparación deben aumentar según conocimiento, control, beneficio económico y capacidad de prevención.

El Reglamento de Servicios Digitales europeo ilustra esta orientación mediante exigencias de trazabilidad de comerciantes y diligencia para plataformas que permiten contratos a distancia (Parlamento Europeo y Consejo de la Unión Europea, 2022b). En este sentido, Cauffman y Goanta et al. (2021) advierten que esos deberes deben coordinarse con el derecho de consumo y no reemplazarlo. Para Ecuador, la respuesta no debería ser hacer responsable a toda plataforma por cualquier conducta de terceros, pero tampoco aceptar que una empresa se excluya por autodenominarse intermediaria. Una presunción de cooperación reforzada sería razonable cuando controla pagos, define condiciones

esenciales, organiza la oferta o proyecta la apariencia de ser proveedora. Este criterio evita que el consumidor deba descifrar una cadena comercial opaca para obtener devolución, entrega o reparación.

La protección de datos personales constituye una dimensión inseparable de la tutela de consumo. Aunque la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y su Reglamento reconocen principios y derechos relevantes, el desafío surge cuando el tratamiento de datos modifica la oferta comercial. El perfilamiento puede determinar qué productos se muestran, qué promociones se dirigen y cómo se ordenan los resultados. La UNCTAD (2021) destaca la concentración de capacidades en la economía de datos y las tensiones entre privacidad, desarrollo y flujos transfronterizos. Por ello, no basta informar que se recaban datos: el consumidor debería conocer si una oferta ha sido personalizada, qué criterios generales influyen en su presentación y qué opciones posee frente a ciertos usos comerciales. Esta coordinación permitiría evitar la fragmentación entre consumo, datos y plataformas advertida por De Elizalde (2025).

La automatización contractual y los remedios digitales completan el análisis. Los contratos inteligentes y las decisiones automatizadas pueden reducir costos, pero no deben impedir cuestionar un cobro, una cancelación o una ejecución contractual. Herrera Herrera et al. (2024) vinculan los smart contracts ecuatorianos con desafíos de seguridad jurídica y protección de datos; la Ley Modelo de la CNUDMI sobre Contratación Automatizada exige atender atribución, error y efectos jurídicos (CNUDMI, 2024). En consumo, ello debe traducirse en información sobre automatización relevante, revisión humana de decisiones con impacto significativo, suspensión o reversión de operaciones controvertidas y trazabilidad de la regla aplicada. La eficiencia tecnológica es compatible con esos controles; lo incompatible con la tutela efectiva es que la ejecución automática se transforme en un hecho irreversible.

Finalmente, la reparación debe ser accesible para conflictos de bajo monto y alta frecuencia. Schmidt-Kessen et al. (2020) muestran que la eficacia de la resolución de controversias en línea depende de su diseño institucional, de la comunicación directa y de los incentivos de participación. UNCTAD (2023) destaca que la tecnología puede fortalecer estos mecanismos si se preservan confianza y derechos, mientras Ortiz Nuques y Solórzano Samaniego (2025), identifican el potencial de las vías electrónicas para disminuir barreras geográficas y económicas. Una ODR ecuatoriana debería integrar plazos breves, presentación sencilla de evidencia digital, asistencia para usuarios con menor alfabetización

tecnológica, respuestas motivadas y escalamiento ante autoridades competentes. En conjunto, la discusión respalda una modernización selectiva: preservar innovación y neutralidad tecnológica, pero asignar responsabilidades proporcionales a quienes diseñan, controlan y se benefician del entorno de contratación.

CONCLUSIONES

El marco ecuatoriano ofrece una base de tutela para el consumidor digital, pero su aplicación permanece fragmentada frente a plataformas, datos y automatización. La prioridad normativa consiste en trasladar los principios ya vigentes de información, buena fe, reparación y protección de datos a reglas operativas para la contratación digital.

La reforma debería concentrarse en tres frentes: información precontractual y diseño leal de interfaces; diligencia graduada y trazabilidad de los marketplaces según su intervención efectiva; y mecanismos de reclamación digital que permitan corregir controversias de bajo monto con rapidez. Estas medidas deben complementarse con protección frente al perfilamiento y con revisión humana de decisiones automatizadas relevantes.

