

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR  
ESCUELA DE JURISPRUDENCIA**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA OBTENCIÓN  
DEL TÍTULO DE ABOGADO**

**EQUILIBRIO CONTRACTUAL Y TRASPARENCIA EN LA ERA DIGITAL:  
ANÁLISIS DE LAS CLÁUSULAS LEONINAS EN LOS CONTRATOS DE  
ADHESIÓN**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE ABOGADO**

**JOHAN ARIEL MERA CANCHÉ**

**TUTOR: JUAN PABLO MARIÑO**

**IBARRA – ECUADOR  
ENERO, 2025**

Ibarra, 21 de enero del 2025

## CERTIFICACIÓN TUTOR

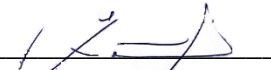
En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación titulado:

**EQUILIBRIO CONTRACTUAL Y TRASPARENCIA EN LA ERA DIGITAL: ANÁLISIS DE LAS CLÁUSULAS LEONINAS EN LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN**, presentado por el estudiante Johan Ariel Mera Canché con cédula de ciudadanía N° 1004734073, para obtener el Título de Abogado.

Certifico que el trabajo cumple con todos los parámetros establecidos, mediante el cual el estudiante demuestra el desarrollo de competencias en el campo de conocimiento de su profesión con un nivel de argumentación coherente, para ser sometido a la evaluación por parte de los lectores.

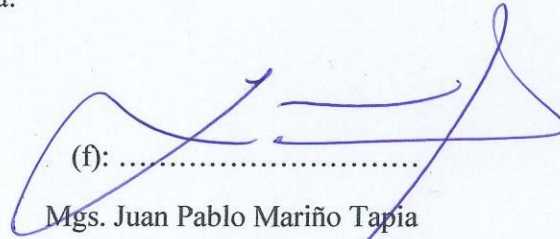
Adicionalmente, se adjunta el certificado de porcentaje de originalidad de TURNITIN.

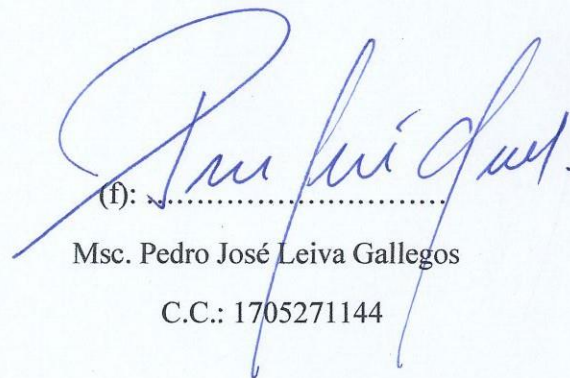


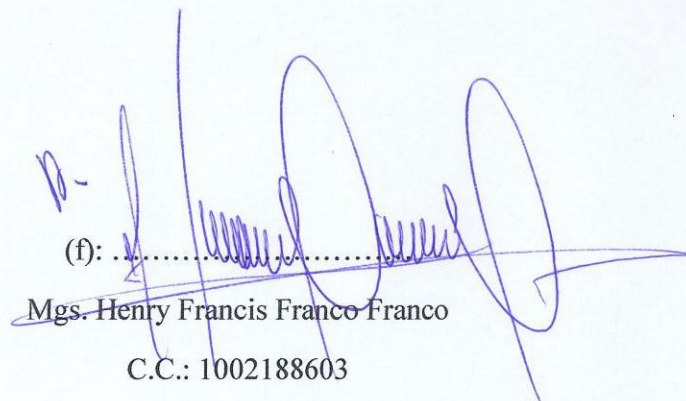
(f):   
Mgs. **Juan Pablo Mariño**  
**TUTOR DE TRABAJO**  
C.C.: 0201896362

**PÁGINA DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL**

El tribunal examinador, aprueba el presente trabajo en nombre de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Ibarra:

  
(f): .....  
Mgs. Juan Pablo Mariño Tapia  
C.C.: 0201896362

  
(f): .....  
Msc. Pedro José Leiva Gallegos  
C.C.: 1705271144

  
(f): .....  
Mgs. Henry Francis Franco Franco  
C.C.: 1002188603

## ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS

Yo, *Johan Ariel Mera Canché*, declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 165 del Código Orgánico de Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, que manifiesta textualmente: “Se reconoce facultad de los autores y demás titulares de derechos de disponer de sus derechos o autorizar las utilidades de sus obras o prestaciones a título gratuito y oneroso, según las condiciones que determinen. Esta facultad podrá ejercerse mediante licencias libres, abiertas y otros modelos alternativos de licenciamiento o la renuncia”.

Ibarra, 21 de enero del 2025

(f):  \_\_\_\_\_

*Johan Ariel Mera Canché*

C.C.: 1004734073

## AUTORIA

Yo, *Johan Ariel Mera Canché*, portador de la cedula de ciudadanía N° 1004734073, declaro que el presente trabajo de investigación es de total responsabilidad del autor, y eximo expresamente a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Ibarra de posibles reclamos o acciones legales.



(f): .....

*Johan Ariel Mera Canché*

C.C.: 1004734073

## DEDICATORIA

Este ansiado logro está dedicado a mis queridos padres, Roberto Mera y María Canché. Por ser mi mayor fuente de inspiración y fortaleza a lo largo de este camino. Su amor incondicional, apoyo constante y sacrificios diarios han sido fundamentales para alcanzar este sueño. Me han enseñado, con su ejemplo, que el esfuerzo, la honestidad y la dedicación son las claves para superar cualquier desafío.

Gracias por ser mi refugio en los momentos difíciles, por celebrar conmigo cada pequeño logro y por creer en mí incluso cuando yo dudaba. Este trabajo de titulación es el reflejo del amor y los valores que me han transmitido, y sin ustedes, nada de esto habría sido posible.

*Johan*

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a todas las personas que han sido parte de este importante camino y que, de diversas maneras, contribuyeron a la realización de este trabajo de titulación.

A mis padres, por su amor incondicional, su apoyo constante y su guía en cada etapa de mi vida. Gracias por ser mi mayor fortaleza y por enseñarme el valor del esfuerzo y la perseverancia. Este logro es tanto mío como suyo.

A mis compañeros, Erika Japón y Jorge Calapi, por su apoyo incondicional durante el tiempo que pasamos dentro de las aulas, que fue esencial para fortalecer nuestros lazos de amistad.

A mi asesor, Mgs. Juan Pablo Mariño, por su paciencia, orientación y valiosos conocimientos que enriquecieron este trabajo. Su disposición para guiarme con sabiduría y profesionalismo fue clave para lograr este resultado.

A todos los docentes que me acompañaron a lo largo de mi formación académica. Cada uno de ustedes dejó una huella en mi aprendizaje, no solo por sus enseñanzas, sino también por los valores que transmitieron y que marcaron mi desarrollo personal y profesional.

Finalmente, agradezco a todos aquellos que, de una u otra manera, estuvieron presentes en este proceso, brindándome ánimo, apoyo y palabras de aliento cuando más lo necesitaba.

## ARTÍCULO CIENTÍFICO

### Índice

1.	RESUMEN Y PALABRAS CLAVE .....	1
2.	ABSTRACT .....	2
3.	INTRODUCCIÓN .....	3
4.	ESTADO DEL ARTE .....	5
5.	MATERIALES Y MÉTODOS .....	8
6.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	11
6.1	RESULTADOS .....	11
6.1.1	Contratos de adhesión en transacciones comerciales y relaciones de consumo en línea en Ecuador .....	11
6.1.2	Evaluación del impacto de las cláusulas leoninas en los derechos de los consumidores y usuarios en el entorno digital ecuatoriano .....	30
6.1.3	Las medidas regulatorias como medios para promover la transparencia en la presentación de los términos contractuales y para garantizar el equilibrio contractual entre proveedores y consumidores. ....	34
6.1.4	Análisis de respuestas de los encuestados .....	37
6.2	DISCUSIÓN .....	40
7.	CONCLUSIONES .....	43
8.	RECOMENDACIONES .....	44
	ANEXOS .....	49

## 1. RESUMEN Y PALABRAS CLAVE

La presente investigación aborda los desafíos que enfrentan los consumidores en el entorno digital ecuatoriano debido a los contratos de adhesión, caracterizados por ser preestablecidos y no negociables. En la era digital, estos contratos son fundamentales para las transacciones comerciales, pero a menudo incluyen cláusulas abusivas o leoninas que limitan los derechos de los usuarios, favoreciendo desproporcionadamente a las empresas y generando desequilibrios contractuales.

El objetivo principal de la investigación fue analizar la prevalencia y el impacto de las cláusulas leoninas en los contratos digitales de adhesión en Ecuador, con el propósito de proponer medidas que promuevan la transparencia y el equilibrio contractual. El estudio utilizó un enfoque cualitativo, mediante el análisis de contratos de adhesión en sectores clave como telecomunicaciones, banca y plataformas de entretenimiento. La revisión documental se complementó con entrevistas a expertos en derecho digital y protección al consumidor, lo que permitió evaluar las prácticas contractuales y su impacto en los usuarios.

Los resultados revelaron que las cláusulas abusivas son comunes en los contratos digitales, destacando prácticas como la modificación unilateral de términos, la falta de reembolsos por servicios no utilizados, la imposición de penalizaciones encubiertas y el tratamiento ambiguo de datos personales. Estas cláusulas afectan la capacidad de los consumidores para tomar decisiones informadas, comprometen su autonomía financiera y vulneran su privacidad. Además, la complejidad y el lenguaje técnico de los contratos dificultan su comprensión, incrementando la desprotección del usuario. Se concluyó que los contratos de adhesión utilizados por proveedores de servicios digitales en Ecuador, contienen cláusulas leoninas que generan un desequilibrio contractual al favorecer desproporcionadamente a las empresas, afectando los derechos de los consumidores.

**PALABRAS CLAVE:** Clausulas leoninas, derechos del consumidor, cláusulas de adhesión

## 2. ABSTRACT

This research addresses the challenges faced by consumers in the Ecuadorian digital environment due to adhesion contracts, which are characterized by being pre-established and non-negotiable. In the digital age, these contracts are essential for commercial transactions but often include abusive or "leonine" clauses that limit users' rights, disproportionately favoring companies and creating contractual imbalances.

The objective of the research was to analyze the prevalence and impact of leonine clauses in digital adhesion contracts in Ecuador, with the aim of proposing measures to promote transparency and contractual balance. The study used a qualitative approach, analyzing adhesion contracts in key sectors such as telecommunications, banking, and entertainment platforms. The documentary review was complemented with interviews of experts in digital law and consumer protection, allowing for an assessment of contractual practices and their impact on users.

The results revealed that abusive clauses are common in digital contracts, highlighting practices such as unilateral modification of terms, lack of refunds for unused services, imposition of hidden penalties, and ambiguous treatment of personal data. These clauses affect consumers' ability to make informed decisions, compromise their financial autonomy, and violate their privacy. Additionally, the complexity and technical language of the contracts hinder comprehension, increasing user vulnerability. The study concluded that adhesion contracts used by digital service providers in Ecuador contain leonine clauses that create a contractual imbalance by disproportionately favoring companies, thus affecting consumers' rights.

**KEYWORDS:** Unfair terms, consumer rights, adhesion clauses

### 3. INTRODUCCIÓN

En la era digital, las compras y contrataciones en línea se han vuelto parte esencial de la vida cotidiana, facilitando el acceso a productos y servicios de manera rápida y eficiente. Sin embargo, esta evolución también ha traído consigo desafíos importantes, especialmente en lo que respecta a los contratos de adhesión. Estos contratos, ampliamente utilizados en transacciones digitales, son conocidos por imponer términos preestablecidos que el consumidor debe aceptar sin posibilidad de negociación (Rosero y Arroyave, 2023).

Dentro de estos contratos por compras o servicios adquiridos en línea, las cláusulas abusivas o leoninas suelen quedar ocultas entre extensos y complejos términos, favoreciendo injustamente a las empresas y limitando los derechos del consumidor. Este fenómeno ha generado preocupación sobre la equidad y transparencia en las relaciones contractuales en línea, destacando la necesidad de un análisis profundo de estas prácticas que afectan la confianza y protección de los usuarios en el comercio digital (Maza, 2023).

En el contexto actual de la digitalización, los contratos de adhesión se han convertido en una herramienta habitual para las transacciones comerciales en línea. Estos contratos, caracterizados por términos preestablecidos que el consumidor debe aceptar sin posibilidad de negociación, suelen estar envueltos en una compleja estructura que dificulta su comprensión por parte de los usuarios (Afanador et al., 2024).

La falta de transparencia es un factor determinante que afecta la capacidad de los consumidores para tomar decisiones informadas, lo que los deja en una posición vulnerable frente a condiciones contractuales desfavorables. Esta investigación tiene como objetivo abordar la necesidad de analizar a fondo cómo los contratos de adhesión digitales impactan negativamente en los derechos de los consumidores y proponer medidas que permitan corregir esta situación, promoviendo un equilibrio contractual más justo.

El aumento de las transacciones comerciales y relaciones de consumo en plataformas en línea ha impulsado el uso de contratos de adhesión. A diferencia de los contratos convencionales, donde se negocian términos, los contratos de adhesión tienen condiciones fijas que una parte, usualmente más fuerte, impone a la otra, con poca o ninguna chance de negociar (Sanz, 2024).

El problema central que motiva este estudio es la presencia de cláusulas abusivas o leoninas en los contratos de adhesión digitales, las cuales comprometen derechos fundamentales como la protección de datos personales y la equidad contractual. Estas cláusulas, a menudo ocultas entre extensos términos y condiciones, son diseñadas para favorecer a las empresas, dejando a los consumidores en desventaja (Falconi, 2022).

Frente a esta problemática, surgen preguntas de investigación clave: ¿Cómo puede garantizarse un equilibrio contractual en los contratos de adhesión en la era digital ecuatoriana? ¿De qué manera afectan las cláusulas leoninas los derechos de los consumidores y qué medidas regulatorias pueden implementarse para aumentar la transparencia y proteger a los usuarios?

Esta investigación se centra en el análisis detallado de los contratos de adhesión utilizados en plataformas digitales en Ecuador, centrándose específicamente en aquellos que contienen cláusulas leoninas que desequilibran la relación entre proveedores y consumidores. A través de este análisis, se busca entender cómo estas cláusulas afectan a los usuarios y qué acciones se pueden tomar para mitigar sus efectos.

El objetivo principal del estudio es analizar la prevalencia y el impacto de las cláusulas leoninas en los contratos digitales de adhesión en Ecuador, con el fin de proponer recomendaciones que mejoren la transparencia y el equilibrio contractual en las transacciones en línea. El propósito último de este estudio es ofrecer una base sólida que permita la implementación de políticas y normativas eficaces para proteger a los consumidores en el ámbito digital, fomentando un entorno comercial en línea que inspire confianza y garantice la equidad en las relaciones contractuales.

#### 4. ESTADO DEL ARTE

La revisión realizada en diversas bases de datos científicas, repositorios digitales y otras fuentes relevantes ha identificado varios antecedentes en torno a los contratos de adhesión y las cláusulas leoninas, especialmente en el contexto de la protección al consumidor. En primer lugar, la Constitución de Ecuador (2008) establece el derecho de los ciudadanos a acceder a bienes y servicios en condiciones equitativas, lo que incluye la garantía de información clara y veraz sobre los productos y servicios contratados. No obstante, como señala Cámica (2017), en la práctica, este derecho se ve comprometido cuando las empresas imponen contratos de adhesión con cláusulas leoninas que los consumidores no pueden negociar ni modificar.

Desde un enfoque regulatorio y jurídico, Urquiza (2018) destaca que muchos consumidores aceptan los términos y condiciones sin leerlos debido a la urgencia de completar las transacciones, lo que aumenta la vulnerabilidad frente a cláusulas abusivas. Este comportamiento refleja una falta de transparencia y la complejidad del lenguaje técnico en estos contratos, que desincentiva su revisión detallada. En línea con esto, el trabajo de Campaña (2019) en Ecuador subraya que, a pesar de la existencia de regulaciones para proteger a los consumidores, las cláusulas abusivas persisten debido a la falta de supervisión efectiva. Campaña aboga por el fortalecimiento de los mecanismos de control para garantizar que las empresas no continúen explotando esta asimetría de poder.

Históricamente, los contratos tradicionales han sido herramientas esenciales en las relaciones comerciales y legales. Según Valencia (2019), un contrato tradicional es un convenio que establece derechos y obligaciones entre partes, generalmente negociado para garantizar equidad. Con la digitalización, los contratos de adhesión comenzaron a reemplazar este modelo. En estos, una parte impone términos predeterminados sin posibilidad de negociación, lo que refuerza la asimetría de poder y dificulta la comprensión de los términos por parte de los consumidores. Este tipo de contrato ha proliferado con el auge de las transacciones digitales, facilitando acuerdos rápidos, pero, al mismo tiempo, aumentando la opacidad en las condiciones contractuales.

Por otro lado, Trivisonno (2019) analiza el impacto de la expansión de las transacciones digitales en el aumento de los contratos de adhesión, destacando que estos contratos tienden a

incluir cláusulas que limitan los derechos del consumidor, lo que plantea serios desafíos para la equidad en las relaciones contractuales. En el sector bancario, Díaz (2020) observa cómo estos contratos reflejan la predisposición de las empresas a maximizar beneficios mediante cláusulas redactadas en lenguaje técnico o ambiguo. Estas características, combinadas con la complejidad de las plataformas digitales, generan un entorno donde los consumidores tienen poco control sobre los términos que aceptan, poniendo en riesgo su libertad de elección y sus derechos básicos.

Garantizar el equilibrio contractual significa promover condiciones justas y equitativas en las relaciones comerciales. Esto requiere que ambas partes comprendan claramente los términos y tengan igualdad de poder para aceptar o negociar condiciones. En un entorno digital, donde los consumidores están en desventaja, la transparencia se convierte en un pilar fundamental. Esta implica proporcionar información clara y accesible, evitando términos ocultos o complejos que dificulten la toma de decisiones informadas. Como señala Vásquez y Zapater (2020), la falta de equilibrio y transparencia no solo afecta al consumidor individual, sino que también socava la confianza en el comercio digital, un aspecto crítico en economías cada vez más dependientes de plataformas en línea.

Zhong (2021) señala que en Ecuador muchos consumidores no ejercen sus derechos frente a prácticas abusivas debido al desconocimiento de los procedimientos necesarios para identificar cláusulas abusivas, a pesar de las leyes de protección al consumidor. Asimismo, Falconi (2022) muestra cómo las cláusulas leoninas en Ecuador no están suficientemente reguladas, lo que dificulta la defensa de los derechos de los consumidores. En Colombia, Cuervo y Montilla (2022) sostienen que los contratos de adhesión favorecen desproporcionadamente a las empresas, creando un desequilibrio que afecta a los consumidores, lo que refuerza la necesidad de una regulación más clara y estricta.

