

## **Protección de datos personales y el fortalecimiento de la defensa del consumidor en Ecuador**

### ***Protection of personal data and strengthening consumer protection in Ecuador***

- Recibido: 2024/12/03 - Aprobado: 2025/01/24 - Publicado: 2025/02/06

Galo Andrés Granja Plúas  
Universidad Católica Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador  
galo.granja@cu.ucsg.edu.ec  
<https://orcid.org/0009-0008-2145-5844>

Mishel Estefanía Macías Plúas  
Instituto Superior Tecnológico Argos, Guayaquil, Ecuador  
mmacias@tecnologicoargos.edu.ec  
<https://orcid.org/0000-0002-6352-4659>

#### **Resumen**

La irrupción acelerada de la digitalización en Ecuador ha ampliado el uso, circulación y tratamiento de los datos personales, pero también ha generado riesgos sistemáticos asociados al hostigamiento digital, la explotación comercial indebida y la vulneración de la privacidad. Aunque la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPDP, 2021) instauró un marco jurídico alineado con estándares globales como el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), su implementación evidencia limitaciones estructurales, vacíos normativos y escasa articulación con la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (LODC). Este artículo examina críticamente cómo la insuficiente eficacia de la LOPDP impacta directamente en los derechos del consumidor, especialmente frente al uso abusivo de datos para prácticas de cobro, perfiles comerciales y hostigamiento. El estudio, de enfoque documental y cualitativo, revela la necesidad de reformas normativas que integren mecanismos más estrictos de supervisión, sanciones efectivas y lineamientos específicos sobre el uso de datos en actividades comerciales. Asimismo, se propone

una integración explícita entre el Art. 19 de la LOPDP (suspensión del tratamiento) y el Art. 49 de la LODC (confidencialidad y límites de contacto), con el objetivo de consolidar un sistema robusto de protección digital para consumidores ecuatorianos.

### **Palabras clave**

identidad personal, privacidad, protección del consumidor, legislación

### **Abstract**

The rapid rise of digitalization in Ecuador has expanded the use, circulation, and processing of personal data, but it has also generated systemic risks associated with online harassment, unfair commercial exploitation, and privacy violations. Although the Organic Law on the Protection of Personal Data (LOPDP, 2021) established a legal framework aligned with global standards such as the General Data Protection Regulation (GDPR), its implementation reveals structural limitations, regulatory gaps, and poor coordination with the Organic Law on Consumer Protection (LODC). This article critically examines how the LOPDP's insufficient effectiveness directly impacts consumer rights, especially regarding the abusive use of data for debt collection, marketing profiling, and harassment. The study, with its documentary and qualitative approach, reveals the need for regulatory reforms that integrate stricter oversight mechanisms, effective sanctions, and specific guidelines on data use in commercial activities. Furthermore, a specific integration between Article 19 of the LOPDP (suspension of processing) and Article 49 of the LODC (confidentiality and contact limits) is proposed, with the aim of consolidating a robust digital protection system for Ecuadorian consumers.

### **Keywords**

personal identity, privacy, consumer protection, legislation

### **Introducción**

La economía digital ecuatoriana se ha expandido hasta involucrar actividades cotidianas como transacciones en línea, servicios financieros, redes sociales y procesos administrativos. Esta transición ha aumentado la exposición de datos personales, que hoy poseen un valor económico,

político y social sin precedentes. Sin embargo, esta expansión también ha profundizado prácticas reprobables como el hostigamiento a consumidores, el uso de datos sin autorización, la venta de información, el spam comercial y la proliferación de perfiles automatizados con fines no transparentes. En ese sentido, es relevante definir el término “protección de datos personales”, que de acuerdo con Serrano y López (2022) es un derecho fundamental que se direcciona a cuidar la privacidad y autonomía del tratamiento de datos o información.