Así, Ecuador puede fortalecer la confianza en el comercio electrónico sin sacrificar neutralidad tecnológica ni innovación. La carga preventiva debe recaer, de manera proporcional, en quienes diseñan, controlan y obtienen beneficio del entorno digital, y no exclusivamente en el consumidor.

CONFLICTO DE INTERESES. La autora declara que no existe conflicto de intereses para la publicación del presente artículo científico.

REFERENCIAS

- Andrade Zamora, F., Alejo Machado, O., & González Vásquez, M. (2025). La decisión de compra digital en plataformas de negocios en Ecuador. *Revista Internacional de Estudios en Ciencias Administrativas STRATEGOS*, 5(1). <https://doi.org/10.53591/strategos.v5i1.2684>
- Asamblea Constituyente de Montecristi. (2008). *Constitución de la República del Ecuador (Registro Oficial, Suplemento 449, 20 de octubre de 2008; última reforma indicada en 2024). Defensoría del Pueblo del Ecuador*. <http://biblioteca.defensoria.gob.ec/handle/37000/4083>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2000). *Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (Registro Oficial, Suplemento 116, 10 de julio de 2000)*. <https://www.gob.ec/regulaciones/21-ley-organica-defensa-consumidor>

- Asamblea Nacional del Ecuador. (2021). *Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (Registro Oficial, Suplemento 459, 26 de mayo de 2021)*. <https://www.gob.ec/regulaciones/ley-organica-proteccion-datos-personales>
- Bania, K. (2023). Fitting the Digital Markets Act in the existing legal framework: The myth of the “without prejudice” clause. *European Competition Journal*, 19(1), 116–149. <https://doi.org/10.1080/17441056.2022.2156730>
- Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional [CNUDMI]. (1996). *Ley Modelo de la CNUDMI sobre Comercio Electrónico (1996), con Guía para su incorporación al derecho interno*. https://uncitral.un.org/en/texts/ecommerce/modellaw/electronic_commerce
- Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional. (2005). *Convención de las Naciones Unidas sobre la Utilización de las Comunicaciones Electrónicas en los Contratos Internacionales (Nueva York, 2005)*. https://uncitral.un.org/es/texts/ecommerce/conventions/electronic_communications
- Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional. (2017). *Notas técnicas de la CNUDMI sobre la solución de controversias en línea*. https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/media-documents/uncitral/es/v1700385_spanish_technical_notes_on_odr.pdf
- Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional. (2023). *Ley Modelo de la CNUDMI sobre la utilización y el reconocimiento transfronterizo de la gestión de la identidad y los servicios de confianza (2022)*. <https://uncitral.un.org/es/mlit>
- Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional. (2024). *Ley Modelo de la CNUDMI sobre Contratación Automatizada (2024)*. <https://uncitral.un.org/es/mlac>
- Congreso Nacional del Ecuador. (2002). *Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos (Registro Oficial, Suplemento 557, 17 de abril de 2002)*. <https://www.gob.ec/regulaciones/ley-comercio-electronico-firmas-mensaje-datos>
- Cauffman, C., & Goanta, C. (2021). A new order: The Digital Services Act and consumer protection. *European Journal of Risk Regulation*, 12(4), 758–774. <https://doi.org/10.1017/err.2021.8>
- De Elizalde, F. (2025). Fragmenting consumer law through data protection and digital market regulations: The DMA, the DSA, the GDPR, and EU consumer law. *Journal of Consumer Policy*, 48(3), 355–389. <https://doi.org/10.1007/s10603-025-09584-3>
- Fairgrieve, D., Busch, C., Büyüksagis, E., Garrett, Z. G., Straetmans, G., Karaiskos, A., Linley, R. D., Markou, C., Paterson, J. M., & Sharkey, C. M. (2024). Product liability and online marketplaces: Comparison and reform. *International & Comparative Law Quarterly*, 73(2), 477–504. <https://doi.org/10.1017/S0020589324000046>
- Herrera Herrera, G. C., Requelme Lojan, M. A., & Morales Castro, S. (2024). Seguridad jurídica y protección de datos en Ecuador: Validez legal de los smart contract. *Revista Lex*, 7(25), 690–704. <https://doi.org/10.33996/revistalex.v7i25.208>
- Lefouili, Y., & Madio, L. (2022). The economics of platform liability. *European Journal of Law and Economics*, 53(3), 319–351. <https://doi.org/10.1007/s10657-022-09728-7>
- Naciones Unidas. (2015). *Directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor (A/RES/70/186)*. https://unctad.org/system/files/official-document/ares70d186_en.pdf
- Ortiz Nuques, M. I., & Solórzano Samaniego, E. (2025). El arbitraje electrónico en los conflictos originados en e-commerce: una opción adecuada para los consumidores. *Revista Ecuatoriana de Arbitraje*, 15, 76–102. <https://doi.org/10.18272/rea.i15.3427>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2016). *Recommendation of the Council on Consumer Protection in E-commerce (OECD/LEGAL/0422)*. <https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0422>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OCDE]. (2022). *Dark commercial patterns*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/44f5e846-en>
- Parlamento Europeo & Consejo de la Unión Europea. (2005). *Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de mayo de 2005, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior*. <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj>
- Parlamento Europeo & Consejo de la Unión Europea. (2011). *Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores*. <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj>
- Parlamento Europeo & Consejo de la Unión Europea. (2013). *Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo)*. <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>
- Parlamento Europeo & Consejo de la Unión Europea. (2019). *Directiva (UE) 2019/2161 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de noviembre de 2019, por la que se modifica la Directiva 93/13/CEE del Consejo y las Directivas 98/6/CE, 2005/29/CE y 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, en lo que atañe a la mejora de la aplicación y la modernización de las normas de protección de los consumidores de la Unión*. <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2019/2161/oj>