Santibañez (2022) enfoca su análisis en el uso de contratos de adhesión por parte de empresas tecnológicas para limitar su responsabilidad sobre fallos en el servicio, utilizando cláusulas que obligan al usuario a renunciar a su derecho de reclamación, lo que genera un entorno comercial desequilibrado. En la misma línea, Rosero y Arroyave (2023) observan que los contratos digitales son cada vez más complejos, dificultando su comprensión por parte de los consumidores, lo que favorece la inclusión de cláusulas leoninas sin que los usuarios se percaten de ellas, afectando la confianza en el comercio digital.

El trabajo de Rodríguez (2023), en el contexto chileno, complementa estas reflexiones al sugerir que las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión pueden interpretarse como violaciones de la buena fe contractual, lo que refuerza la asimetría de poder entre las empresas y los consumidores. Por su parte, Miranda (2023) hace un llamado a la simplificación del lenguaje contractual, destacando cómo el uso de términos complejos limita la capacidad de los consumidores para comprender los contratos, agravando el desequilibrio.

Leiva (2024) observa que, en países como Perú y Ecuador, los contratos de adhesión son comunes en sectores como el bancario, tecnológico y de telecomunicaciones. Propone la creación de catálogos de cláusulas abusivas que puedan ser identificadas y prohibidas, lo que facilitaría una intervención más eficaz de los organismos de control.

Finalmente, la investigación objeto de este trabajo, aporta al estado del arte al centrarse en la falta de transparencia en los contratos digitales de adhesión. Este factor impacta negativamente en la capacidad de los consumidores para tomar decisiones informadas, dejándolos en una posición vulnerable ante condiciones contractuales desfavorables. La investigación subraya cómo estos contratos afectan los derechos de los consumidores en el contexto ecuatoriano y propone medidas para corregir esta situación, promoviendo un equilibrio contractual más justo.

## 5. MATERIALES Y MÉTODOS

En esta sección se describen los enfoques, técnicas y procedimientos utilizados para llevar a cabo la investigación. Se detalla el diseño metodológico, el enfoque cualitativo adoptado, así como los instrumentos y fuentes empleados para recopilar y analizar la información relacionada con los contratos de adhesión en el entorno digital ecuatoriano. Este apartado garantiza la transparencia y la reproducibilidad del estudio, permitiendo comprender cómo se obtuvieron los datos y se fundamentaron los análisis presentados en los resultados.

La etapa inicial de la investigación se centró en llevar a cabo una exhaustiva revisión documental, con el objetivo de recopilar una amplia gama de documentos relevantes para el estudio. En este proceso, se identificaron y recopilaron diversos tipos de fuentes, incluyendo leyes nacionales e internacionales relacionadas con contratos, regulaciones específicas sobre contratos digitales y literatura académica sobre derecho contractual y tecnología. Para esto se revisaron: bases de datos en línea, bibliotecas digitales y repositorios académicos; logrando obtener una perspectiva completa y actualizada sobre el tema en cuestión, garantizando la inclusión de información relevante y pertinente para el estudio. Este enfoque permitió al investigador generar una comprensión profunda y fundamentada a partir de materiales previamente publicados, sin necesidad de interactuar directamente con sujetos de estudio.

El diseño de la presente investigación fue no experimental de tipo descriptivo ya que se basó en la recopilación y análisis de datos existentes sin la manipulación deliberada de variables. Este enfoque implicó la recopilación de documentos y literatura relevante, así como la observación de eventos tal como se presentan naturalmente en el entorno digital ecuatoriano. Se llevó a cabo un análisis exhaustivo de los documentos jurídicos recopilados, junto con investigaciones relacionadas al tema de centros de adhesión, seguido por un análisis cualitativo de los datos para identificar patrones y relaciones significativas.

El enfoque cualitativo se centró en comprender fenómenos sociales y humanos desde una perspectiva profunda y subjetiva, explorando las experiencias, significados y contextos de los participantes. Este enfoque utilizó métodos como entrevistas, observaciones y análisis de textos para obtener datos ricos y contextuales. El enfoque cualitativo se caracteriza por su flexibilidad,

adaptabilidad y capacidad de captar la complejidad de los fenómenos estudiados, priorizando la interpretación y la reflexión crítica.

El estudio alcanzó un nivel de profundidad explicativo en relación con las leyes que rigen a nivel nacional, permitiendo un análisis exhaustivo de las condiciones arbitrarias en los contratos de adhesión digitales. A través de una revisión detallada de la normativa vigente y su aplicación en el ámbito digital, se exploraron las implicaciones legales y se identificaron las áreas donde las cláusulas pueden ser consideradas inapropiadas.

El alcance descriptivo de la investigación se enfocó en detallar y caracterizar las propiedades, condiciones o comportamientos de un fenómeno, población o situación específica. Su propósito fue ofrecer una visión clara y precisa de las variables en estudio, sin manipularlas ni establecer relaciones causales. Las investigaciones descriptivas responden principalmente al 'qué' y 'cómo' de los fenómenos, proporcionando una base sólida para estudios más complejos. Implica la recopilación de documentos y literatura relevante, así como la observación de eventos tal como se presentan naturalmente en el entorno digital ecuatoriano.

La investigación analítica sintético implicó un proceso de análisis profundo y detallado de la información recopilada, seguido de una síntesis que integra y organiza los hallazgos clave, donde se examinaron minuciosamente los datos para identificar patrones, tendencias y relaciones significativas, lo que permite obtener una comprensión holística del tema de estudio.

El método normativista se centró en el análisis y la interpretación de las leyes, regulaciones y principios legales relevantes para el tema de estudio, lo que implicó examinar minuciosamente las normativas nacionales e internacionales relacionadas con contratos digitales, así como las disposiciones legales específicas que abordan la transparencia, el equilibrio contractual y la protección del consumidor en el entorno digital.

Para este estudio se empleó la técnica de la entrevista usando como instrumento el cuestionario con preguntas estructuradas. Las entrevistas se realizaron a expertos en el tema de derecho digital y protección al consumidor, quienes nos brindaron su opinión respecto al tema, permitiendo obtener perspectivas detalladas y cualificadas sobre las cláusulas leoninas en los contratos de adhesión digitales y se recopilaron datos relevantes sobre sus experiencias y percepciones respecto a dichos contratos.

La entrevista fue una técnica de recolección de datos en la que el investigador formula un conjunto predefinido de preguntas cerradas o abiertas, presentadas de manera uniforme a todos los participantes. Esto aseguró la consistencia en la obtención de información, facilitando la comparación y análisis de los datos.

Se utilizó un cuestionario estructurado con preguntas cerradas como instrumento principal para recopilar las percepciones de los encuestados acerca de las cláusulas leoninas en los contratos de adhesión digitales. Este método permitió obtener datos consistentes y comparables, facilitando un análisis detallado de las experiencias y opiniones de los participantes sobre la transparencia y el equilibrio contractual en el entorno digital ecuatoriano.

## **6. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

En este capítulo se exponen los principales hallazgos de la investigación y se analizan en el contexto de las normativas legales y prácticas contractuales vigentes. Los resultados obtenidos permiten identificar las implicaciones de las cláusulas leoninas en los contratos de adhesión digitales y cómo estas afectan los derechos de los consumidores. A través de la discusión, se profundiza en el significado de estos hallazgos, conectándolos con investigaciones previas y proponiendo posibles soluciones para promover el equilibrio contractual en el entorno digital ecuatoriano.

### **6.1 RESULTADOS**

#### **6.1.1 Contratos de adhesión en transacciones comerciales y relaciones de consumo en línea en Ecuador.**

En este apartado se analizan los contratos de adhesión utilizados en transacciones comerciales y relaciones de consumo en línea en Ecuador, enfocándose en las cláusulas que rigen estos acuerdos y su impacto en los derechos de los consumidores. Se evalúan casos específicos de contratos en sectores clave, como telecomunicaciones y servicios digitales, para identificar patrones de desequilibrio contractual y posibles prácticas abusivas que afectan la transparencia y la equidad en las relaciones entre proveedores y usuarios.

##### **Contrato: CNT EP**

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT EP) es una empresa pública ecuatoriana que lidera la provisión de servicios de telecomunicaciones en el país, ofreciendo soluciones tecnológicas accesibles y de calidad para promover el desarrollo social y económico. Entre sus servicios destacan la telefonía fija y móvil, internet banda ancha para hogares y empresas, televisión satelital y por suscripción, así como servicios corporativos como conectividad de datos, soluciones en la nube y comunicación empresarial. Además, ofrece productos convergentes que integran varios servicios en paquetes personalizados. CNT EP juega un papel crucial en la transformación digital del Ecuador, ampliando la conectividad y garantizando el acceso inclusivo a las telecomunicaciones en todas las regiones del país.

##### **Cláusula Cuarta: Renovación automática:**

- **Inciso:** “El abonado acepta la renovación automática o sucesiva por períodos iguales y sucesivos del contrato en las mismas condiciones de este contrato, sin perjuicio de su derecho a terminar la relación contractual en cualquier tiempo conforme la legislación aplicable...”
- **Análisis:** La renovación automática del contrato por períodos iguales y sucesivos, sin una aceptación explícita del consumidor para cada renovación, puede ser considerada abusiva. Esto limita la capacidad del usuario de decidir libremente sobre la continuación del servicio. La renovación automática de contratos sin requerir el consentimiento explícito del usuario vulnera el principio de consentimiento informado, que es esencial en el derecho de consumo. Según la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (Art. 78), las cláusulas deben garantizar claridad y equidad. La ausencia de aceptación activa contradice las buenas prácticas contractuales descritas en las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor (2015), que recomiendan notificaciones claras para evitar abusos contractuales.

#### **Cláusula Quinta: Permanencia mínima:**

- **Inciso:** “En el evento de que el abonado o suscriptor desee terminar con la prestación del servicio contratado, deberá cancelar los valores adeudados por promociones en las que se haya establecido el tiempo de permanencia mínima.”
- **Análisis:** Aunque el contrato menciona que el usuario puede dar por terminado el contrato anticipadamente, establece que debe pagar valores adeudados relacionados con promociones sujetas a permanencia mínima. Esto podría interpretarse como una penalización encubierta, lo cual podría contravenir la libertad del consumidor de terminar contratos. La imposición de penalizaciones encubiertas mediante condiciones de permanencia mínima puede ser interpretada como una práctica abusiva, según lo dispuesto en el Art. 79 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, que prohíbe disposiciones que coloquen al consumidor en desventaja económica desproporcionada. Además, Falconi (2022) advierte que estas prácticas limitan la autonomía contractual del consumidor y refuerzan el desequilibrio en las relaciones de consumo.

#### **Cláusula Sexta: Reajustes de tarifa**

- **Inciso:** “En el caso de que existan reajustes de la tarifa de los servicios contratados por el abonado o suscriptor, la CNT EP notificará con un plazo de 30 días de anticipación a la modificación por cualquier medio masivo...”
- **Análisis:** No garantiza que la notificación llegue de forma efectiva al cliente, dejando a este último en desventaja. El ajuste unilateral de tarifas puede ser considerado una práctica abusiva si no asegura mecanismos efectivos de notificación y aceptación del cliente, según lo estipulado en el Art. 1561 del Código Civil ecuatoriano sobre la buena fe contractual. La falta de garantías para que el cliente esté plenamente informado vulnera el derecho a la transparencia establecido en las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor (2015).

**Cláusula Décima Quinta: Exclusión de responsabilidad y Aceptación tácita de modificaciones**

- **Inciso c:** “CNT EP estará exenta de responsabilidad en caso de mal uso de los servicios contratados por parte del Abonado o Suscriptor, por lo que no estará obligada al pago de indemnización de ninguna clase.”
- **Análisis c:** El prestador se exime de cualquier responsabilidad por el uso indebido de los servicios por parte del consumidor. Si bien es razonable limitar ciertos usos, una exención general podría ir en contra de los principios de equidad y responsabilidad compartida en los contratos de adhesión. La exoneración general de responsabilidad va en contra del principio de equidad contractual, establecido en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (Art. 78), que prohíbe cláusulas que limiten los derechos del consumidor frente a fallos o incumplimientos por parte del proveedor.
- **Inciso e:** “En caso de que la CNT EP requiera modificar las características técnicas del servicio contratado por el abonado, notificará por escrito por medios físicos, electrónicos o telefónicos al abonado, suscriptor o cliente, en un plazo no mayor a quince (15) días de anticipación a la modificación. Si transcurridos quince (15) días calendarios posteriores a la notificación, el cliente/abonado-suscriptor no emitiere objeción alguna por escrito, y por el contrario existiere continuidad en la utilización de los servicios, constituirá aceptación del cambio realizado.”
- **Análisis e:** La cláusula permite que la modificación de características técnicas se considere aceptada si el consumidor no objeta dentro de un plazo de 15 días calendario. Esto podría

ser abusivo, ya que no garantiza que el consumidor haya sido efectivamente informado o comprendido los cambios. la aceptación tácita de modificaciones vulnera el derecho del consumidor a otorgar consentimiento explícito, lo cual es un pilar en las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor (2015). Este tipo de cláusulas refuerza el desequilibrio en las relaciones contractuales al eliminar la participación activa del cliente.

### **Cláusula Décima Tercera: Terminación anticipada sin derecho a reembolso**

- **Inciso m:** “Si el abonado o suscriptor utiliza los servicios contratados para fines distintos a los convenidos o si los utiliza en prácticas contrarias a la Ley, las buenas costumbres, la moral o en cualquier forma que perjudique a la CNT EP o a sus empresas relacionadas.”
- **Análisis:** Es una cláusula ambigua que permite a CNT EP terminar el contrato unilateralmente bajo interpretaciones subjetivas de "buenas costumbres" o "moral". Si el contrato se termina anticipadamente por causas imputables al consumidor, este no tendría derecho a indemnización o reembolso de dinero. Esto podría vulnerar el derecho del consumidor a recuperar cantidades pagadas por servicios no prestados. La terminación anticipada sin derecho a reembolso, especialmente bajo términos ambiguos como "buenas costumbres" o "moral", contradice el principio de certeza jurídica, según el Código Civil ecuatoriano (Art. 1572). Además, Falconi (2022) señala que este tipo de cláusulas refuerza la asimetría entre las partes al otorgar un poder desproporcionado al proveedor para interpretar unilateralmente las condiciones de terminación.

### **Contrato: Paramount+ con Netlife**

Paramount+ con Netlife es una alianza estratégica entre la plataforma de streaming Paramount+ y el proveedor ecuatoriano de servicios de internet Netlife, que busca ofrecer entretenimiento digital de alta calidad a sus usuarios. A través de esta colaboración, los clientes de Netlife pueden acceder a la suscripción de Paramount+, que incluye una amplia variedad de contenido, como series originales, películas de estreno, documentales, programas infantiles y transmisiones exclusivas. Este servicio está diseñado para integrarse con la oferta de conectividad de Netlife, proporcionando una experiencia de entretenimiento en línea fluida y personalizada.

### **Cláusula: Modificación unilateral de términos y condiciones**

- **Inciso:** “NETLIFE se reserva el derecho a modificar estos Términos y Condiciones a su entera discreción y en cualquier momento, de acuerdo a necesidades corporativas...”

- **Análisis:** El proveedor NETLIFE puede cambiar los términos a su discreción, y el uso posterior del servicio constituye aceptación tácita, lo que vulnera el derecho del usuario a consentir activamente. La posibilidad de modificar unilateralmente un contrato vulnera el principio de equilibrio contractual y consentimiento informado, garantizado por el Código Civil ecuatoriano (Art. 1561), que establece la obligación de las partes de actuar con buena fe. Además, las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor (2015) recomiendan que cualquier cambio en términos contractuales sea notificado previamente y requiera aceptación explícita por parte del consumidor.

#### **Cláusula: Restricción de fechas para cancelación**

- **Inciso:** “El cliente puede realizar la cancelación de su suscripción a través del call center o centros de atención el día 30 de cada mes para los clientes del Ciclo 1 de facturación, el día 14 de cada mes para los clientes del Ciclo 2 de facturación o el día 7 de cada mes para los clientes del Ciclo 3 de facturación.”
- **Análisis:** específicamente se limita la cancelación del servicio a fechas específicas según el ciclo de facturación, lo que restringe la libertad del cliente para cancelar su suscripción en cualquier momento. Restringir las fechas de cancelación limita de manera desproporcionada los derechos del consumidor, en contravención al principio de autonomía contractual. Según Falconi (2022), este tipo de cláusulas abusivas coloca al cliente en una situación de desventaja al impedirle cancelar un servicio libremente. Además, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (Art. 78) prohíbe las cláusulas que impongan barreras excesivas al ejercicio de los derechos de los consumidores.

#### **Cláusula: Consentimiento tácito para el tratamiento de datos personales**

- **Inciso:** “Se entenderá que el titular ha consentido en el tratamiento de los datos, cuando habiéndose puesto a su disposición el Aviso de Privacidad, no manifieste su oposición.”
- **Análisis:** El consentimiento tácito puede no garantizar que el cliente esté informado. El consentimiento tácito para el tratamiento de datos personales contraviene la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (Art. 20), que establece que el consentimiento debe ser libre, específico, informado e inequívoco. Según Deloitte (2023), el uso ambiguo de datos personales en contratos digitales representa un riesgo significativo para la privacidad del consumidor.

#### **Cláusula: Exención de responsabilidad (Soporte técnico)**

- **Inciso:** “En caso de requerirlo, el cliente podrá recibir soporte respecto cuestiones técnicas relacionadas con la plataforma como reproducción de video, contenidos no disponibles, errores en las imágenes de los contenidos, entre otros; a través del chat y help center email de la plataforma de Paramount+...”
- **Análisis:** Eximir de responsabilidad al proveedor por problemas técnicos relacionados con el servicio puede interpretarse como una cláusula abusiva, según lo establecido en el Art. 79 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Estudios como los de Consumers International (2021) destacan que los consumidores deben tener acceso a mecanismos claros y efectivos para resolver inconvenientes técnicos, sin que esto implique una exoneración total de responsabilidades por parte del proveedor.

### **Producto adicional (Paramount+ dentro de Netlife)**

#### **Cláusula: Cambio de términos sin aviso adecuado**

- **Inciso:** “Viacom International Inc. y NETLIFE se reservan el derecho, con o sin aviso previo de: i) cambiar las descripciones, imágenes y referencias relativas a productos y características...”
- **Análisis:** La falta de aviso previo sobre modificaciones contractuales vulnera el principio de información clara y suficiente, regulado en el Art. 6 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Además, estudios como los de Campaña (2019) resaltan la importancia de garantizar que los consumidores reciban información oportuna para poder tomar decisiones informadas sobre los servicios contratados.