La promulgación de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (2021) buscó reducir estas brechas, procurando alinearse al RGPD y fortaleciendo el derecho constitucional a la autodeterminación informativa. No obstante, la falta de recursos operativos, la limitada cultura de privacidad y la debilidad sancionatoria han impedido que la ley logre su objetivo. Este artículo examina cómo estas limitaciones afectan directamente a la defensa del consumidor en Ecuador y plantea reformas necesarias para materializar una protección real, particularmente en escenarios donde la información personal se convierte en un instrumento de presión o manipulación.

La construcción de un marco teórico robusto resulta esencial para comprender la naturaleza del derecho a la protección de datos personales y su relación directa con la defensa del consumidor. Las transformaciones sociotecnológicas de las últimas décadas han convertido a los datos personales en un recurso estratégico, susceptible de ser explotado económica y políticamente. Por ello, los ordenamientos jurídicos modernos –especialmente influenciados por el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) europeo– han fortalecido los principios de privacidad, seguridad y autodeterminación informativa (Delgado, 2021).

El derecho a controlar la información personal constituye un componente esencial de la libertad individual y de la dignidad humana. Autores como Solove y Hartzog (2022) sostienen que la privacidad contemporánea no se reduce al secreto, sino a la capacidad de los sujetos para decidir cómo y con qué finalidad se emplean sus datos. La creciente economía de los datos ha impulsado lo que Zuboff (2019) denomina capitalismo de vigilancia, en el cual la información personal se convierte en un insumo para la predicción y modificación del comportamiento del usuario. En Ecuador, esta dinámica se manifiesta en prácticas comerciales que utilizan microsegmentación, perfiles crediticios probabilísticos y sistemas automatizados de contacto, todo ello sin garantías

suficientes de consentimiento informado ni transparencia algorítmica. Este contexto refuerza la urgencia de evaluar la efectividad de la LOPDP en relación con la defensa del consumidor.

### **1.1. Principios internacionales: influencia del RGPD**

El RGPD introduce estándares globales como:

- Consentimiento explícito,
- Responsabilidad demostrada,
- Transparencia,
- Minimización de datos,
- Derechos ARCO+,
- Sanciones proporcionales al volumen económico de quien incumple.

Estos principios sirven de referencia para países latinoamericanos que han elaborado normativas equivalentes. El autor Kuner (2020) manifiesta que los “derechos ARCO” brindan nuevas responsabilidades a los consumidores, por lo que los países deben promover la adopción de leyes más estrictas para la seguridad de los datos.

### **1.2. Protección de datos y su aplicación en Ecuador**

Ecuador dio un paso decisivo con la promulgación de la LOPDP en 2021, motivado por la necesidad de adecuarse a estándares internacionales y por incidentes como la filtración masiva de información de Novaestrat en 2019. No obstante, la adaptación normativa no ha sido suficiente para resolver las vulnerabilidades existentes como la carente capacitación en las entidades encargadas de su aplicación (González, 2022).

### **1.3. Alcances formales de la LOPDP**

La LOPDP adopta principios similares al RGPD y otorga a los titulares derechos como acceso, rectificación, portabilidad, oposición y supresión. Además, establece obligaciones para quienes tratan datos, incluyendo la implementación de medidas de seguridad y la obtención de consentimiento informado.

#### **1.4. Limitaciones prácticas de la legislación**

A pesar de sus avances, la implementación presenta debilidades, entre ellas:

- Insuficiencia de recursos para la autoridad de control,
- Desconocimiento ciudadano sobre derechos digitales,
- Debilidad sancionatoria,
- Falta de protocolos vinculantes para el sector privado.

Estas limitaciones facilitan la continuidad de prácticas de hostigamiento y manejo indebido de información personal. En ese sentido, algunos autores se han percatado de los retos que se presentan al tratar de adaptar estas normativas a contextos locales, donde las capacidades regulatorias y los recursos tecnológicos son limitados (Albornoz y García, 2020). Por otro lado, la autodeterminación informativa –concepto desarrollado por el Tribunal Constitucional Federal Alemán en 1983– sostiene que las personas deben conservar el control sobre la circulación y el uso de su información. Este criterio ha fundamentado los desarrollos jurídicos modernos en materia de protección de datos y constituye un principio rector adoptado tanto por el RGPD como por la LOPDP.