- Parlamento Europeo & Consejo de la Unión Europea. (2022a). *Reglamento (UE) 2022/1925 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de septiembre de 2022, sobre mercados disputables y equitativos en el sector digital y por el que se modifican las Directivas (UE) 2019/1937 y (UE) 2020/1828*. <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2022/1925/oj>
- Parlamento Europeo & Consejo de la Unión Europea. (2022b). *Reglamento (UE) 2022/2065 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de octubre de 2022, relativo a un mercado único de servicios digitales y por el que se modifica la Directiva 2000/31/CE (Reglamento de Servicios Digitales)*. <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj>
- Presidencia de la República del Ecuador. (2023). *Reglamento General a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (Decreto Ejecutivo No. 904, Tercer Suplemento del Registro Oficial No. 435, 13 de noviembre de 2023)*. <https://www.gob.ec/regulaciones/reglamento-general-ley-organica-proteccion-datos-personales-0>
- Schmidt-Kessen, M. J., Nogueira, R., & Cantero Gamito, M. (2020). Success or failure?—Effectiveness of consumer ODR platforms in Brazil and in the EU. *Journal of Consumer Policy*, 43(3), 659–686. <https://doi.org/10.1007/s10603-020-09448-y>
- Soleimani, M. (2022). Buyers' trust and mistrust in e-commerce platforms: A synthesizing literature review. *Information Systems and e-Business Management*, 20(1), 57–78. <https://doi.org/10.1007/s10257-021-00545-0>
- United Nations Conference on Trade and Development. (2021). *Digital economy report 2021: Cross-border data flows and development: For whom the data flow*. <https://unctad.org/publication/digital-economy-report-2021>
- United Nations Conference on Trade and Development. (2023). *Technology and the future of online dispute resolution platforms for consumer protection agencies (UNCTAD/TCS/DITC/INF/2023/5)*. <https://unctad.org/publication/technology-and-future-online-dispute-resolution-platforms-consumer-protection-agencies>
- van de Waerd, P. J. (2020). Information asymmetries: Recognizing the limits of the GDPR on the data-driven market. *Computer Law & Security Review*, 38, 105436. <https://doi.org/10.1016/j.clsr.2020.105436>