### **Contrato: Tarjeta de Crédito (Banco Internacional)**

El Banco Internacional es una de las principales instituciones financieras de Ecuador, reconocida por su solidez, experiencia y compromiso con la excelencia en el servicio. Orientado tanto a personas como a empresas, ofrece una amplia gama de productos y servicios, incluyendo cuentas de ahorro y corrientes, tarjetas de crédito y débito, créditos personales, hipotecarios y empresariales, inversiones, seguros y servicios de banca digital. Además, el banco destaca por su plataforma tecnológica, que permite realizar transacciones de manera ágil y segura, y por su enfoque en brindar soluciones financieras adaptadas a las necesidades de sus clientes, promoviendo el desarrollo económico y el crecimiento financiero de sus usuarios.

### **Cláusula Tercera: Intransferibilidad de la tarjeta**

- **Inciso:** "La tarjeta es intransferible y solamente puede ser utilizada por el tarjetahabiente. (...) Las pérdidas causadas por la utilización de una tarjeta que no haya sido suscrita debidamente por el tarjetahabiente, serán de su propia cuenta y riesgo..."
- **Análisis:** Esta cláusula podría considerarse abusiva porque responsabiliza al tarjetahabiente por las pérdidas derivadas del uso indebido de una tarjeta no firmada, sin considerar si el banco podría haber implementado medidas de seguridad adicionales para prevenir el uso fraudulento. Esto traslada al consumidor un riesgo que podría ser compartido o mitigado por la institución financiera mediante tecnología o controles. La transferencia de riesgos al consumidor por el uso indebido de la tarjeta, sin considerar posibles fallas en las medidas de seguridad del banco, contraviene el principio de buena fe consagrado en el Código Civil ecuatoriano (Art. 1561). Además, Falconi (2022) señala que las cláusulas que eximen de responsabilidad a las entidades financieras en casos de negligencia compartida refuerzan un desequilibrio contractual que afecta al consumidor.

### **Cláusula Quinta: Propiedad de la tarjeta**

- **Inciso:** "El Banco podrá retirarla, cancelarla, anularla o suspender temporal o definitivamente su utilización, cuando exista incumplimiento imputable al Tarjetahabiente y el Banco notificará dicha cancelación..."
- **Análisis:** La cancelación unilateral sin formalidades puede ser desfavorable para el cliente al permitir al banco cancelar o anular la tarjeta de forma unilateral y sin justificación específica genera un desequilibrio significativo. Esto deja al cliente en una posición vulnerable, especialmente si la tarjeta es su principal medio de pago. La cancelación unilateral de la tarjeta sin un procedimiento claro para el cliente puede considerarse abusiva, según el Art. 79 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, que prohíbe cláusulas que generen una desventaja significativa para el consumidor. Miranda (2023) destaca que este tipo de disposiciones refuerzan la asimetría de poder, al no garantizar un equilibrio entre las partes en caso de incumplimientos menores.

### **Cláusula Décima: Reclamos por Inconformidad con el Estado de Cuenta**

- **Inciso:** "Si el tarjetahabiente no está de acuerdo con alguno de los cargos (...) tendrá un término de cinco días para presentar sus observaciones o inconformidades."

- **Análisis:** El plazo de cinco días para presentar reclamos es demasiado breve y puede limitar el derecho del consumidor a la reclamación efectiva, en contradicción con las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor (2015), que promueven la creación de procedimientos accesibles y razonables para resolver disputas. Además, Campaña (2019) señala que los plazos cortos favorecen a las instituciones financieras al dificultar que los consumidores detecten errores a tiempo.

#### **Cláusula Décimo Segunda: PIN o Clave de Seguridad**

- **Inciso:** "Si una persona distinta al tarjetahabiente hace uso de aquellos elementos entregados al tarjetahabiente, se entenderá (...) que dicha persona ha actuado autorizada por el tarjetahabiente."
- **Análisis:** Esta disposición presume que cualquier uso no autorizado del PIN o tarjeta es responsabilidad exclusiva del cliente, incluso si el banco no ha implementado controles adecuados para prevenir fraudes. Esto exime de responsabilidad al banco en situaciones donde la negligencia en la seguridad de sus sistemas pudo facilitar el acceso no autorizado. La presunción de autorización en el uso de claves o tarjetas por parte de terceros vulnera el principio de razonabilidad y equidad contractual. Según la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (Art. 78), las entidades financieras deben implementar medidas adecuadas para proteger los derechos de los consumidores frente a fraudes. Deloitte (2023) destaca que la transferencia total de responsabilidad al consumidor no fomenta buenas prácticas en la seguridad bancaria.

#### **Cláusula Decimoquinta: Modificación de líneas de crédito**

- **Inciso:** "El Banco tendrá plena y absoluta potestad para reajustarlos o modificarlos cuando las circunstancias lo ameriten..."
- **Inciso:** "El plazo de vigencia del presente contrato es de años a partir de la suscripción del mismo. Su renovación se producirá de manera automática (...)"
- **Análisis:** La renovación automática del contrato, sin notificación adecuada, limita el derecho del cliente a decidir sobre la continuidad de la relación contractual. Además, la cláusula no detalla los mecanismos para cancelar el contrato antes de la renovación. La modificación unilateral de las líneas de crédito sin consentimiento explícito del cliente vulnera el principio de transparencia y consentimiento informado, según el Art. 1561 del Código Civil ecuatoriano.

### **Cláusula Décimo Sexta: Modificaciones al Contrato**

- **Inciso:** "El banco podrá acordar la modificación de los términos y condiciones del presente contrato, para el efecto deberá contar con la aceptación expresa del tarjetahabiente. El uso de la tarjeta por parte del cliente significa su expreso consentimiento..."
- **Análisis:** Aunque menciona la necesidad de aceptación expresa, la cláusula también considera que el uso de la tarjeta implica consentimiento tácito. Esto puede ser problemático si el cliente no ha sido notificado adecuadamente o no comprende los cambios realizados. La modificación unilateral de las líneas de crédito sin consentimiento explícito del cliente vulnera el principio de transparencia y consentimiento informado, según el Art. 1561 del Código Civil ecuatoriano. Según Falconi (2022), estas disposiciones generan un desequilibrio de poder entre las partes y limitan el control del cliente sobre sus productos financieros.

### **Cláusula Decimoséptima: Exoneración de responsabilidad**

- **Inciso:** "El Banco en ningún caso responderá por los defectos de calidad, cantidad u otras condiciones y características de los bienes y/o servicios que el Tarjetahabiente adquiera mediante la utilización de la Tarjeta..."
- **Análisis:** La exoneración de responsabilidad en casos de defectos de bienes o servicios adquiridos con la tarjeta de crédito contradice el principio de protección al consumidor. Según la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (Art. 79), los proveedores financieros tienen la obligación de intervenir en disputas cuando actúan como intermediarios en transacciones. Cuervo y Montilla (2022) argumentan que este tipo de cláusulas debilitan la posición del consumidor frente a los comerciantes.

### **Contrato: Servicio Netlife Play**

Netlife Play es un servicio de entretenimiento digital ofrecido por Netlife, diseñado para complementar su oferta de conectividad con acceso a contenido en streaming. Este servicio permite a los usuarios disfrutar de una amplia selección de películas, series, programas de televisión y otros contenidos audiovisuales a través de su plataforma en línea. Netlife Play se enfoca en brindar una experiencia personalizada y de alta calidad, integrando su tecnología de internet de banda ancha con opciones flexibles de visualización en múltiples dispositivos.

### **Cláusula sobre Modificaciones de Términos y Condiciones**

- **Inciso:** "MEGADATOS S.A. se reserva el derecho a modificar estos Términos y Condiciones a su entera discreción y en cualquier momento, de acuerdo a necesidades corporativas; en tal sentido el CLIENTE acepta, autoriza y brinda su consentimiento por la presente a MEGADATOS S.A. para administrar, sistematizar, procesar y archivar sus datos durante el tiempo de vigencia del contrato..."
- **Análisis:** Esta cláusula permite que MEGADATOS S.A. modifique unilateralmente los términos y condiciones, lo cual implica que el consumidor podría ver alterados los servicios o sus condiciones sin su previo consentimiento expreso. La aceptación tácita de estas modificaciones, al continuar utilizando el servicio, puede perjudicar al cliente si no está al tanto de los cambios. La modificación unilateral de los términos y condiciones vulnera el principio de consentimiento informado y equidad contractual, consagrados en el Art. 78 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, que prohíbe cláusulas abusivas que otorguen un poder desproporcionado al proveedor. Las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor (2015) también exigen que los consumidores sean informados con anticipación y otorguen su consentimiento explícito para tales cambios.

#### **Cláusula sobre la Cancelación del Servicio**

- **Inciso:** "El cliente puede realizar la cancelación de su suscripción a través del call center o centros de atención el día 30 de cada mes para los clientes del Ciclo 1 de facturación, el día 14 de cada mes para los clientes del Ciclo 2 de facturación o el día 7 de cada mes para los clientes del Ciclo 3 de facturación."
- **Análisis:** La cláusula limita la cancelación de la suscripción a fechas específicas, lo que restringe la flexibilidad del consumidor para cancelar el servicio en cualquier momento dentro del ciclo de facturación. Si el cliente no está al tanto de las fechas límite, puede incurrir en un cargo adicional sin poder evitarlo. Limitar las fechas de cancelación afecta la libertad del consumidor para gestionar sus contratos, violando el Art. 79 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, que prohíbe barreras desproporcionadas al ejercicio de los derechos contractuales. Falconi (2022) señala que estas prácticas refuerzan la asimetría entre proveedor y cliente, incrementando la vulnerabilidad del consumidor.

#### **Cláusula sobre el Cambio de Dispositivo**

- **Inciso:** "El cliente podrá registrar hasta 5 dispositivos, pero si desea registrar uno adicional, deberá dar de baja uno de los existentes."

- **Análisis:** La limitación de dispositivos a 5 y la obligación de dar de baja uno para registrar otro puede resultar inconveniente para el consumidor, especialmente si tiene varios dispositivos que utilizan el servicio de manera simultánea. Aunque la cantidad de dispositivos es razonable, no se ofrece flexibilidad para usuarios que deseen hacer cambios sin perder acceso a dispositivos anteriores. La limitación en el uso de dispositivos puede interpretarse como una restricción desproporcionada que afecta la experiencia del consumidor. Según Campaña (2019), las restricciones técnicas que no responden a necesidades justificadas del servicio vulneran la buena fe contractual establecida en el Art. 1561 del Código Civil ecuatoriano.

#### **Cláusula sobre Responsabilidad del Cliente por la Instalación**

- **Inciso:** "La entrega de este servicio no incluye la configuración del mismo en ningún dispositivo. El cliente es responsable de la instalación y configuración del producto."
- **Análisis:** Esta cláusula implica que el consumidor es responsable de la instalación y configuración del servicio en sus dispositivos, lo que puede ser un inconveniente si el cliente no tiene los conocimientos técnicos para hacerlo. Además, si existen problemas técnicos con el servicio debido a una mala instalación, el cliente podría quedar sin soporte adecuado. Imponer la responsabilidad total de la instalación al consumidor puede ser considerado un desequilibrio contractual. Según Falconi (2022), este tipo de cláusulas traslada obligaciones al consumidor que deberían ser asumidas, al menos en parte, por el proveedor para garantizar un servicio adecuado. Además, el Art. 78 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor prohíbe condiciones que perjudiquen injustificadamente al consumidor.

#### **Cláusula sobre Cambios en los Términos y Condiciones del Servicio**

- **Inciso:** "Los Usuarios podrán conocer cualquier modificación en estos Términos y Condiciones a través de la publicación que MEGADATOS S.A. realizará en su página web, así mismo el CLIENTE podrá usar el producto luego de efectuado cualquier cambio que constituye aceptación expresa por parte del Usuario conforme los nuevos Términos y Condiciones."
- **Análisis:** Al igual que en el análisis anterior, esta cláusula permite la modificación unilateral de los términos y condiciones, pero especifica que el uso continuado del servicio tras el cambio implica la aceptación tácita de las nuevas condiciones. Publicar cambios

únicamente en la página web sin notificar directamente al cliente no garantiza que el consumidor esté adecuadamente informado, contraviniendo el principio de transparencia y acceso a la información del Art. 6 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Miranda (2023) subraya que la falta de notificaciones claras incrementa la vulnerabilidad del consumidor en el entorno digital.

### **Cláusula sobre el Control del Contenido**

- **Inciso:** "El control de contenido de Netlife Play deberá ser realizado por sus contratantes y/o adultos delegados para que puedan definir los criterios que eviten la visualización de contenido no apto de acuerdo con la edad del niño, niña o adolescente."
- **Análisis:** La delegación total de la responsabilidad sobre el control de contenido en los usuarios puede ser vista como una transferencia injustificada de obligaciones. Según el principio de responsabilidad compartida, las plataformas digitales que ofrecen servicios dirigidos a una audiencia general, incluida la infantil, tienen el deber de implementar sistemas automatizados que garanticen un entorno seguro para los menores. Esto está respaldado por las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor (2015), que subrayan la importancia de proteger a los grupos vulnerables, como los niños, en el entorno digital. Además, la Ley Orgánica de Protección Integral a Niñas, Niños y Adolescentes de Ecuador (2003) establece que las instituciones, incluidas las empresas tecnológicas, tienen la obligación de garantizar la protección de los derechos de los menores, incluyendo su acceso a contenidos adecuados y seguros. Delegar completamente esta responsabilidad al consumidor puede interpretarse como una práctica que no fomenta un diseño responsable del servicio. Investigaciones como las de Miranda (2023) destacan que las empresas tienen una responsabilidad social y contractual en la creación de sistemas que limiten automáticamente el acceso de menores a contenidos inapropiados, lo que reduce la carga sobre los consumidores y protege de manera efectiva a los usuarios más vulnerables.

### **Cláusula sobre el Consentimiento para el Tratamiento de Datos**

- **Inciso:** "Al ingresar y usar este sitio Web el CLIENTE expresa su voluntad y acepta los términos y condiciones establecidos."

- **Análisis:** El consentimiento tácito para el tratamiento de los datos personales del cliente es una práctica común, pero puede ser problemática si el cliente no tiene una comprensión clara de qué implica este tratamiento y si la empresa no proporciona información clara sobre cómo se utilizarán esos datos. Esto vulnera la protección de datos personales, ya que el cliente podría estar compartiendo más información de la que cree. El consentimiento implícito para el tratamiento de datos personales no cumple con los requisitos establecidos en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (Art. 20), que exige que el consentimiento sea libre, informado, específico e inequívoco. Deloitte (2023) destaca que las prácticas ambiguas en el uso de datos personales son problemáticas en un contexto de crecientes riesgos de ciberseguridad.

### **Contrato: Zapping**

Zapping es una plataforma de televisión por streaming que ofrece un servicio innovador para ver canales en vivo y contenido bajo demanda a través de internet. Disponible en varios países de América Latina, Zapping permite a los usuarios acceder a una amplia gama de canales nacionales e internacionales, incluyendo opciones de entretenimiento, noticias, deportes y programas infantiles. Su servicio es compatible con múltiples dispositivos, como televisores inteligentes, computadoras y teléfonos móviles, proporcionando flexibilidad para disfrutar del contenido en cualquier momento y lugar. Además, Zapping destaca por su interfaz intuitiva y la posibilidad de grabar programas o retroceder en transmisiones en vivo, brindando una experiencia moderna y personalizada de televisión digital.

### **Clausula: Modificación Unilateral de los Términos y Condiciones**

- **Inciso:** "Zapping podrá modificar todo o parte de estos Términos y Condiciones, debiendo para ello notificar a sus Suscriptores mediante su publicación en el Sitio Web. Efectuada dicha publicación, los nuevos Suscriptores se registrarán por los nuevos T&C, en tanto que los Suscriptores que cuenten con contrato vigente bajo la modalidad de suscripción mensual, deberán aceptar los nuevos términos y condiciones con anterioridad al inicio de su próximo período mensual, para lo cual se les enviará un email requiriendo dicha confirmación."
- **Análisis:** Zapping se reserva el derecho de modificar unilateralmente los términos y condiciones. Los suscriptores actuales deberán aceptar los nuevos términos antes del inicio del siguiente período de facturación. Esto puede generar inconvenientes para los consumidores si los cambios son desfavorables y no tienen la oportunidad de renegociar

las condiciones. La modificación unilateral de los términos y condiciones sin una aceptación explícita vulnera el principio de consentimiento informado y equidad contractual, establecidos en el Art. 1561 del Código Civil ecuatoriano. Según las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor (2015), los consumidores deben ser informados con antelación y tener la posibilidad de rechazar cambios que afecten significativamente sus derechos.

#### **Clausula: Suspensión Automática de Servicios por Falta de Pago**

- **Inciso:** "En caso de que un intento de cobro no resulte exitoso, ya sea porque la tarjeta no tiene saldo o bien el banco emisor rechazare el pago por algún otro motivo, Zapping reintentará efectuar el pago en 2 oportunidades, la primera a las 24 horas y la segunda 48 horas después del intento fallido. En caso de fallar en los 3 intentos, el Servicio y suscripción se cancelará automáticamente."
- **Análisis:** El contrato establece que, si los intentos de cobro no son exitosos, Zapping podrá cancelar automáticamente la suscripción después de tres intentos fallidos. Esto deja al consumidor sin servicio sin previo aviso, aunque los problemas con los pagos podrían no ser culpa suya. La cancelación automática del servicio por falta de pago puede considerarse abusiva si no se garantiza un procedimiento claro y justo para notificar al consumidor, según el Art. 78 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Campaña (2019) subraya que este tipo de cláusulas aumenta la vulnerabilidad del consumidor, especialmente cuando los problemas de pago no son causados directamente por ellos.

#### **Clausula: No Derecho a Retracto**

- **Inciso:** "Una vez contratado un Servicio, Zapping enviará confirmación escrita del mismo por email al Suscriptor. Asimismo, este último no tendrá derecho a retracto en los términos establecidos en el Art. 3 bis de la Ley 19.496, pudiendo sin embargo dar por terminada su suscripción en la forma y condiciones que se establecen en los presentes T&C."
- **Análisis:** El contrato elimina el derecho a retracto para el consumidor, lo que significa que, una vez que el cliente contrata un servicio, no puede desistir de la compra, aunque haya cambios en las condiciones o si no está satisfecho con el servicio. La eliminación del derecho de retracto contradice las disposiciones de las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor (2015), que recomiendan garantizar un plazo razonable para que los consumidores puedan desistir de un contrato en condiciones justas. Además,

el Art. 79 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor prohíbe cláusulas que limiten derechos fundamentales del consumidor.