#### **1.5. Hostigamiento digital y malas prácticas comerciales**

El uso indebido de datos en actividades de cobro, campañas comerciales agresivas o contactos insistentes constituye una de las vulneraciones más frecuentes contra los consumidores. Estas acciones derivan, principalmente, de bases de datos obtenidas sin consentimiento o empleadas con fines distintos a los autorizados.

#### **1.6. Formas contemporáneas de hostigamiento**

Se identifican prácticas como:

- Llamadas repetitivas a cualquier hora,
- Contacto a familiares o terceros,
- Mensajes amenazantes por redes sociales,
- Uso de información comprada ilícitamente,

- Creación de perfiles automatizados para presión comercial.

### 1.7. Consecuencias sociales y jurídicas

El hostigamiento afecta:

- El bienestar emocional,
- La reputación digital,
- La seguridad personal,
- La autonomía del consumidor.

A nivel jurídico, constituye una vulneración a la privacidad y al derecho a la autodeterminación informativa. Diversos autores (Calo, 2013; Helberger et al., 2022) sostienen que la relación entre consumidores y empresas digitales está marcada por asimetrías de poder informacional. Estas asimetrías permiten que los proveedores manipulen decisiones mediante técnicas conductuales (nudges), publicidad invasiva o algoritmos opacos. La protección de datos se presenta, así como un mecanismo de equilibrio dentro del mercado digital.

## Materiales y Métodos

Tipo de estudio: La presente investigación es de tipo documental-descriptiva, se buscó sistematizar las principales aristas de los cuerpos legales en análisis y se ofrece un análisis de efectos e implicaciones para la población como tal.

Diseño de investigación: Se sigue un diseño cualitativo mediante el cual, se analizan las principales teorías y marcos vigentes para lograr establecer conclusiones sobre el porvenir de los consumidores y acciones a seguir por parte de las autoridades de control (Saldana, 2020).

Procesamiento de información: La selección bibliográfica se realizó mediante criterios de pertinencia temática, actualidad (publicaciones posteriores a 2018) y relevancia jurídica en materia de protección de datos y derechos del consumidor. Para ello se consultaron bases académicas como SciELO, Redalyc, Dialnet y repositorios institucionales.

## Resultados y Discusión

### 3.1. Relación entre la LOPDP y la LODC

Aunque ambas leyes contienen mecanismos de protección relacionados con el manejo de datos, su falta de articulación impide una protección integral para el consumidor. Esta desconexión normativa genera vacíos que dificultan las sanciones y permiten que prácticas abusivas continúen sin control. Informes de la CIDH (2022, 2023) documentan casos regionales donde empresas de cobranza utilizan datos no autorizados para contactar a familiares o empleadores, afectando la privacidad y la reputación del consumidor. En Ecuador, prácticas similares han sido reportadas en sectores como telecomunicaciones y microfinanzas, donde el uso de bases de datos filtradas o adquiridas ilegítimamente sigue siendo habitual.

### 3.2. Artículo 19 LOPDP: suspensión del tratamiento

Este artículo permite que el titular solicite detener temporalmente el tratamiento de sus datos. Sin embargo, carece de procedimientos aplicables a escenarios de cobro, comercio digital o servicios financieros.

### 3.3. Artículo 49 LODC: confidencialidad y límites de contacto

Establece horarios y condiciones para gestiones de cobro, pero:

- No define consecuencias específicas cuando se usan datos no autorizados,
- No exige verificación del origen lícito de la información,
- No se vincula expresamente con la suspensión del tratamiento.