#### **Cláusula: Cancelación del Servicio sin Reembolsos**

- **Inciso:** "Los Suscriptores pueden cancelar su suscripción mensual en cualquier momento, en forma unilateral, ingresando a su cuenta de Zapping con su correo electrónico y contraseña. En dicho caso, continuarán teniendo acceso al Servicio hasta el final del ciclo de facturación mensual. No se otorgarán reembolsos ni créditos por los períodos de membresía o suscripción utilizados parcialmente o por los contenidos no vistos."
- **Análisis:** La cancelación es posible en cualquier momento, pero no se ofrecen reembolsos ni créditos por los días no utilizados. Esto significa que el consumidor paga por un mes completo, aunque no haya utilizado el servicio en su totalidad. La falta de reembolsos por períodos no utilizados vulnera el derecho del consumidor a la proporcionalidad económica, garantizado en el Art. 78 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Según Falconi (2022), este tipo de cláusulas imponen barreras económicas injustificadas que afectan la confianza del consumidor en los servicios digitales.

#### **Cláusula: Restricciones en el Uso del Contenido**

- **Inciso:** "El Suscriptor tendrá prohibido archivar, descargar, distribuir, modificar, transmitir, mostrar, ejecutar, reproducir, duplicar, publicar, otorgar licencias, crear obras derivadas basadas en el Contenido Audiovisual u ofrecer en venta, o usar (a excepción de que se autorice expresamente en estos Términos y Condiciones) el contenido e información contenida en u obtenida de Servicios de Zapping sin consentimiento previo y por escrito de Zapping."
- **Análisis:** El contrato impone estrictas restricciones sobre el uso del contenido proporcionado por Zapping, limitando las actividades que el suscriptor puede realizar incluso para uso personal. Estas restricciones pueden ser excesivas y no reflejan una necesidad legítima para proteger los derechos de propiedad intelectual. Aunque la protección de derechos de autor es válida, imponer restricciones excesivas al uso personal del contenido puede contravenir el principio de razonabilidad y proporcionalidad. Según Cuervo y Montilla (2022), las cláusulas que limitan el uso legítimo del contenido afectan la experiencia del consumidor y no siempre son justificadas por motivos legales o técnicos.

#### **Cláusula: Modificación unilateral de precios**

- Inciso relevante: “Zapping se reserva el derecho de modificar las tarifas mensuales del servicio, notificando al cliente con al menos 15 días de anticipación a la aplicación del nuevo precio.”
- Análisis: La modificación unilateral puede obligar al cliente a aceptar aumentos sin alternativas razonables. La modificación de precios, aunque notificada, puede vulnerar el principio de equidad contractual si no se permite al cliente rechazar el cambio sin penalización. Según Miranda (2023), los ajustes unilaterales sin mecanismos de negociación refuerzan la asimetría entre proveedor y consumidor.

### **Contrato: Produbanco**

Produbanco es una de las principales instituciones financieras de Ecuador, reconocida por su enfoque en la innovación y el servicio al cliente. Ofrece una amplia gama de productos y servicios bancarios para individuos, pequeñas y medianas empresas, y grandes corporaciones. Entre sus servicios destacan cuentas de ahorro y corrientes, tarjetas de crédito y débito, préstamos personales y empresariales, inversiones, seguros y soluciones financieras digitales. Además, Produbanco se distingue por sus plataformas de banca en línea y móvil, que permiten realizar transacciones de manera segura y eficiente. Su compromiso con la sostenibilidad y la inclusión financiera lo posiciona como un banco confiable y accesible en el mercado ecuatoriano.

### **Cláusula sexta: Uso de los servicios electrónicos y responsabilidad del cliente**

- **Inciso a):** "El CLIENTE es el responsable exclusivo y único de la custodia y manejo de su clave y/o tarjeta, de su firma electrónica y de cualquier otro medio tecnológico que le permita identificarse, las cuales servirán para efectos de acceso y verificación de la identidad y de comprobación de la autenticidad de las instrucciones. Si un tercero distinto al CLIENTE hace uso de clave(s) o tarjeta(s) entregado(s) por el BANCO al CLIENTE, y éste último no ha notificado pérdida, sustracción o destrucción, se entenderá sin lugar a cuestionamiento alguno, que dicha persona ha actuado autorizada por el CLIENTE, y bajo su absoluta responsabilidad."
- **Análisis:** Esta cláusula establece que el cliente es el único responsable de la seguridad de su clave, tarjeta y firma electrónica. Si un tercero utiliza estos medios sin notificar inmediatamente al banco sobre la pérdida o robo, el cliente será responsable de las acciones de este tercero. Según la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (Art. 78) y las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor (2015), las

instituciones financieras tienen la obligación de implementar medidas de seguridad proactivas para proteger a los usuarios frente a fraudes y garantizar transparencia en el manejo de datos. Además, la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (Art. 20) enfatiza la importancia del consentimiento informado y la equidad en el uso de servicios digitales, lo que exige que el banco asuma un rol más activo en la protección del consumidor.

#### **Cláusula décima: Responsabilidad por uso no autorizado de los servicios**

- **Inciso:** "El CLIENTE será responsable ante el BANCO por los daños y perjuicios que ocasione la utilización no apropiada de los servicios."
- **Análisis:** La cláusula establece que el cliente es responsable por cualquier uso indebido de los servicios, sin ofrecer una defensa adecuada si el cliente no fue negligente en el uso de los servicios. Vulnera el principio de equidad contractual establecido en el Art. 1561 del Código Civil ecuatoriano, que exige una distribución justa de las obligaciones entre las partes. Según la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (Art. 78), las cláusulas no deben imponer cargas desproporcionadas al consumidor, mientras que las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor (2015) enfatizan que las instituciones proveedoras de servicios deben implementar medidas que prevengan el uso no autorizado mediante mecanismos de seguridad robustos. Asimismo, Falconi (2022) subraya que las disposiciones contractuales deben promover la corresponsabilidad para evitar que los proveedores trasladen unilateralmente los riesgos al usuario.

#### **Cláusula décimo primera: Notificación de cambios de datos – cuenta corrientista**

- **Inciso I):** "El CLIENTE se compromete a hacer conocer al BANCO inmediatamente, de los cambios de su dirección a PRODUBANCO. El BANCO no se responsabiliza en caso de que el CLIENTE no notifique tales cambios con la debida oportunidad."
- **Análisis:** El cliente es responsable de notificar cualquier cambio de dirección de manera inmediata. Si no lo hace, el banco no asume responsabilidad alguna, incluso si esto genera perjuicios al cliente debido a la falta de actualización de datos.

#### **Cláusula décimo segunda: Autorización para el uso de datos personales**

- **Inciso e):** "El CLIENTE autoriza y consiente expresamente la recopilación y uso de sus datos personales, los cuales podrán ser utilizados o transferidos a los organismos de control

del sistema financiero y en general a las autoridades competentes de acuerdo a lo establecido en las respectivas normas legales; y, se deja constancia que, por la relación de negocios y contractual entre PRODUBANCO y el CLIENTE, estos datos son necesarios para el mantenimiento de las relaciones y para el cumplimiento del Contrato."

- **Análisis:** La cláusula autoriza a Produbanco a recopilar, usar y transferir los datos personales del cliente, sin detallar completamente cómo serán utilizados o con quién serán compartidos. Además, si el cliente revoca su consentimiento, el contrato se termina automáticamente. Esto debe analizarse a la luz de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (Art. 20), la cual exige que el consentimiento para el tratamiento de datos sea libre, informado, específico e inequívoco. Además, las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor (2015) subrayan que las entidades deben garantizar la transparencia y limitar el uso de datos únicamente a los fines explícitamente comunicados al usuario. Delegar el consentimiento generalizado, sin detallar las implicaciones o alternativas, puede vulnerar el derecho a la privacidad y la autodeterminación informativa del cliente, principios fundamentales en la gestión ética de datos. Por último, Falconi (2022) advierte que este tipo de cláusulas requieren claridad para evitar abusos relacionados con la transferencia de datos a terceros.

#### **Cláusula décimo tercera: Exoneración de responsabilidad por eventos de fuerza mayor**

- **Inciso:** "El BANCO no se hace responsable por daño o perjuicio alguno que se ocasionare al CLIENTE, como consecuencia de que los canales electrónicos no se encontraren disponibles o se negaren a prestar el servicio solicitado por el CLIENTE, o en caso que las redes de comunicación de terceros a través de las cuales se transmite la instrucción enviada por el CLIENTE o los servicios públicos de electricidad o de comunicación se suspendan o interrumpieren."
- **Análisis:** La cláusula exime al banco de cualquier responsabilidad si los servicios no están disponibles debido a circunstancias fuera de su control (como interrupciones de terceros). Sin embargo, no ofrece ninguna compensación o solución al cliente por la falta de acceso a los servicios. Lo cual, debe analizarse bajo el principio de buena fe contractual del Art. 1561 del Código Civil ecuatoriano, que exige que las partes actúen con justicia y equilibrio en sus relaciones. Aunque la fuerza mayor es un eximente reconocido legalmente, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (Art. 78) establece que las cláusulas no deben

desproporcionar las cargas hacia el consumidor. Además, Falconi (2022) argumenta que las instituciones deben garantizar la continuidad razonable del servicio mediante planes de contingencia. Las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor (2015) también subrayan que los proveedores de servicios deben prever soluciones alternativas para mitigar los impactos en los consumidores en situaciones excepcionales.

#### **Cláusula décimo cuarta: Modificación de tarifas y costos**

- **Inciso:** "El CLIENTE acepta expresamente que cualquier variación a los montos establecidos, le será informado a través de la página web de PRODUBANCO, de un diario de difusión general, por medio del estado de cuenta o a través de cualquier medio que PRODUBANCO defina para el efecto. Todos los impuestos y tributos derivados de la aplicación del presente Contrato, así como los que se generen por las operaciones y transacciones que realice el BANCO por instrucción del CLIENTE, serán de cuenta y riesgo exclusivo de éste."
- **Análisis:** El cliente acepta cambios en los costos y tarifas sin necesidad de su aceptación explícita, ya que solo se le informará a través de los medios definidos por el banco. Además, todos los costos adicionales (impuestos, tarifas, gastos) derivados de las transacciones serán responsabilidad exclusiva del cliente. Esto puede vulnerar el principio de transparencia y consentimiento informado, estipulado en el Art. 78 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, que exige que cualquier cambio contractual sea comunicado de manera clara, oportuna y comprensible. Según las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor (2015), los consumidores deben ser notificados mediante canales efectivos y accesibles, garantizando su derecho a aceptar o rechazar cambios en condiciones justas. Además, Falconi (2022) destaca que las cláusulas que trasladan riesgos y costos exclusivamente al consumidor, sin posibilidad de negociación, generan un desequilibrio contractual que afecta la equidad entre las partes.

#### **Cláusula décimo quinta: Cancelación unilateral del contrato por parte del banco**

- **Inciso c):** "El BANCO podrá unilateralmente cancelar la cuenta corriente concedida en el presente Contrato, cuando la cuenta haya tenido un mal manejo y/o cuando el BANCO haya solicitado al CLIENTE respaldos de transacciones y este no los haya entregado; los sustentos sean insuficientes y/o insatisfactorios; o, por entrega de información falsa, contradictoria o errónea por parte del CLIENTE al BANCO."

- **Análisis:** Esta cláusula permite al banco cancelar la cuenta del cliente de manera unilateral y sin un proceso claro de apelación o revisión de las circunstancias que llevaron a la cancelación. El principio de equidad contractual del Art. 1561 del Código Civil ecuatoriano, exige que ambas partes asuman sus obligaciones de forma justa. La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (Art. 78) prohíbe las cláusulas que otorguen al proveedor un poder desproporcionado para rescindir un contrato, sin garantizar un proceso transparente y justo para el cliente. Además, las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor (2015) destacan la importancia de procedimientos claros y accesibles para resolver controversias antes de tomar medidas como la cancelación unilateral. Según Falconi (2022), estas cláusulas deben evitar ambigüedades que puedan perjudicar injustificadamente a los consumidores y fomentar prácticas de auditoría equitativas.

### **6.1.2 Evaluación del impacto de las cláusulas leoninas en los derechos de los consumidores y usuarios en el entorno digital ecuatoriano.**

En este apartado se analiza cómo las cláusulas leoninas presentes en los contratos de adhesión digitales afectan los derechos fundamentales de los consumidores en Ecuador. Se examinan casos concretos para identificar las implicaciones de estas cláusulas en aspectos como la autonomía financiera, la protección de datos personales y la equidad contractual. Este análisis busca evidenciar los desequilibrios generados por estas disposiciones y su impacto en la confianza y seguridad de los usuarios en el entorno digital.

En el contexto legal ecuatoriano, los contratos de adhesión han experimentado un crecimiento exponencial con la expansión del entorno digital, lo que ha facilitado el acceso de los consumidores a diversos servicios en línea, como los ofrecidos por entidades financieras, proveedores de telecomunicaciones y plataformas de entretenimiento. Sin embargo, este modelo contractual, caracterizado por la falta de negociación de sus términos, ha dado lugar a la inclusión de cláusulas leoninas, es decir, disposiciones que favorecen de manera desproporcionada a las empresas, en detrimento de los derechos de los consumidores. En este sentido, las cláusulas abusivas tienen un impacto directo sobre los usuarios, limitando sus derechos, imponiendo cargas financieras injustas y comprometido su privacidad, especialmente en un entorno digital donde la información personal se ha convertido en un bien valioso y vulnerable. A continuación en la tabla

1, se presenta una evaluación detallada de este impacto, analizando de forma cronológica los efectos de estas cláusulas sobre los consumidores en Ecuador.

*Tabla 1. Cláusulas leoninas identificadas en los contratos de adhesión*

Sector	Cláusulas del proveedor	Descripción	Efecto sobre el Consumidor	Ley Infringida
Telecomunicaciones	Renovación Automática	Contrato se renueva automáticamente sin consentimiento explícito del consumidor.	Limita la capacidad de decisión del usuario sobre la continuidad del contrato.	Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Art. 78: Cláusulas deben ser claras y equitativas.
Telecomunicaciones, Servicios Digitales	Modificación unilateral de términos y condiciones	Proveedor cambia unilateralmente los términos del contrato sin consentimiento explícito del usuario.	Vulneración del derecho a consentimiento informado y transparencia contractual.	Código Civil Ecuatoriano, Art. 1561: Buena fe contractual. Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Art. 78.
Telecomunicaciones	Penalización encubierta por cancelación anticipada	Pago obligatorio de valores relacionados con promociones en caso de cancelación.	Impone barreras económicas al ejercicio del derecho a finalizar el contrato.	Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Art. 79: Prohibición de desventajas económicas desproporcionadas para el consumidor.
Servicios Digitales	Falta de reembolsos por servicios no utilizados	Consumidor no recibe reembolso por períodos no utilizados al cancelar el servicio.	Afecta la proporcionalidad económica y la autonomía financiera del consumidor.	Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Art. 78: Equidad económica en las relaciones contractuales.
Telecomunicaciones, Servicios Financieros	Aceptación tácita de cambios	Cambios en el contrato se consideran aceptados si el consumidor no objeta dentro de un plazo específico.	No garantiza que el consumidor esté informado de los cambios, limitando el consentimiento informado.	Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor (2015): Derecho al consentimiento explícito.
Telecomunicaciones, Servicios Digitales	Exoneración de responsabilidad por problemas técnicos o fuerza mayor	Proveedor no asume responsabilidad por interrupciones del servicio debido a fallos técnicos o externos.	Desprotección del consumidor en caso de interrupciones no imputables a él.	Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Art. 78: Prohibición de cláusulas abusivas.
Telecomunicaciones, Servicios Financieros	Consentimiento tácito para el tratamiento de datos personales	El uso del servicio implica aceptación del tratamiento de datos personales sin consentimiento explícito.	Compromete la privacidad del consumidor y puede dar lugar a mal uso de los datos.	Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, Art. 20: Consentimiento debe ser informado, libre, específico e inequívoco.

Servicios Digitales	Restricción de fechas para cancelación	de para	Consumidor solo puede cancelar el contrato en fechas específicas del ciclo de facturación.	Restringe la libertad del consumidor para gestionar su suscripción en cualquier momento.	Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Art. 78: Libertad contractual.
Servicios Financieros	Cláusulas ambiguas terminación unilateral por parte del proveedor	para por del	Proveedor puede cancelar el contrato unilateralmente por razones subjetivas como "buenas costumbres" o "moral".	Genera inseguridad jurídica al consumidor y deja decisiones críticas a discreción del proveedor.	Código Civil Ecuatoriano, Art. 1572: Certeza jurídica.

En primer lugar, es fundamental abordar el impacto que las cláusulas leoninas tienen sobre la limitación de los derechos del consumidor. Los contratos de adhesión, por su naturaleza, se caracterizan por ser documentos preestablecidos y no negociables. El consumidor, al acceder a un servicio, simplemente acepta los términos de forma unilateral, sin tener la oportunidad de discutir ni modificar ninguna de las condiciones, lo que implica un grave desequilibrio en la relación contractual. En este sentido, el derecho de negociación, que es un principio fundamental en el derecho civil y de consumo, queda ampliamente limitado (Urquiza, 2018).

Un claro ejemplo de este desbalance es la inclusión de cláusulas de modificación unilateral de términos y condiciones, como las que se observan en los contratos de Produbanco, Zapping y Netlife Play. Estas cláusulas permiten a las empresas alterar las condiciones del contrato en cualquier momento, sin necesidad de la autorización explícita del consumidor. De acuerdo con las disposiciones legales ecuatorianas y las normativas internacionales sobre protección al consumidor, cualquier modificación a las condiciones contractuales debe ser debidamente notificada al cliente, otorgándole un margen adecuado para la aceptación explícita o rechazo. Sin embargo, en estos contratos, el consumidor se ve obligado a aceptar los nuevos términos tácitamente, al continuar utilizando el servicio, lo que viola su derecho a decidir libremente si desea o no continuar con las nuevas condiciones (Falconi, 2022).

Como mencionan los autores Vásquez, R., y Zapatier, M. (2020), en su estudio “La asimetría de poder en los contratos de adhesión digitales: Implicaciones legales y sociales”, este tipo de cláusulas crea una asimetría de poder entre las partes, favoreciendo siempre a la empresa proveedora del servicio y dejando al consumidor en una situación de desventaja, ya que este se ve forzado a aceptar cambios que pueden ser perjudiciales, ya sea en términos económicos o de calidad del servicio. Este desbalance no solo vulnera principios de buena fe y equidad, sino que

también dificulta el ejercicio efectivo de los derechos del consumidor, al eliminar la capacidad de control sobre el contrato.

El segundo impacto significativo de las cláusulas leoninas se refiere a las cargas financieras injustas impuestas a los consumidores. Como menciona Falcini (2022), en muchos de estos contratos, las empresas estipulan tarifas adicionales, penalizaciones por cancelación anticipada, cargos por servicios no utilizados o modificaciones de tarifas sin el consentimiento explícito del cliente. Este tipo de prácticas afecta gravemente la autonomía financiera de los consumidores, quienes se ven obligados a pagar por servicios que no han utilizado o que ya no desean continuar usando.

Un claro ejemplo de esto es la imposibilidad de obtener reembolsos por períodos no utilizados del servicio, que aparece en las cláusulas de Zapping y Netlife Play. A pesar de que el usuario puede cancelar el servicio en cualquier momento, no se le permite recuperar el dinero correspondiente a los días restantes del ciclo de facturación. Además, el hecho de que los consumidores no puedan cancelar suscripciones fácilmente debido a las restricciones de tiempo (como la cancelación solo en fechas específicas o el procedimiento complejo para efectuarla), aumenta la carga financiera, ya que el consumidor sigue siendo responsable de las tarifas aún cuando no utilice el servicio (Duarte, 2024).

De manera similar, en los productos bancarios como los ofrecidos por Produbanco, la penalización por impago o el cobro de intereses elevados cuando el cliente no realiza un pago dentro del ciclo establecido se convierte en una carga adicional, que no solo incrementa el costo del servicio, sino que también afecta la solvencia financiera de los consumidores. Como expresan Cuervo y Montilla (2022), este tipo de prácticas, en el marco de contratos de adhesión, pueden crear un ciclo de endeudamiento en los clientes, debido a la imposibilidad de renegociar las condiciones del contrato o de acceder a un sistema de pago justo.

El tercer impacto crucial de las cláusulas leoninas en los contratos de adhesión es el compromiso de la privacidad de los datos personales. El abogado Ignacio De Cos Cuesta (2024), menciona que, en un entorno digital cada vez más interconectado, los datos personales de los consumidores son un bien codiciado y, por lo tanto, deben ser protegidos adecuadamente. Sin embargo, muchas cláusulas leoninas incluyen disposiciones ambiguas sobre el uso, la recopilación y la transferencia de datos personales, lo que coloca a los consumidores en una posición de vulnerabilidad.

En los contratos de Produbanco y Zapping, por ejemplo, el consumidor autoriza de manera generalizada el uso y la transferencia de sus datos personales a terceros sin recibir una información clara sobre las finalidades específicas de este uso ni las entidades a las que se les podría ceder. Además, Burguera (2020) menciona que las cláusulas que permiten que el banco o la plataforma compartan estos datos con socios comerciales o incluso con autoridades fiscales no siempre brindan a los consumidores una opción clara para optar por no participar en dicho intercambio de información. Esto representa un riesgo significativo en un contexto donde la ciberseguridad es una preocupación constante, ya que el mal manejo de los datos puede dar lugar a fraudes, robos de identidad o violaciones de privacidad.

Asimismo, la falta de consentimiento explícito o la ausencia de un proceso claro de revocación de consentimiento para la recopilación y transferencia de datos personales puede llevar a la exposición de datos sensibles, lo que aumenta el riesgo de uso indebido de la información personal del consumidor. En un contexto como el ecuatoriano el autor Felipe Roldan (2021), menciona que la infraestructura de protección de datos aún está en desarrollo, este tipo de prácticas puede tener consecuencias devastadoras para los derechos de privacidad y la seguridad digital de los usuarios.

Finalmente, las cláusulas leoninas contribuyen a una desigualdad estructural entre las partes de un contrato de adhesión. El cliente se ve obligado a aceptar condiciones predeterminadas sin posibilidad de discusión o modificación, lo que genera una relación desequilibrada en la que la empresa tiene la capacidad de imponer términos que favorecen exclusivamente sus intereses. Este desequilibrio resulta en una desprotección del consumidor, ya que no tiene mecanismos efectivos para resolver disputas o apelar decisiones unilaterales adoptadas por la empresa (Falconi, 2022).

La exoneración de responsabilidad en situaciones de fuerza mayor, como la interrupción de servicios debido a fallas técnicas o problemas en la infraestructura, o la cancelación unilateral del contrato por parte de la empresa, sin posibilidad de que el cliente defienda su caso, refuerzan este desbalance. De hecho, el cliente queda totalmente a merced de la decisión de la empresa, lo que en muchos casos afecta directamente su acceso a los servicios contratados.

### **6.1.3 Las medidas regulatorias como medios para promover la transparencia en la presentación de los términos contractuales y para garantizar el equilibrio contractual entre proveedores y consumidores.**

En este apartado se abordan las medidas regulatorias necesarias para fomentar la transparencia y el equilibrio en los contratos de adhesión digitales. Se analiza cómo las disposiciones legales existentes pueden fortalecerse para proteger a los consumidores frente a prácticas abusivas, garantizando términos claros, accesibles y justos en las relaciones contractuales. Este análisis busca destacar la importancia de un marco normativo robusto que promueva la equidad entre proveedores y consumidores en el entorno digital ecuatoriano.

La problemática generada por las cláusulas leoninas en los contratos de adhesión en el entorno digital ecuatoriano requiere la implementación de un marco regulatorio integral que proteja los derechos de los consumidores y garantice la transparencia en las relaciones contractuales. Para ello, en base a lo revisado anteriormente y por lo mencionado en el estudio de Miriam Borja (2016), se propone una serie de medidas normativas enfocadas en corregir las asimetrías entre proveedores y consumidores, fomentando un equilibrio contractual y salvaguardando los intereses legítimos de los usuarios frente a posibles abusos. Estas medidas se estructuran en cinco áreas principales: claridad en la presentación de términos contractuales, regulación de modificaciones unilaterales, reembolsos justos, protección de datos personales y fortalecimiento de mecanismos de resolución de conflictos.

1. Establecer la obligatoriedad de que los términos y condiciones de los contratos de adhesión sean presentados de manera clara, comprensible y accesible para los consumidores. Esta medida incluye la exigencia de que los proveedores utilicen un lenguaje sencillo y eviten el uso de jerga técnica o ambigua que pueda confundir al usuario. Además, se sugiere la incorporación de un resumen ejecutivo al inicio del contrato, que destaque las condiciones más relevantes, como costos, plazos, derechos de cancelación y penalizaciones. Las cláusulas que limiten derechos o impliquen cargas económicas desproporcionadas deben estar expresamente señaladas y resaltadas dentro del documento. Esta medida busca garantizar que el consumidor pueda tomar decisiones informadas y comprender plenamente las implicaciones del contrato al que se está adhiriendo.
2. Regular las modificaciones unilaterales de los términos contractuales, una práctica común que pone en desventaja al consumidor al permitir a las empresas alterar unilateralmente las condiciones del contrato sin obtener su consentimiento expreso. Se propone que las modificaciones deban ser notificadas con al menos treinta días de antelación y que estas notificaciones sean realizadas mediante canales efectivos, como correos electrónicos

personalizados o notificaciones directas dentro de las plataformas digitales. Adicionalmente, cualquier cambio que afecte derechos fundamentales del consumidor, como tarifas, condiciones de uso o políticas de privacidad, debe contar con la aceptación explícita del usuario antes de ser implementado. Asimismo, se recomienda garantizar que los consumidores tengan el derecho a cancelar el contrato sin penalización alguna en caso de no estar conformes con las modificaciones propuestas. Estas medidas buscan asegurar que los consumidores mantengan el control sobre las condiciones de sus relaciones contractuales, fomentando una relación equilibrada entre las partes.

3. Regulación de los reembolsos por servicios no utilizados y las políticas de cancelación. En este sentido, se propone la obligatoriedad de ofrecer reembolsos proporcionales en caso de que un consumidor cancele un servicio antes de que finalice el período de facturación. Esto implica que el usuario no debería asumir costos por períodos no disfrutados ni enfrentarse a barreras innecesarias para cancelar un contrato. Asimismo, las empresas deben implementar procedimientos de cancelación claros y accesibles que permitan al consumidor desistir del servicio en cualquier momento, sin la imposición de penalizaciones desproporcionadas. Estas disposiciones buscan proteger los intereses económicos del consumidor y garantizar que no se le impongan cargas injustas derivadas de su relación contractual.
4. La protección de la privacidad de los datos personales es otro pilar fundamental en la regulación de los contratos de adhesión digitales. Se propone reforzar las disposiciones existentes en materia de protección de datos personales, exigiendo que los consumidores otorguen su consentimiento informado y explícito para la recolección, almacenamiento y transferencia de su información personal. Este consentimiento debe detallar claramente las finalidades específicas del tratamiento de los datos y los terceros con los que serán compartidos. Además, se debe garantizar a los usuarios el derecho a acceder, modificar o eliminar su información personal en cualquier momento, así como a oponerse al uso de sus datos en situaciones específicas. En caso de transferencias internacionales de datos, se debe exigir que los países receptores cuenten con normativas equivalentes o mecanismos de protección adecuados. Estas medidas garantizarían que los consumidores mantengan el control sobre su información y que esta sea utilizada de manera responsable y segura, especialmente en un contexto donde los riesgos de ciberseguridad son cada vez más prevalentes.

5. El fortalecimiento de los mecanismos de resolución de conflictos, con el objetivo de ofrecer a los consumidores vías eficaces, rápidas y accesibles para resolver disputas relacionadas con sus contratos de adhesión. Para ello, se recomienda implementar plataformas electrónicas de mediación y resolución de controversias, donde los consumidores puedan presentar sus quejas y recibir respuestas en un plazo razonable, idealmente no mayor a quince días hábiles. Adicionalmente, se sugiere la incorporación de cláusulas de arbitraje obligatorio, siempre que estas no limiten el acceso del consumidor a la justicia ordinaria. Estas plataformas y mecanismos garantizarían un acceso más equitativo a la resolución de conflictos, evitando que los consumidores enfrenten procesos judiciales largos y costosos que dificultan la defensa de sus derechos.

#### **6.1.4 Análisis de respuestas de los encuestados**

En esta sección se presentan y analizan las respuestas obtenidas de los encuestados, quienes aportaron perspectivas clave sobre la presencia y el impacto de las cláusulas leoninas en los contratos de adhesión digitales en Ecuador. A través de sus opiniones, se exploran temas como la transparencia contractual, las medidas regulatorias existentes y las afectaciones a los derechos de los consumidores. Este análisis permite identificar desafíos y oportunidades para mejorar la protección al usuario en el entorno digital, complementando los hallazgos obtenidos en otras partes del estudio.

##### **1. ¿Cómo influye el principio de buena fe en la interpretación y aplicación de las cláusulas leoninas en los contratos de adhesión celebrados en el entorno digital en Ecuador?**

Ambos encuestados coinciden en que el principio de buena fe es esencial para garantizar la transparencia y el respeto en la celebración de contratos de adhesión en el entorno digital. Este principio, según ambos, protege a los consumidores frente a cláusulas leoninas que pueden resultar abusivas o desequilibradas. Mientras el primer encuestado resalta la importancia de este principio como un requisito ético y jurídico vinculado a la seguridad jurídica garantizada por la Constitución, el segundo subraya su papel en equilibrar las relaciones contractuales y promover la equidad en un entorno caracterizado por asimetrías de poder entre las partes. En conjunto, estas opiniones reflejan que la buena fe es un pilar fundamental, pero su aplicación requiere una supervisión activa para evitar abusos.

**2. Desde la perspectiva del derecho ecuatoriano, ¿Qué medidas legales y regulatorias existen para garantizar el equilibrio contractual en los contratos de adhesión, y como pueden fortalecerse en la era digital?**

Los encuestados reconocen que Ecuador cuenta con un marco normativo que regula los contratos de adhesión, incluyendo disposiciones en el Código Civil, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y la Ley de Protección de Datos Personales. Para el primer encuestado, aspectos como la claridad en los términos, el tamaño uniforme de las letras y el consenso entre las partes son esenciales para garantizar contratos justos. Por su parte, el segundo encuestado destaca la importancia de mecanismos legales que permitan revisar cláusulas desproporcionadas y proteger los derechos de los consumidores frente a prácticas abusivas. Ambos coinciden en que, aunque las leyes actuales brindan una base sólida, es necesario fortalecerlas en el entorno digital, promoviendo mayor transparencia, accesibilidad y justicia para los consumidores.

**3. ¿Considera que el marco normativo ecuatoriano actual protege adecuadamente a los consumidores que se enfrentan a contratos de adhesión digitales, cuales son las limitaciones más evidentes de la legislación en este contexto?**

En cuanto a la eficacia del marco normativo, ambos encuestados reconocen que, aunque este busca proteger los derechos de los consumidores, presenta limitaciones significativas en el contexto digital. El primer encuestado identifica problemas como espacios en blanco en los contratos, cláusulas que limitan derechos o que otorgan facultades unilaterales a una de las partes, lo que genera una desprotección evidente. El segundo encuestado señala además la falta de medidas para garantizar la comprensión de los términos por parte de los consumidores, así como una regulación insuficiente de las plataformas digitales. En conjunto, ambos destacan que las barreras actuales dificultan la protección efectiva de los consumidores, resaltando la necesidad de adaptar las normas a las realidades del entorno digital.

**4. ¿Cuál es el impacto que tienen las cláusulas leoninas en la relación entre los proveedores de servicios digitales y los consumidores? y ¿cómo afectan estas cláusulas a los derechos fundamentales de los usuarios?**

Ambos encuestados coinciden en que las cláusulas leoninas afectan gravemente la relación entre proveedores de servicios digitales y consumidores, generando un desequilibrio que vulnera derechos fundamentales. El primer encuestado enfatiza que estas cláusulas pueden atentar contra derechos como la privacidad, la libertad de expresión y la seguridad digital. El segundo encuestado

detalla cómo las cláusulas abusivas, como modificaciones unilaterales, limitación de responsabilidades y control sobre datos personales, otorgan un poder desproporcionado al proveedor. Ambos destacan que estas prácticas afectan la autonomía de los consumidores, quienes quedan sujetos a términos impuestos sin capacidad de negociación, lo que resalta la urgencia de reforzar las normativas para proteger estos derechos.

## 6.2 DISCUSIÓN

El entorno digital ha transformado profundamente las relaciones comerciales, permitiendo transacciones masivas mediante contratos de adhesión que facilitan la contratación rápida de servicios. Sin embargo, estos contratos, caracterizados por ser preestablecidos y no negociables, presentan numerosos desafíos para la protección al consumidor. En particular, la inclusión de cláusulas leoninas beneficia desproporcionadamente a las empresas, generando desequilibrios en las relaciones contractuales y afectando derechos fundamentales como la privacidad, la equidad y la autonomía financiera de los usuarios.

Según la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor de Ecuador (Art. 78), las cláusulas abusivas son aquellas que otorgan al proveedor ventajas desproporcionadas o limitan los derechos del consumidor. Esta problemática se agrava en el contexto digital, donde la complejidad de los contratos dificulta su comprensión y negociación. Estudios como el de Latinoamérica Digital (2022) destacan que más del 70% de los consumidores no leen los términos y condiciones, principalmente debido a su extensión y lenguaje técnico. Esto incrementa la vulnerabilidad de los usuarios frente a disposiciones abusivas que afectan su capacidad de tomar decisiones informadas.

Una de las principales problemáticas es la falta de transparencia contractual. Falconi (2022) subraya que el lenguaje ambiguo y técnico de los contratos digitales refuerza la asimetría de información entre empresas y consumidores. Las cláusulas de modificación unilateral, comunes en contratos de empresas como Produbanco y Zapping, permiten a las empresas cambiar términos sin el consentimiento expreso del usuario, lo que contraviene el principio de buena fe establecido en el artículo 1561 del Código Civil ecuatoriano. Además, las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor (2015) exigen que las modificaciones contractuales sean notificadas con claridad y anticipación suficiente para que los consumidores puedan aceptarlas o rechazarlas.

En el ámbito económico, la imposición de cargas desproporcionadas es otra preocupación significativa. Las cláusulas que prohíben reembolsos por servicios no utilizados o que imponen penalizaciones encubiertas afectan gravemente la autonomía financiera de los usuarios. Datos de la Asociación Latinoamericana de Derecho del Consumo (2022) indican que el 45% de las quejas en servicios digitales se relacionan con cobros indebidos o falta de reembolsos. En Ecuador,

plataformas como Netlife Play y Zapping aplican estas prácticas, vulnerando la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (Art. 79), que prohíbe ventajas económicas desproporcionadas.

La privacidad es otro derecho fundamental que se ve comprometido. Cláusulas que permiten el tratamiento de datos personales bajo consentimiento implícito o ambiguo representan un riesgo significativo. Un estudio de Deloitte (2023) encontró que el 80% de los contratos digitales en América Latina no especifican de manera clara el uso de los datos personales. En Ecuador, aunque la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales establece normas para garantizar el consentimiento informado, su aplicación aún enfrenta retos, dejando a los consumidores expuestos a usos indebidos de su información.

Otro desafío es la restricción en la cancelación de servicios, donde los procedimientos complejos o fechas específicas dificultan que los usuarios puedan rescindir contratos. Miranda (2023) critica estas barreras como una violación de los principios de libertad contractual y buena fe, los cuales deberían garantizar flexibilidad y decisiones informadas. Estas prácticas no solo generan frustración, sino también desconfianza hacia las empresas proveedoras de servicios digitales.

A nivel legal, la supervisión de estas prácticas en Ecuador es limitada. Aunque la normativa establece la nulidad de las cláusulas abusivas, como lo contempla la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, su aplicación es deficiente. Campaña (2019) destaca que la falta de mecanismos regulatorios robustos y efectivos permite que estas disposiciones proliferen, colocando a los consumidores en una posición de indefensión. La creación de un organismo específico para la vigilancia de contratos digitales podría ser una medida efectiva para abordar esta problemática.

La experiencia internacional ofrece soluciones viables que podrían adaptarse al contexto ecuatoriano. La Directiva Europea sobre Derechos de los Consumidores (2011/83/UE) introduce medidas como la obligación de incluir resúmenes claros de los términos contractuales y la posibilidad de retracto en un plazo de 14 días. Asimismo, países como Chile y Colombia han implementado plataformas electrónicas de resolución de conflictos, que permiten a los consumidores presentar quejas de manera rápida y accesible, reduciendo costos y tiempos judiciales.

Para Ecuador, es urgente implementar reformas que garanticen mayor protección al consumidor. Estas incluyen la obligatoriedad de consentimiento expreso para modificaciones contractuales, la eliminación de cláusulas que limiten reembolsos y el fortalecimiento de instituciones como la Superintendencia de Control del Poder de Mercado. Además, es fundamental promover la alfabetización digital, permitiendo que los consumidores comprendan sus derechos y puedan identificar prácticas desleales.