**Tabla 1**

*Vinculación crítica: Art. 19 de la LOPDP y Art. 49 de la LODC*

Norma	Finalidad	Limitaciones detectadas
Art. 19 LOPDP – Suspensión del tratamiento de datos	Permite al titular solicitar suspensión temporal del uso de sus datos.	No existe protocolo para aplicarlo en escenarios de cobro o hostigamiento.
Art. 49 LODC – Confidencialidad y límites a gestiones de cobro	Prohíbe contactar más de una vez al día, fuera de horarios permitidos o a terceros.	No define claramente consecuencias ni vinculación con la LOPDP.

*Nota.* Elaborado por los autores

### 3.4. Comparación internacional

Para dimensionar el estado actual de Ecuador, resulta imprescindible evaluar cómo países con sistemas más maduros han estructurado su protección de datos personales y la forma en que han integrado estos estándares al ámbito comercial. De acuerdo con Morales (2021) el progreso en protección de datos es notorio y Ecuador junto con otros países deben implementar políticas efectivas.

- España y Francia: modelos de fiscalización estricta

Ambos países cuentan con autoridades fuertes (AEPD y CNIL) que imponen sanciones multimillonarias y poseen competencias técnicas avanzadas.

- América Latina: avances y desafíos

Brasil (LGPD) y Argentina se perfilan como referentes regionales; en contraste, Ecuador enfrenta retos de infraestructura y gobernanza que afectan la aplicación eficiente de la normativa.

### 3.5. Propuesta de reforma normativa

La identificación de vacíos normativos permite proponer mejoras que fortalezcan la protección de los consumidores y garanticen un tratamiento responsable de los datos.

Reforma del Art. 49 LODC

Se propone incluir:

- Definición legal de hostigamiento digital,
- Prohibición expresa del uso de datos obtenidos sin consentimiento,
- Exigencia de demostrar origen lícito de la información,
- Sanciones económicas acumulativas,
- Vinculación directa con el Art. 19 LOPDP.

## Reforma del Art. 19 LOPDP

Se recomienda:

- Crear procedimiento ágil para suspensión inmediata,
- Exigir respuestas en máximo 48 horas,
- Ordenar suspensión automática en casos de hostigamiento,
- Aumentar sanciones para infractores reincidentes.

## Protocolo único para empresas de cobro

Componentes sugeridos:

- Registro auditable de gestiones,
- Límites estrictos de contacto,
- Prohibición de terceros,
- Certificación obligatoria en protección de datos.

## Conclusiones

La presente investigación logró cumplir su objetivo central: analizar críticamente la relación entre la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPDP) y la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (LODC), identificando los vacíos normativos, las limitaciones prácticas y los desafíos estructurales que debilitan la protección efectiva de los consumidores en el contexto digital ecuatoriano. El análisis permitió demostrar que, aunque la LOPDP constituye un avance significativo al incorporar principios alineados con estándares internacionales como el RGPD —tales como la autodeterminación informativa, la minimización de datos, la transparencia y la responsabilidad demostrada— su implementación presenta obstáculos derivados de la insuficiente cultura de privacidad, la debilidad institucional y la ausencia de mecanismos vinculantes de articulación con la legislación de consumo.

Desde el plano teórico, se evidenció que la protección de datos y la defensa del consumidor convergen en la necesidad de equilibrar las asimetrías de poder entre empresas y ciudadanos. La

literatura revisada destaca que los datos personales se han convertido en un recurso estratégico dentro de economías altamente digitalizadas, generando riesgos como el perfilamiento opaco, el hostigamiento digital, la explotación comercial de información y el uso de datos para presiones indebidas. Asimismo, se constató que el principio de autodeterminación informativa — fundamento constitucional adoptado en legislaciones modernas— es clave para garantizar que las personas mantengan control sobre la circulación y uso de su información, especialmente en un entorno donde la toma de decisiones automatizada y el capitalismo de vigilancia incrementan la vulnerabilidad del consumidor.