## 7. CONCLUSIONES

- Los contratos de adhesión utilizados por proveedores de servicios digitales en Ecuador, como los de telecomunicaciones, entretenimiento y financieros, contienen cláusulas leoninas que generan un desequilibrio contractual al favorecer desproporcionadamente a las empresas. Esto afecta derechos fundamentales de los consumidores, como la transparencia, la equidad y el consentimiento informado.
- Los términos y condiciones en los contratos de adhesión suelen estar redactados de manera técnica, ambigua o extensa, dificultando la comprensión por parte del consumidor promedio. Esto fomenta un entorno de desinformación que impide a los usuarios identificar y cuestionar cláusulas abusivas.
- Las cláusulas relacionadas con la imposibilidad de reembolsos, penalizaciones por cancelación anticipada y modificaciones unilaterales de tarifas imponen cargas financieras injustas. Estas prácticas no solo desprotegen al consumidor, sino que también generan costos adicionales que podrían ser evitados con regulaciones adecuadas.
- La recopilación y transferencia de datos personales sin consentimiento informado o con cláusulas ambiguas representa un riesgo significativo para la privacidad de los consumidores. La implementación de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales aún enfrenta desafíos, dejando a los usuarios vulnerables ante posibles usos indebidos de su información.

## **8. RECOMENDACIONES**

Se recomienda establecer la obligación de los proveedores a incluir resúmenes ejecutivos y destacar cláusulas críticas en los contratos de adhesión. El uso de lenguaje claro y comprensible debe ser obligatorio, permitiendo a los consumidores entender plenamente las condiciones del contrato antes de aceptarlo.

Se propone establecer como requisito legal que cualquier modificación contractual sea notificada con al menos 30 días de antelación y que las mismas cuenten con el consentimiento explícito del consumidor antes de entrar en vigor. Además, garantizar el derecho del consumidor a cancelar el contrato sin penalizaciones si no acepta los cambios.

Es necesario prohibir cláusulas que limiten reembolsos por servicios no utilizados y permitir la cancelación en cualquier momento sin penalizaciones desproporcionadas. Esto asegurará que los consumidores no asuman costos injustos derivados de relaciones contractuales que desean finalizar.

Se debe implementar un marco normativo que refuerce la capacidad de las entidades reguladoras, como la Superintendencia de Control del Poder de Mercado, para vigilar y sancionar la inclusión de cláusulas leoninas. Además, promover la creación de plataformas accesibles para la resolución de disputas contractuales, asegurando una defensa efectiva de los derechos de los consumidores.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Afanador, W. R. C., Salas, J. D., & Corredor, J. P. (2024). *El control de las cláusulas abusivas en contratos de adhesión como garantía de protección a los derechos del consumidor en Colombia*. *Revista de Derecho Económico*, 81(1), 89-110.
- Asamblea Nacional (2011). *Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado - Ley 0*. Editorial LEXIS, No. T.364-SNJ-11-1287.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2000). *Ley Orgánica de Defensa del Consumidor*. *Registro Oficial No. 21*. Editorial LEXIS.
- Asamblea Nacional, E. (2021). *Ley Orgánica De Protección De Datos Personales - Ley 0*. *Oficio No. T. 680-SGJ-21-0263*, Editorial LEXIS. Registro Oficial Suplemento 459.
- Asamblea Nacional del Ecuador (2022). *Código Civil Ecuatoriano. Ley 17: Disposiciones Generales*. Quito: Asamblea Nacional del Ecuador.
- Asociación Latinoamericana de Derecho del Consumo. (2022). *Informe anual sobre conflictos de consumo en la era digital*. Recuperado de <https://www.aladc.org>
- Borja Sevilla, M. F. (2016). *Reglas para el control de cláusulas abusivas en contratos de adhesión en el derecho ecuatoriano*. [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador]. Repositorio Digital UASB. Recuperado de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5642/1/T2291-MDFBS-Borja-Reglas.pdf>
- Burguera, J. (2020). *Contratos bancarios y nulidad de la cláusula de protección de datos*. Recuperado de <https://www.burgueraabogados.com/contratos-bancarios-y-nulidad-de-la-clausula-de-proteccion-de-datos/>
- Burneo, J. A. (2023). *Contratos de adhesión y mecanismos de protección al consumidor*. *UASB- Digital*, 1(1), 60-85.
- Cámica, R. (2017). *La buena fe contractual en la era digital*. Editorial LEXIS, 1(1), 10-17.
- Campaña, P. (2019). *La defensa del consumidor en el Ecuador. De espaldas a los principios internacionales de protección*. *Revista USFQ in Iuris Dictio*, 2(6), 1-9.
- Código Civil Ecuatoriano. (2022). *Ley 17: Disposiciones Generales*. Quito: Asamblea Nacional del Ecuador.
- Comisión Europea. (2005). *Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de mayo de 2005 relativa a las prácticas comerciales desleales en los asuntos de consumidores y por la que se modifica la Directiva 84/450/CEE del Consejo, las*

- Directivas 97/7/CE, 98/27/CE y 2002/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y la Directiva 2000/31/CE de la Comisión. DOUE L, 12(6), 138-149.*
- Consejo de la Unión Europea. (1993). *Directiva 93/13/CEE del Consejo de 5 de abril de 1993 sobre las cláusulas leoninas en los contratos celebrados con consumidores. DOUE L 80, 1(1), 32-37.*
- Consumers International. (2021). *Consumer Protection in the Digital Age: Challenges and Opportunities*. Londres: Consumers International. Recuperado de <https://www.consumersinternational.org>
- Cuervo, C., y Montilla, N. (2022). *Cláusulas leoninas en los contratos de adhesión*. Universidad Libre de Colombia. 24-47
- Deloitte. (2023). *Global Consumer Privacy Survey*. Latin America Focus. Recuperado de <https://www2.deloitte.com>
- De Cos Cuesta, I. (2024). *Cláusulas abusivas: ¿Cómo identificarlas y reclamarlas?*. Recuperado de <https://ignaciodecoscuesta.com/clausulas-abusivas/>
- Díaz, D. (2020). *Carácter problemático de la naturaleza del contrato estatal: Contrato de adhesión o contrato de libre discusión*. Institución Universitaria de Envigado, 01, 1-13.
- Directiva Europea sobre Derechos de los Consumidores, 2011/83/UE. Parlamento Europeo y del Consejo. (2011). Recuperado de <https://eur-lex.europa.eu>
- Duarte Torres, Sofía Alexandra. (2024). *Así funcionan políticas de cancelación y reembolsos en los contratos de suscripción*. Asuntos Legales. Recuperado de <https://www.asuntoslegales.com.co/consumidor/asi-funcionan-politicas-de-cancelacion-y-reembolsos-en-los-contratos-de-suscripcion-4010490>
- Falconi, M. (2022). *Cláusulas leoninas y derechos de los consumidores en Ecuador*. Revista Chakiñan de Ciencias Sociales y Humanidades, 2(18), 191-202.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2022). *Metodología de la investigación* (7ª ed.). McGraw-Hill.
- INTEP. (2019). Investigación no experimental. CIPS.
- Linero, James Paul, & Boreto, Luis Fernando (2020). *Hábitos de consumo en plataformas e-commerce en adultos jóvenes de la ciudad de Bogotá*. Revista Universidad & Empresa, 22(38). 211-236.
- Leiva, M. (2024). *Cláusulas leoninas en contratos por adhesión bancarios en el Perú*, Universidad Señor de Sipán. 1(1), 28-39.

- Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, República del Ecuador. (2000). *Ley 2000-21*. Quito: Registro Oficial. LEXIS
- Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, República del Ecuador. (2021). *Ley No. 2021-013*. Quito: Registro Oficial. LEXIS
- López, A., & García, M. (2021). *Técnicas de recolección de datos en investigación social*. Editorial Académica Española.
- Maza, I. d. (2023). *Contratos por adhesión y cláusulas abusivas: ¿Por qué el estado y no solamente el mercado?*. *Dinalet*, 131(42), 109-147.
- Miranda, M. (2023). *Autonomía de la voluntad en contratos de adhesión en aplicaciones de redes sociales*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador, 1(1), 14-38
- Naciones Unidas. (2015). *Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor*. <https://unctad.org>
- Omote, A. (2023). *Metodología de la investigación científica: fundamentos y aplicaciones de los niveles, Tipos Y Enfoques*. Tesisnet Internacional, 7-10.
- Rodríguez, D. (2023). *Cláusula inentendible como cláusula abusiva en contratos de adhesión regidos por la Ley N°19.496*. *Revista de ciencias sociales (Valparaíso)*, 83, 241-283.
- Roldán Carrillo, F. N. (2021). *Los ejes centrales de la protección de datos: consentimiento y finalidad. Críticas y propuestas hacia una regulación de la protección de datos personales en Ecuador*. *USFQ Law Review*, 8(1), 175–202.
- Rosero, C. A., & Arroyave, D. I. (2023). *Nuevas formas de aprendizaje en la era digital, retos y desafíos para estudiantes y maestros*. *Revista científica de ciencia y educación*, 4(6), 16 - 31.
- Rosero, C. A., & Arroyave, D. I. (2023). *Nuevas formas de aprendizaje en la era digital, retos y desafíos para estudiantes y maestros*. *Revista científica de ciencia y educación*, 4(6), 16 - 31.
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, M. P. B. (2022). *Metodología de la investigación* (7ª ed.). McGraw-Hill.
- Sánchez, J., & Reyes, P. (2020). *Metodología de la investigación: Un enfoque práctico*. Editorial Universitaria.
- Santibañez, M. (2022). *Cláusulas leoninas en Contratos de Adhesión [1.2796]*. En *las Fronteras del Derecho*, 1, 1-10.

- Superintendencia de Control del Poder de Mercado, Ecuador. (2022). *Estudio sobre prácticas abusivas en contratos de adhesión digitales*. Quito: Superintendencia del Ecuador.
- Trivisonno, J. B. (2019). *Los Contratos Por Adhesión: Retrospectiva Y Prospectiva De La Debilidad Contractual En El Derecho Argentino*. *Revista De La Facultad De Ciencias Económicas*, 23(2), 109–127.
- Urquizo, M. E. (2018). *La problemática jurídica de las empresas del sector privado adherentes a contratos comerciales con cláusulas abusivas en Ecuador*. *Universidad Andina Simón Bolívar*, 1(1), 37-112.
- Zhong, Z. (2021). *El ejercicio de la acción de los consumidores frente a la publicidad engañosa: Estudio de la normativa y agentes de control en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador*. [Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra]. 1(1), 24-41.

## ANEXOS

### Anexo 1. Respuestas a cuestionario estructurado

Pregunta	Encuestado 1	Encuestado 2
<p><b>1. Como influye el principio de buena fe en la interpretación y aplicación de las cláusulas leoninas en los contratos de adhesión celebrados en el entorno digital en el Ecuador</b></p>	<p>Como es bien conocido el principio de buena fe y lealtad procesal exige una conducta de respeto recíproco e intervención ética en cualquier fase, etapa o procedimiento legal, enfocado en un estado meramente obligatorio en el respeto de la normativa legal ecuatoriana y sus catálogos de legislación vinculada a ella.</p> <p>El utilizar cualquier tipo de cláusulas leoninas o actuar de una forma dolosa en la suscripción de un contrato de adhesión, se estaría realizando una intervención antiética, así como también, se estaría irrespetando la normativa legal específicamente la seguridad jurídica, contemplada en la constitución de la República del Ecuador y al actuar con una sola cláusula leonina no solo se irrespetaría el principio en mención si no se estaría irrespetando la Carta Magna en general.</p>	<p>El principio de buena fe es un pilar esencial para la protección del consumidor en los contratos de adhesión celebrados en el entorno digital en Ecuador. En particular, influye en la interpretación de las cláusulas leoninas, asegurando que no se impongan condiciones desleales o desequilibradas. Este principio impulsa un equilibrio en las relaciones contractuales, favoreciendo la transparencia y la equidad, y brinda herramientas para que los consumidores puedan defender sus derechos frente a prácticas abusivas.</p>
<p><b>2. Desde la perspectiva del derecho ecuatoriano, Que medidas legales y regulatorias existen para garantizar el equilibrio contractual en los contratos de adhesión, y como pueden fortalecerse en la era digital</b></p>	<p>Dentro de las fortalezas en esta era digital y las medidas legales que se pueden tomar o tener en consideración en la actualidad identifico las que para quien suscribe la presente entrevista son las más importantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cualquier tipo de contrato debe obtener contenido claro, justo y comprensible tanto para la persona que se obliga, como para la persona que va a prestar sus servicios laborales</li> <li>• El contrato de adhesión que se realiza de manera virtual, no debe de contener dos o más tamaños de letras o contener párrafos con letras más pequeñas, debido a que inducirían al uso de cláusulas leoninas</li> <li>• Que las partes suscriptoras de dicho contrato estén de acuerdo con todo lo contemplado en dicho acuerdo</li> <li>• Que el contrato de adhesión, debe ser redactado en idioma en el que las partes estén de acuerdo</li> </ul>	<p>El Código Civil de Ecuador establece principios fundamentales que deben regir la contratación, incluidos los contratos de adhesión. Uno de estos principios es la buena fe, que debe prevalecer tanto en la formación como en la ejecución del contrato. Esto implica que las partes deben actuar con transparencia, sin abusar de su posición dominante ni engañar a la otra parte.</p> <p>La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (LODC) en Ecuador establece un marco legal para proteger los derechos de los consumidores, garantizando que los contratos de adhesión no sean abusivos ni desproporcionadamente perjudiciales para el consumidor.</p> <p>El Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones (COPCI) juega un papel importante en la regulación de los contratos comerciales en Ecuador, especialmente en lo que respecta a la protección de los derechos de los consumidores. En su artículo 45, establece que en los contratos de adhesión, las cláusulas que impliquen un desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes pueden ser revisadas por la autoridad competente.</p> <p>La Ley de Protección de Datos Personales regula la forma en que las empresas deben manejar la información personal de los consumidores en el entorno digital, y su incumplimiento puede ser motivo de sanciones.</p> <p>El derecho ecuatoriano ya cuenta con un marco normativo robusto para regular los contratos de adhesión y proteger a los consumidores, tanto en el ámbito tradicional como en el digital. Sin embargo, en la era digital, es crucial fortalecer la regulación</p>

		y asegurar que las empresas actúen con total transparencia y equidad. Además, el acceso a la justicia y la resolución de disputas deben adaptarse a las nuevas tecnologías, asegurando que los consumidores no sean víctimas de abusos contractuales.
<p><b>3. Considera que el marco normativo ecuatoriano actual protege adecuadamente a los consumidores que se enfrentan a contratos de adhesión digitales, cuales son las limitaciones más evidentes de la legislación en este contexto</b></p>	<p>Indicando el primer punto, el marco normativo está escrito, vigente y contemplado para proteger y garantizar los derechos no solo de los consumidores de este tipo de contratos de adhesión, sino el marco normativo ecuatoriano busca proteger o todas las personas ya sean naturales o jurídicas contemplando de manera directa un Estado de derechos y justicia.</p> <p>Las limitaciones más frecuentes, las más vistas, se podría identificar que son todas las cláusulas que dejen en la indefensión a una de las dos partes que firman este tipo de acuerdos, entre las más comunes se pueden identificar las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que exista dentro del acuerdo a suscribir, espacios en blanco, o al momento de su vigencia no identifique nada.</li> <li>• Que se estampe la firma de una persona natural o jurídica sin expresar texto alguno.</li> <li>• Que dentro de la cláusulas identifique de manera violatoria de derecho renuncia inmediata o alguna limitación de derechos.</li> <li>• Contención de la cláusula de que solo una de las partes pueda dejar sin efecto el contrato de adhesión en cualquier momento.</li> <li>• En caso de controversia la exigencia de una de las partes hacia la otra dirigirse a centros de mediación y no a etapas judiciales.</li> </ul>	<p>Aunque el marco normativo ecuatoriano ha logrado avances en la protección de los consumidores, aún enfrenta limitaciones evidentes en el contexto digital. La falta de transparencia, la regulación insuficiente de las plataformas digitales y la desinformación del consumidor son barreras clave que deben ser abordadas para mejorar la protección de los derechos de los usuarios en este entorno. Se requiere un enfoque más proactivo y adaptado a la realidad digital, que garantice un equilibrio contractual efectivo en los contratos de adhesión. La legislación no establece criterios estrictos sobre cómo deben presentarse estos contratos o cómo se debe garantizar la comprensión del consumidor antes de que acepte los términos. Esto deja un vacío que puede ser aprovechado por las empresas para incluir cláusulas abusivas. El marco normativo no contempla medidas suficientes de educación digital para que los consumidores puedan tomar decisiones informadas antes de aceptar las condiciones de un contrato de adhesión. La legislación no ha desarrollado un enfoque eficaz para equilibrar el poder entre las empresas tecnológicas y los consumidores en las plataformas digitales, lo que puede resultar en condiciones contractuales muy desventajosas para los usuarios.</p>
<p><b>4. Cuál es el impacto que tienen las cláusulas leoninas en la relación entre los proveedores de servicios digitales y los consumidores ¿cómo afectan estas cláusulas a los derechos fundamentales de los usuarios?</b></p>	<p>El impacto principal de las cláusulas leoninas es que son identificadas no solo como violatorias de reglas o principios, sino en de la normativa legal vigente actual.</p> <p>Los principales derechos que se pueden vulnerar al hacer uso de las cláusulas leoninas son:</p> <p>El derecho a la intimidad en el ámbito laboral.  El derecho a la seguridad digital  El derecho a la libertad de expresión  El derecho a vivir una vida libre de violencia  Derecho a no ser discriminado  El derecho a recibir una remuneración justa</p>	<p>Las cláusulas leoninas son particularmente comunes en los contratos de adhesión, donde los consumidores no tienen la oportunidad de negociar los términos. En un entorno digital, los proveedores de servicios como plataformas de redes sociales, servicios de streaming, comercio electrónico o aplicaciones móviles, tienen una posición dominante, ya que los consumidores deben aceptar los términos preestablecidos para acceder al servicio. El proveedor de servicios controla completamente las condiciones del contrato, lo que crea una relación desigual. Los consumidores, al no poder negociar los términos, deben aceptar las condiciones impuestas o abstenerse de usar el servicio. Esta falta de poder de negociación puede resultar en la imposición de cláusulas que favorecen exclusivamente al proveedor.</p> <p>En muchos casos, las cláusulas leoninas incluyen disposiciones que limitan las opciones del consumidor, como la imposición de cargos adicionales, el derecho unilateral de modificar los términos del contrato, o la limitación de responsabilidades del proveedor en caso de problemas con el servicio. El consumidor no puede elegir otras opciones sin enfrentarse a condiciones igualmente desventajosas, lo que reduce su libertad de decisión y su capacidad para elegir servicios de acuerdo con sus intereses.</p> <p>Muchas cláusulas leoninas permiten al proveedor de servicios digitales tomar</p>

		<p>decisiones unilaterales sobre aspectos clave de la relación contractual, como la modificación de precios, la terminación del servicio o la recolección y uso de datos personales sin el consentimiento explícito del usuario. El proveedor de servicios tiene un control casi absoluto sobre las condiciones del servicio, lo que puede llevar a un abuso de poder y a prácticas que afectan la autonomía del consumidor. Las cláusulas leoninas en los contratos de adhesión digitales tienen un impacto profundo en la relación entre proveedores de servicios digitales y consumidores, afectando principalmente los derechos fundamentales de los usuarios, como el derecho a la información, a la privacidad, a la libertad contractual y al acceso a la justicia. Para mejorar la protección de los consumidores, es necesario reforzar la regulación de estos contratos, promover la transparencia y garantizar mecanismos eficaces de resolución de conflictos y protección de datos.</p>
--	--	--

Anexo 2. Fotos Entrevistas



**CONTRATO DE EMISION Y USO DE TARJETA DE CREDITO**

**PRIMERA: COMPARECIENTES** Comparecen a la celebración del presente contrato de emisión y uso de tarjeta de crédito, por una parte, BANCO INTERNACIONAL S.A., como emisor de la tarjeta \_\_\_\_\_, representado por el señor/señora \_\_\_\_\_, en su calidad de \_\_\_\_\_, a quien en adelante simplemente se le denominará el BANCO; y, por otra parte, \_\_\_\_\_ a quien en adelante se le denominará el CLIENTE, SOLICITANTE O TARJETAHABIENTE.

El SOLICITANTE asumirá las obligaciones aquí definidas para el Tarjetahabiente, en el evento que el Banco Internacional acepte dicha solicitud y emita una tarjeta de crédito a su nombre.

Se deja expresa constancia que toda persona a cuyo nombre se emita una tarjeta, en adelante, "la tarjeta" o "la tarjeta de crédito", por solicitud del TARJETAHABIENTE se denominará TARJETAHABIENTE ADICIONAL Sin perjuicio de lo anterior, en el presente documento al utilizar la palabra TARJETAHABIENTE se estará haciendo referencia indistintamente al TARJETAHABIENTE TITULAR y al (los) TARJETAHABIENTE(S) ADICIONAL(ES), de haberlos.

Las expresiones "SOLICITANTE" o "TARJETAHABIENTE", utilizadas en el género masculino, también son aplicables si el suscriptor de la solicitud es una persona natural del género femenino.

Los comparecientes convienen y aceptan, libre y voluntariamente, las condiciones, derechos y obligaciones que se expresan en las cláusulas que siguen a continuación:

**SEGUNDA: DERECHOS DEL TARJETAHABIENTE**

Con la tarjeta de crédito, el TARJETAHABIENTE podrá efectuar consumos dentro del país y en el exterior, siempre y cuando las tarjetas solicitadas tengan esa cobertura, y adquirir bienes y/o servicios, previa suscripción de la respectiva nota de cargo, bajo cualquiera de los sistemas de crédito corriente o diferido que ofrece el BANCO, o bajo cualquier otro medio de venta sin la firma del documento respectivo; podrá realizar avances en efectivo en todos los cajeros automáticos habilitados al efecto en el Ecuador y en otros lugares del mundo; podrá utilizar y gozar de los demás servicios y beneficios gratuitos o remunerados que el BANCO haga extensivos a sus usuarios, dentro de los términos y condiciones, montos y cupos previamente definidos por el BANCO.

El Tarjetahabiente podrá acceder a los sistemas de avances en efectivo tanto en cajeros automáticos o máquinas dispensadoras de dinero, como en los establecimientos afiliados que presten este servicio o en el propio Banco. Las sumas de dinero que le sean anticipadas en este concepto serán cargadas en su Cuenta y aparecerán en el Estado de Cuenta mensual siguiente, más los intereses que para este servicio sean establecidos por el Banco de acuerdo a la autorización emitida por el órgano de control competente.

El uso de la Tarjeta en sistemas automáticos de entrega de dinero será posible mediante una clave numérica que el Banco entregará al Tarjetahabiente, quien será responsable del

uso de la misma, de manera tal que toda transacción realizada con la Tarjeta utilizando dicha clave, obligará incondicionalmente al Tarjetahabiente con excepción de los casos de fraudes informáticos causados por negligencia u omisión en los procesos de seguridad del Banco.

EL Tarjetahabiente podrá realizar consumos o adquirir bienes y/o servicios mediante sistemas de larga distancia o electrónicos, tales como ventas por teléfono, correo, internet, correo electrónico, cajeros automáticos u otros similares, en los cuales no es posible obtener la firma del Tarjetahabiente, éste acepta y se somete al juramento deferido del Banco para el establecimiento de su obligación de pago.

El Tarjetahabiente podrá en cualquier tiempo pagar anticipadamente la totalidad de lo adeudado o realizar prepagos parciales en cantidades mayores a una cuota. Los intereses se pagarán sobre el saldo pendiente, de acuerdo al marco normativo vigente.

El Tarjetahabiente podrá objetar su consentimiento sobre las autorizaciones que emita en la adquisición de bienes o servicios mediante un documento escrito con el respectivo reconocimiento de firma conforme lo establece el marco normativo ecuatoriano, en el que expresamente motive el requerimiento, este requerimiento surtirá efecto en la medida de que el Banco no hubiese procedido con el pago al establecimiento y que el requerimiento se haya presentado con un máximo de cinco días después de realizada la transacción que desea revocar, asumiendo todas la responsabilidad por las consecuencias que genere el requerimiento.

El Tarjetahabiente a través de un documento escrito podrá solicitar al Banco una copia impresa de los registros electrónicos en los que consta su consentimiento para que se lleve a cabo determinadas transacciones.

### **TERCERA: INTRANSFERIBILIDAD DE LA TARJETA DE CREDITO**

La Tarjeta es intransferible y solamente puede ser utilizada por el Tarjetahabiente. El Tarjetahabiente se compromete a firmar la Tarjeta en el espacio dispuesto para ello en el reverso de ese documento, con la misma firma que utiliza para todos sus actos y contratos. Las pérdidas causadas por la utilización de una Tarjeta que no haya sido suscrita debidamente por el Tarjetahabiente, serán de su propia cuenta y riesgo, y las obligaciones surgidas de su uso en esas condiciones obligarán al Tarjetahabiente para con el Banco de la misma manera que si la Tarjeta haya sido utilizada por él. Lo propio ocurrirá si el Tarjetahabiente suscribe la Tarjeta con una firma distinta a la que normalmente utiliza.

### **CUARTA: DE LAS TARJETAS ADICIONALES**

El TARJETAHABIENTE podrá solicitar tarjetas adicionales a nombre de las personas que indique y el BANCO tendrá la facultad de aceptar o rechazar el pedido. Cuando el Banco emita, por solicitud del Tarjetahabiente Principal, una Tarjeta Adicional a nombre de otra persona, será el Tarjetahabiente Principal el responsable de las obligaciones contraídas por el Tarjetahabiente Adicional como consecuencia de la utilización de la Tarjeta Adicional. El Tarjetahabiente Principal, sin perjuicio de lo antes mencionado, se constituirá también en

obligado solidario e indivisible a favor del Banco por los consumos o adquisiciones de bienes y/o servicios que realice utilizando dicha Tarjeta Adicional.

El (los) TARJETAHABIENTE(S) ADICIONAL(ES) se obliga(n) en los mismos términos y condiciones establecidos para el TARJETAHABIENTE TITULAR. El (los) TARJETAHABIENTE(S) ADICIONALES no cederán ni total ni parcialmente, los derechos que se adquieren por este documento, y serán igualmente responsables por su incorrecta utilización.

### **QUINTA: DE LA PROPIEDAD DE LA TARJETA**

La Tarjeta de Crédito que el Banco emita a nombre del Tarjetahabiente es de propiedad del Banco, el cual podrá retirarla, cancelarla, anularla o suspender temporal o definitivamente su utilización, cuando exista incumplimiento imputable al Tarjetahabiente y el Banco notificará dicha cancelación, retiro, anulación o suspensión temporal o definitiva, a través de las vías de comunicación que tenga disponibles, sin que esto implique responsabilidad alguna del Banco frente al cliente o a terceros. El Tarjetahabiente se compromete a devolver la Tarjeta al Banco inmediatamente luego de que reciba un requerimiento del Banco en este sentido. El Banco no deberá cumplir ninguna clase de formalidad o solemnidad. Si el Tarjetahabiente continuare utilizando la Tarjeta luego de haber sido requerido para devolverla o después de que el Banco la haya cancelado o anulado o suspendido temporal o definitivamente su uso, por los motivos antes indicados, será el Tarjetahabiente responsable civil y penalmente por las obligaciones y/o daños que por ello cause a terceros, sin perjuicio de que deba cumplir con todas las obligaciones que se creen a favor del Banco como consecuencia de tal utilización no autorizada.

El TARJETAHABIENTE responderá por el uso de la TARJETA y de manera particular por el pago de todos los consumos efectuados que consten como tales en su estado de cuenta, hasta que se devuelva al BANCO la TARJETA cuya cancelación se ha solicitado.

### **SEXTA: DE LOS CARGOS Y GASTOS**

El Banco cargará a la Cuenta de la Tarjeta todos los impuestos y contribuciones fiscales que graven las transacciones que se efectúan por intermedio de este mecanismo de pagos. En el caso de los saldos que se financien o se difieran, se cargarán los impuestos a las operaciones de crédito.

El TARJETAHABIENTE declara haber recibido del BANCO un ejemplar del folleto de servicios y cargos vigentes y del instructivo general de tarjetas de crédito, documentos por los que ha sido informado sobre la metodología de cálculo y los cargos aplicables a la emisión de cada tarjeta de crédito, a las transacciones que realice con la tarjeta de crédito, tasas de interés aplicables, cargos y costos. El folleto de servicios y cargos forma parte integrante de este contrato.

Los servicios adicionales que posteriormente ofreciere el BANCO deberán ser puestos en conocimiento del TARJETAHABIENTE quien podrá contratarlos o no, salvo que existiese

mandato legal expreso que obligue al SOLICITANTE a adquirir determinado servicio. En ningún caso se entenderá aceptación tácita de los mismos por parte del usuario.

Los intereses de financiamiento se calcularán en base de los saldos de los consumos de cada mes, conforme las disposiciones previstas en la normativa vigente.

El TARJETAHABIENTE que efectúe adquisiciones de bienes, servicios o consumos en los establecimientos afiliados a los sistemas de la tarjeta, utilizando en sus transacciones la tarjeta de crédito, se obliga de manera incondicional e irrevocable a reembolsar a el BANCO el valor íntegro de los consumos realizados por él o por los TARJETAHABIENTES ADICIONALES, más los intereses, cargos, gastos y demás costos, debidamente sustentados por el BANCO, de acuerdo a los valores constantes en los respectivos estados de cuenta.

De igual manera, el TARJETAHABIENTE se compromete al pago de los consumos realizados en el país o en el exterior mediante el sistema de pedido y aceptación telefónica, internet, catálogos, revistas, órdenes de cargo, cupones y otros medios de venta implementados por la marca o franquicia que corresponda y los establecimientos afiliados a la red respectiva, aun cuando en este tipo de transacciones no quede constancia firmada por el TARJETAHABIENTE. En caso de inconformidad del cliente respecto de los consumos realizados, el BANCO se compromete a facilitar los mecanismos necesarios que permitan demostrar los consumos efectuados mediante esta modalidad.

El TARJETAHABIENTE se obliga a cancelar el saldo total dentro de los quince (15) días posteriores a la fecha de emisión del estado de cuenta o el valor mínimo a pagar dentro de este mismo período. Dentro de este plazo, la cancelación total o parcial de los consumos no causará cargo alguno por concepto de intereses al TARJETAHABIENTE.

Si la obligación de uno o más pagos mínimos a efectuar venciere en día feriado, se entenderá exigible el primer día hábil siguiente.

Cuando El TARJETAHABIENTE mantenga saldos rotativos y realice abonos parciales o cancele la totalidad de la deuda, se realizará el recálculo de intereses de financiamiento sobre el saldo de capital pendiente al momento de la cancelación. Para el caso de consumos diferidos, se realizará el recálculo cuando efectúe la pre cancelación o cancelación total. En ninguno de los casos mencionados, esto es de prepago parcial o total del monto adeudado, el BANCO podrá cobrar recargo alguno, a no ser que la TARJETA se hubiere cancelado por morosidad.

#### **SEPTIMA: DEL PAGO**

En caso de que el TARJETAHABIENTE pague el valor consignado bajo la leyenda "PAGO MINIMO" o "MINIMO A PAGAR", o un valor inferior al "PAGO TOTAL", se estaría acogiendo voluntaria y automáticamente al sistema de saldo rotativo, el cual permite al TARJETAHABIENTE cancelar un mínimo del saldo de sus consumos de cada mes, producto de dividir su saldo rotativo para un factor previamente determinado por el BANCO, más los respectivos intereses por financiamiento, incluyendo el valor total de la cuota de

afiliación o renovación, las cuotas mensuales de los planes de saldo diferido y cuotas vencidas, si las tuviere. Este factor de recargo podrá, variar de acuerdo a las políticas del BANCO, en cuyo caso será oportunamente dado a conocer al TARJETAHABIENTE, a través del estado de cuenta. El TARJETAHABIENTE podrá realizar el pago de los valores que llegue a adeudar el BANCO mediante cualquiera de los sistemas o medios de pago.

El Banco cargará en la Tarjeta, y tendrá derecho a cobrar en la misma manera que los consumos o adquisiciones de bienes o servicios realizados por el Tarjetahabiente, los siguientes conceptos:

- Intereses de Financiamiento: serán los que, de conformidad con las normas vigentes, el Banco establezca como costo del dinero utilizado por el Tarjetahabiente como consecuencia de la utilización de las líneas de crédito a las que acceda, los que se calcularán sobre el saldo capital mensual (suma pendiente de pago). No habrá lugar al cobro de intereses siempre que se cancele el valor total de la deuda, dentro y hasta la fecha máxima de pago señalada en el estado de cuenta que recibe el Tarjetahabiente. La tasa correspondiente a estos intereses será puesta en conocimiento del Tarjetahabiente en su Estado de Cuenta.
- Intereses de Mora: serán los establecidos por el Banco de conformidad a las normas vigentes para ello, aplicables al saldo de capital impago, después de vencido el período de gracia o fecha máxima para el pago. La tasa correspondiente a estos intereses será puesta en conocimiento del Tarjetahabiente en su Estado de Cuenta.

El Tarjetahabiente declara que el valor de los costos antes mencionados, así como los correspondientes a los servicios de emisión, reposición, renovación y todos los que se relacionen con la tarjeta que es objeto del presente contrato le ha sido informado previamente a la suscripción de este documento y cuentan con su aceptación expresa, que el detalle consta en el anexo adjunto que forma parte integrante de este contrato, y que comprende el tarifario respectivo en el que se detallan todos los rubros que por utilización de la tarjeta de crédito el Tarjetahabiente incurrirá. El Tarjetahabiente acepta el tarifario antes mencionado y declara que lo ha recibido. El Banco podrá modificar el tarifario en referencia observando los requisitos que al respecto establezca el Órgano de Control y las disposiciones normativas vigentes.

#### **OCTAVA: DE LOS CONSUMOS EN EL EXTERIOR**

Si los consumos se efectuaren en el exterior, la facturación se hará en dólares de los Estados Unidos de América, a la cotización de venta del mercado libre de divisas correspondiente a la fecha que se recibe el débito del exterior, la misma que deberá ser notificada al tarjetahabiente en el estado de cuenta correspondiente.

#### **NOVENA: DEL ESTADO DE CUENTA**

El BANCO enviará de manera mensual el estado de cuenta al TARJETAHABIENTE, mediante un documento que se enviará a la última dirección registrada por el TARJETAHABIENTE, o a través de la dirección de correo electrónico que señale el

TARJETAHABIENTE, en el mismo formato que el documento impreso, cuando así lo requiera y conste en la respectiva autorización que éste suscriba.

En el caso de que el TARJETAHABIENTE registre una dirección para la entrega del estado de cuenta que se encuentre en un lugar remoto al que el BANCO no tenga disponible el acceso para la entrega de dicho estado de cuenta, el TARJETAHABIENTE, deberá proporcionar una dirección de correo electrónico para recibir la referida información.

En el estado de cuenta se consignarán, al menos, la información que prevé la normativa vigente.

El BANCO no tiene obligación de remitir al TARJETAHABIENTE los originales o copias de ninguna de las notas de cargo, junto con su estado de cuenta.

Si el Tarjetahabiente no recibiere su estado de cuenta, deberá consultar su saldo en las oficinas de el BANCO, o por los medios electrónicos que éste proporcione a sus TARJETAHABIENTES. El TARJETAHABIENTE no podrá invocar como causa para el no pago oportuno o cancelación de los valores adeudados a el BANCO, el retraso o falta de recepción del estado de cuenta.

El BANCO no emitirá ni enviará el estado de cuenta, si el TARJETAHABIENTE no registra movimientos en el respectivo periodo y no hay saldo pendiente de pago.

El Tarjetahabiente podrá tener acceso al Estado de Cuenta, a través de los medios electrónicos o electromecánicos que el BANCO pudiera poner a su disposición, para lo cual el Tarjetahabiente SI \_\_\_NO\_\_\_autoriza expresamente al BANCO a entregar el Estado de Cuenta mediante los medios electrónicos que el BANCO mantiene o que llegara a desarrollar en el futuro, liberando al BANCO de la obligación de entregar dicho documentación por medios físicos.

El Tarjetahabiente está obligado a pagar al Banco la suma total adeudada por él, correspondiente al valor de los consumos y adquisiciones de bienes y/o servicios que realice con la Tarjeta, más los intereses, cargos, gastos, impuestos y demás obligaciones cuyo monto y descripción constarán especificados en el Estado de Cuenta, en los plazos, términos y condiciones aquí establecidos y los que se establezcan en el Estado de Cuenta y/o en los documentos de obligación que suscriba el Tarjetahabiente.

#### **DECIMA: DE LOS RECLAMOS POR INCONFORMIDAD CON EL ESTADO DE CUENTA**

Si el Tarjetahabiente no está de acuerdo con alguno de los cargos efectuados a su Cuenta constantes en el Estado de Cuenta mensual, tendrá un término de cinco días, a partir de la recepción del Estado de Cuenta, para presentar sus observaciones o inconformidades con los valores establecidos en dicho Estado de Cuenta.

En su reclamo, el Tarjetahabiente indicará la cantidad que disputa, el concepto por el cual se le ha cargado el valor disputado, el nombre del establecimiento en donde realizó el consumo o adquisición de bienes o servicios, la fecha de la transacción según esté registrada en el Estado de Cuenta, el número de su Cuenta de Tarjeta de Crédito, sus

números de teléfono, telefax, dirección domiciliaria y/o de correo electrónico y demás datos necesarios para ser contactado por el Banco.