Sin embargo, este estudio presenta limitaciones que deben reconocerse. La naturaleza documental impide medir empíricamente la magnitud real de las prácticas de hostigamiento y uso indebido de datos por parte de empresas ecuatorianas. Tampoco se disponen de estadísticas oficiales actualizadas sobre el impacto de la LOPDP en procesos sancionatorios, debido a la reciente operativización de la autoridad de control. Además, el acceso limitado a estudios comparados específicos de la región restringe la posibilidad de establecer una evaluación más exhaustiva de políticas públicas alternativas adoptadas en otros países latinoamericanos.

A partir de estos hallazgos, se identifican varias líneas futuras de investigación. En primer lugar, se requiere estudios empíricos que midan el nivel de cumplimiento normativo de las empresas y la percepción ciudadana sobre sus derechos digitales. En segundo lugar, resulta pertinente analizar el impacto de los sistemas de decisión automatizada y algoritmos comerciales en el acceso al crédito, la fijación de precios y la discriminación digital. Una tercera línea consiste en evaluar la efectividad de las sanciones previstas en la LOPDP y su capacidad para modificar conductas empresariales. Finalmente, se propone profundizar en el diseño de políticas públicas que integren transparencia algorítmica, educación digital ciudadana y fortalecimiento institucional, de modo que la protección de datos se convierta en un pilar real de la defensa del consumidor en Ecuador.

## Referencias

- Albornoz, M. y García, C. (2020). "Protección de datos personales en América Latina: Avances y desafíos". *Revista Latinoamericana de Derecho*, 12(1), 45-63.
- Calo, R. (2013). Digital Market Manipulation. University of Washington School of Law Research Paper No. 2013-27. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2309703>
- Delgado, P. (2021). "El impacto del RGPD en la legislación de protección de datos en Latinoamérica". *Estudios de Derecho Comparado*, 15(4), 123-140.
- González, R. (2022). "Desafíos en la implementación de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales en Ecuador". *Derecho y Sociedad*, 10(2), 56-78.
- Helberger, N., Sax, M., Strycharz, J. Micklitz, H. (2022) Choice Architectures in the Digital Economy: Towards a New Understanding of Digital Vulnerability. *Journal of Consumer Policy*, 45, 175–200. <https://doi.org/10.1007/s10603-021-09500-5>
- Kuner, C. (2020). *The General Data Protection Regulation: A Commentary*. Oxford University Press.
- Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD). (2018). BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO LEGISLACIÓN CONSOLIDADA.
- Morales, A. (2021). La evolución de la protección de datos en América Latina: Impacto y desafíos para Ecuador. *Revista de Derecho Digital*, 6(2), 20-38.
- Saldana, J. (2020). *The Coding Manual for Qualitative Researchers* (3rd ed.). Sage Publications.
- Serrano, J., y López, V. (2022). La Ley Orgánica de Protección de Datos Personales: Implicaciones y retos para los derechos del consumidor en Ecuador. *Revista Ecuatoriana de Derecho Constitucional*, 12(4), 123-145.

DOI: <https://doi.org/10.70980/teclemas.v2n1.2025.7>

Solove, D. & Hartzog, W. (2022). Breached!: Why Data Security Law Fails and How to Improve it. Oxford University Press; Primera edición.

Zuboff, S. (2019). The Age of Surveillance Capitalism: The Fight for a Human Future at the New Frontier of Power. New York: PublicAffairs.

Copyright (2025) © Galo Andrés Granja Plúas, Mishel Estefanía Macías Plúas

Este texto está protegido bajo una licencia internacional Creative Commons 4.0.



Usted es libre para Compartir—copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato — y Adaptar el documento — remezclar, transformar y crear a partir del material—para cualquier propósito, incluso para fines comerciales, siempre que cumpla las condiciones de Atribución.

Usted debe dar crédito a la obra original de manera adecuada, proporcionar un enlace a la licencia, e indicar si se han realizado cambios. Puede hacerlo en cualquier forma razonable, pero no de forma tal que sugiera que tiene el apoyo del licenciante o lo recibe por el uso que hace de la obra.

[Resumen de licencia](#) – [Texto completo de la licencia](#)