Una vez recibido el reclamo, el Banco analizará su procedencia y lo resolverá de acuerdo con los procedimientos y plazos previstos en el Reglamento Operativo de MasterCard o Visa International y en los acuerdos locales suscritos por los Miembros Principales Emisores del Sistema de Tarjetas de Crédito MasterCard o Visa en Ecuador.

#### **DECIMA PRIMERA: DE LA PÉRDIDA, SUSTRACCION O DETERIORO DE LA TARJETA**

En caso de pérdida, sustracción, robo, hurto o deterioro de la TARJETA, o vulneración de la seguridad de la clave personal o PIN, el TARJETAHABIENTE, debidamente identificado por nombres completos, número de cédula de identidad o ciudadanía o pasaporte para los ciudadanos extranjeros y número de tarjeta, deberá notificar inmediatamente del particular a el BANCO, por escrito y/o por teléfono y/u otro medio definido por el BANCO. Cuando el extravío o robo o vulneración se produzca en el extranjero, el TARJETAHABIENTE deberá actuar de idéntica forma ante la entidad asociada al sistema de tarjetas de crédito, en el país donde el hecho ocurra o en el lugar más cercano. En caso de omitirse el trámite de aviso, el TARJETAHABIENTE será responsable de todas las transacciones suscritas o efectuadas con la clave personal o con la tarjeta extraviada o robada, hasta su vencimiento, o eventual recuperación por parte del BANCO. Si la TARJETA retorna a poder del TARJETAHABIENTE, éste se obliga a no usarla. En los casos descritos, el BANCO se compromete a otorgar al TARJETAHABIENTE un nuevo número de tarjeta, sin que sea necesario que el TARJETAHABIENTE llene otra solicitud ni firme otro contrato. Las partes expresamente convienen a que si !a BANCO llegare a detectar que se intenta realizar un fraude o uso indebido de la TARJETA, o el hecho haya ocurrido, queda autorizado para bloquear o suspender inmediatamente el uso de la TARJETA, a fin de proteger los intereses del TARJETAHABIENTE, del BANCO, y más personas que pudieren resultar perjudicadas, previo aviso dado al TARJETAHABIENTE. Estas acciones no acarrearán ningún tipo de cargo imputable al TARJETAHABIENTE.

#### **DECIMA SEGUNDA: DEL PIN O CLAVE DE SEGURIDAD**

EL BANCO asignará al TARJETAHABIENTE un número secreto o clave individual para cada TARJETA. La clave es de uso personal y su confidencialidad será de exclusiva responsabilidad del (los) TARJETAHABIENTES, la misma que les habilitará a realizar avances en efectivo, compras de bienes y/o servicios, por sistemas de medios especiales establecidos o que llegue a establecer el BANCO, incluyendo expresamente cualquier otro medio que no requiera o no quede constancia de la firma del TARJETAHABIENTE, quien expresa su aceptación respecto de la utilización de la TARJETA en este sentido, asumiendo la responsabilidad que pueda derivarse de la misma. El TARJETAHABIENTE se compromete a no dar a conocer a terceras personas el número asignado. La clave será entregada al TARJETAHABIENTE en sobre cerrado conjuntamente con la tarjeta de crédito, debiendo indicársele la obligatoriedad de cambiar la misma inmediatamente de haberla recibido.

El Tarjetahabiente es responsable exclusivo y único por la custodia y manejo de su Tarjeta y de la clave, ya que ellos constituyen los elementos tanto de acceso a los medios tecnológicos del Banco, como de verificación de la identidad del Tarjetahabiente y de comprobación de la autenticidad de las instrucciones. Si una persona distinta al Tarjetahabiente hace uso de aquellos elementos entregados al Tarjetahabiente, se entenderá, sin lugar a cuestionamiento alguno, que dicha persona ha actuado autorizada por el Tarjetahabiente y bajo la absoluta y total responsabilidad del Tarjetahabiente. El Tarjetahabiente asume en forma total y exclusiva la responsabilidad íntegra por las transacciones efectuadas con su identificador y su clave, y libera expresamente al Banco por la ejecución de tales Transacciones, especialmente en el caso de mal uso del identificador y clave, con excepción hecha únicamente en los casos en que: i) el Tarjetahabiente haya pedido al Banco que se abstenga de ejecutar sus Transacciones antes de que ellas hayan sido aceptadas y; ii) que exista fraudes informáticos causados por negligencia u omisión en los procesos de seguridad del BANCO, debidamente probados ante autoridad competente.

#### **DECIMA TERCERA: DE LAS LINEAS DE CREDITO**

El BANCO ofrece a sus TARJETAHABIENTES para el pago de sus consumos, el uso de líneas de crédito.

#### **DECIMA CUARTA: DEL CUPO ASIGNADO**

La aprobación de la solicitud de tarjeta de crédito por parte del BANCO significa la concesión de una línea de crédito que será utilizada a través de consumos corrientes o diferidos de acuerdo al saldo de la misma. Tal monto o cupo será determinado únicamente por el BANCO de acuerdo a la capacidad financiera y calificación crediticia del TARJETAHABIENTE, así como a las condiciones del mercado financiero, quien tendrá plena y absoluta potestad para reajustarlos o modificarlos cuando las circunstancias lo ameriten, y en base al buen uso de la TARJETA por parte del TARJETAHABIENTE, notificándole previamente de estos hechos por alguno de los medios de aviso que se determinen en este contrato. El monto inicial asignado por el BANCO como cupo o línea de crédito también podrá ser revisado a petición verbal o escrita del TARJETAHABIENTE pero su ajuste se realizará siempre tomando en cuenta el marco normativo interno, las políticas y procedimientos internos del BANCO y la capacidad de pago del SOLICITANTE.

#### **DECIMA QUINTA: DEL PLAZO Y CONDICIONES DEL CONTRATO**

El plazo de vigencia del presente contrato es [REDACTED] años a partir de la suscripción del mismo. Su renovación se producirá de manera automática, salvo que cualquiera de las partes manifieste su voluntad de no renovarlo, con treinta días de anticipación a su vencimiento.

La fecha de caducidad consta grabada en la TARJETA, y se entenderá que las partes desean renovarla si no han manifestado su voluntad de cancelarla, con al menos treinta días de anticipación a la fecha señalada.

Las partes, en cualquier tiempo, podrán dar por terminado este contrato. El BANCO podrá darlo por terminado, en forma unilateral, únicamente cuando haya incumplimiento por parte del TARJETAHABIENTE de cualquiera de las condiciones establecidas en este contrato.

El TARJETAHABIENTE, en forma unilateral, podrá dar por terminado este contrato, procediendo a la cancelación de la totalidad de las obligaciones adquiridas. La terminación del contrato suspende de inmediato el derecho de utilizar la TARJETA de crédito. En caso de terminación anticipada del contrato, los cargos cobrados con anticipación, de haberlos, serán devueltos de manera proporcional por el tiempo de utilización o prestación no devengados, siempre y cuando se verifique previamente la cancelación total de las obligaciones del TARJETAHABIENTE.

#### **DECIMA SEXTA: MODIFICACIONES AL CONTRATO**

El BANCO podrá acordar la modificación de los términos y condiciones del presente contrato, para el efecto deberá contar con la aceptación expresa del TARJETAHABIENTE. El uso de la TARJETA por parte del cliente significa su expreso consentimiento de aceptación a las normas de este contrato y las modificaciones previo acuerdo entre las partes. En caso contrario, el TARJETAHABIENTE puede dar por finalizada su relación con el BANCO, devolviendo inmediatamente la (s) TARJETAS(S), y cancelando el saldo total deudor a esa fecha.

#### **DECIMA SEPTIMA: EXONERACION DE RESPONSABILIDAD**

El BANCO en ningún caso responderá por los defectos de calidad, cantidad u otras condiciones y características de los bienes y/o servicios que el TARJETAHABIENTE adquiriera mediante la utilización de la TARJETA, ni por el incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte del (los) establecimientos afiliados al sistema de la tarjeta en el que se realizó el respectivo consumo, por lo que toda reclamación al respecto deberá formularse directamente al (los) establecimiento(s). En todo caso, los consumos efectuados por el TARJETAHABIENTE le obligan aún en el evento de tales reclamaciones, y por tanto deberá cancelar al BANCO oportunamente todos los valores que le adeudare.

#### **DECIMA OCTAVA: ACTUALIZACION DE INFORMACION**

El BANCO debe prevenir al cliente de su obligación de actualizar, por lo menos anualmente, los datos que varíen, según el producto o servicio de que se trate, suministrando los antecedentes correspondientes.

El cliente autoriza expresamente al Banco Internacional S.A., mientras duren las obligaciones que se deriven del presente contrato, para que, cuantas veces sea necesario, obtenga de cualquier fuente de información incluida la Central de Riesgos y Burós de Información Crediticia, referencias e información personal sobre su comportamiento crediticio, manejo de cuenta(s) corriente(s), de ahorros, tarjeta(s) de crédito, etc., y en general sobre el cumplimiento de sus obligaciones y demás información relacionada con sus activos, pasivos y contingentes; así como, información de carácter general. De igual forma, el Banco queda expresamente autorizado para que pueda en cualquier momento utilizar, transferir o entregar dicha información a autoridades competentes, organismos de

control, Burós de Información crediticia y otras Instituciones o personas jurídicas legal o reglamentariamente facultadas.

#### **DECIMA NOVENA: DECLARACIONES**

El TARJETAHABIENTE declara haber sido advertido por el BANCO que las transacciones financieras que realizarán con la TARJETA no deberán servir o provenir de actividades ilícitas y que se obligan a utilizarla en operaciones legales, en ningún caso en operaciones relacionadas con el lavado de activos o delitos afines. Sin perjuicio de la verificación que el BANCO realice, el TARJETAHABIENTE declara que no se encuentra comprendido dentro de la nómina de personas inhabilitadas para el manejo de cuentas en las entidades del sistema financiero nacional, o por mal uso y manejo de tarjeta de crédito o morosidad.

El cliente declara, expresamente, que todos los fondos que vayan a ser depositados en la Tarjeta del cliente, por sus dependientes o por terceros debidamente autorizados por él, tendrán un origen y un destino lícitos, sin relación alguna con el narcolavado u otras infracciones previstas en la Ley para reprimir el lavado de activos; y, que no está vinculado, ni directa ni indirectamente, con ninguna actividad relacionada con la producción, consumo o tráfico de sustancias estupefacientes y psicotrópicas, ni con la utilización de dinero procedente de actividades ilícitas.

Si esta declaración jurada fuese falsa o errónea, el cliente será responsable de tal falsedad o error, el Banco quedará eximido de toda responsabilidad frente a cualquier Autoridad o persona. Adicionalmente, el Banco podrá cerrar o cancelar cuentas que el cliente mantenga en la institución y declarar de plazo vencido todas o cualquiera de las obligaciones a cargo del cliente. El Banco está expresamente facultado para proporcionar a las autoridades competentes las informaciones que éstas demanden en los casos previstos en la Ley y Reglamentos, respecto de la cuenta u otras operaciones del cliente.

El TARJETAHABIENTE, declara que conoce y acepta que el Banco tendrá el derecho de debitar los valores adeudados por el Tarjetahabiente, directamente de la cuenta o cuentas de depósitos o de otra especie de las que éste fuera titular o cotitular, así como a tomar las sumas necesarias para ello de cualquier otro valor que éste tenga en el Banco, a cualquier título.

#### **VIGESIMA: DE LAS GARANTIAS**

Los garantes de las obligaciones que el Tarjetahabiente asuma con el BANCO, que libre y voluntariamente se obliguen a responder solidariamente frente a todas las obligaciones contraídas y que llegare a contraer el TARJETAHABIENTE, incluyendo capital, intereses, de acuerdo a lo que se detalla en el Anexo 1 del presente contrato. Ésta garantía bajo ningún concepto podrá tener un plazo superior a dos años, para su renovación se debe contar con la autorización expresa del garante. El garante tendrá la facultad de revocar la garantía en cualquier momento y hecho esto no será responsable por las obligaciones del TARJETAHABIENTE, a partir de la fecha de revocatoria. En los casos en que el garante decida por cualquier motivo revocar o no renovar la garantía, el TARJETAHABIENTE será responsable de constituir una nueva garantía a favor del BANCO, que represente al

menos, el mismo respaldo para las obligaciones contraídas, en caso de no hacerlo, el BANCO se reserva el derecho de dar por terminado este contrato.

Las garantías reales constituidas por el Tarjetahabiente a favor del Banco para caucionar sus obligaciones, respaldarán también el pago de las obligaciones adquiridas por el Tarjetahabiente como consecuencia del uso de la Tarjeta de Crédito Principal y de las Adicionales que se emitan por su solicitud, salvo que en la constitución de la garantía se la limite en otra forma.

Las garantías por Certificados Pignorados, y por los cuales se hubiere emitido la Tarjeta de Crédito, no se consideran como fuente de repago. Sin embargo, en caso de incumplimiento, éste se aplicará al tercer pago vencido, cancelando la totalidad del saldo adeudado.

Adicionalmente, de creerlo pertinente, el Banco requerirá al Tarjetahabiente la constitución de nuevas garantías personales y/o reales para asegurar el pago de las obligaciones que el Tarjetahabiente adquiera en su favor, como consecuencia de la utilización de la Tarjeta de Crédito.

#### **VIGESIMA PRIMERA: NOTIFICACIONES**

Las notificaciones que correspondan a las partes en orden al presente contrato, incluyendo las modificaciones relacionadas con éste, así como a las tablas de cargos, intereses y costos, serán enviadas al lugar indicado por el TARJETAHABIENTE en su solicitud o a la dirección que conste registrada en los archivos del BANCO. En forma adicional, futuras notificaciones también podrán darse a conocer al TARJETAHABIENTE mediante comunicación por medios electrónicos o de manera destacada en cada una de las oficinas del BANCO o en su página web.

El Tarjetahabiente podrá recibir información, con respecto a consultas transacciones, operaciones, transferencias, compras en establecimientos, retiros y demás servicios que prestan mediante comunicaciones por redes electrónicas, vía telefónica, internet o por los medios disponibles, incluyendo sistemas de mensajes cortos (SMS por sus siglas en inglés), sistemas USSD, aplicaciones web diseñadas para móviles y teléfonos inteligentes, conexiones de datos móviles o cualquier otro método disponible; los cuales reconocerán los datos de localización como número celular de conformidad al registro de la información que expresamente proporcione el Tarjetahabiente al Banco), este servicio de notificaciones, incluye exclusivamente las que se encuentren dentro de las consideradas en las tarifas básicas, de acuerdo al tarifario emitido por la autoridad competente, todas las notificaciones que tengan costo, deberán cumplir con los requerimientos del marco normativo vigente.

El Tarjetahabiente autoriza expresamente al Banco, para que remita por cualquier medio, la información publicitaria que considere pertinente para la mejor difusión de las obligaciones, derechos y beneficios que el Tarjetahabiente sea titular.

#### **VIGESIMA SEGUNDA: COMPETENCIA Y JURISDICCION**

Las partes comparecientes aceptan y ratifican el total contenido de las cláusulas y estipulaciones que anteceden. En todo lo que no estuviere expresamente contemplado en

este contrato, las partes comparecientes declaran que se entienden incorporadas a las estipulaciones de este contrato las disposiciones de carácter general emitidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y la Superintendencia de Bancos.

En caso de controversias en la ejecución del presente contrato las partes renuncian fuero y domicilio, y expresan que se someterán a los jueces competentes de la ciudad de Quito y al trámite judicial que determine el marco normativo vigente.

Por Banco Internacional S.A.,

El Solicitante,

[Redacted signature line]

[Redacted signature line]

Firma Autorizada

Firma

[Redacted signature line]

Firma del Garante

#### ANEXO 1

#### GARANTE

Yo, [Redacted], de nacionalidad [Redacted], portador de la cédula de identidad y/o ciudadanía No. [Redacted], libre y voluntariamente me constituyo en garante para con el (los) Tarjetahabiente(s) [Redacted],

obligándome solidaria, indivisible e incondicionalmente a cumplir oportunamente todas las obligaciones que éste (os) (a) hubiere (n) contraído a favor de Banco Internacional S.A. como emisor de la tarjeta de crédito, según las estipulaciones del Contrato Principal y las modificaciones que se hicieren en el futuro, a las que expresamente me comprometo. Me someto libre y voluntariamente a la jurisdicción, competencia y trámite a los que se ha(n) sujeto mi(s) garantizado(s), en los mismos términos y condiciones, y garantizando de igual manera el cumplimiento de todas las obligaciones pasadas, presentes y futuras, contraídas o por contraer por el Tarjetahabiente(s) Principal o Adicional (es) que he garantizado. Conozco que en los contratos y/o instrumentos que hemos suscrito no aplica el beneficio de excusión para los fiadores, tanto por tratarse de garantías solidarias como por su expresa renuncia. Me comprometo a reconocer firma y rúbrica cuando el emisor lo solicite, sin que dicho acto sea requisito para la validez de este instrumento. La garantía tendrá una vigencia máxima de dos años luego de lo cuál será necesario que el garante la ratifique y en ningún caso se considerará renovada tácitamente. El garante de un Tarjetahabiente podrá, en cualquier tiempo, retirar la garantía concedida y no será responsable por los consumos que efectúe el Tarjetahabiente, a partir de la fecha de notificación del particular al emisor o administrador de tarjetas de crédito.

Adicionalmente, autorizo al Banco Internacional S.A. para que, cuantas veces crea necesario, obtenga de cualquier fuente de información incluida la Central de Riesgos y los Burós de Información Crediticia referencias e información personal relativas a mi

## CONTRATO DE ADHESIÓN DE SERVICIOS



CLÁUSULA PRIMERA.- Lugar y fecha.- Datos de los Comparecientes: En la ciudad de \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_

comparecen las siguientes partes:

**Datos del prestador**

Nombre/Razón Social: CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP

Nombre comercial: CNT EP

Dirección: Av. Amazonas No. 36-49 y Corea

Provincia: Pichincha Ciudad: Quito Cantón: Quito

Parroquia: Iñaquito Teléfono: 2 3731 700

RUC: 1768152560001 Correo Electrónico: \_\_\_\_\_

Web: <https://www.cnt.gob.ec/>

**Datos del abonado/suscriptor**

Nombres/Razón social: GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN SHUSHUFINDI

Cédula/RUC: 1560001160001 Email: facturacion@shushufindi.gob.ec

Dirección: (Av. Principal Nro. De casa o lote y calle secundaria)

Provincia: \_\_\_\_\_ Ciudad: \_\_\_\_\_ Cantón: \_\_\_\_\_

Parroquia: SHUSHUFINDI

Dirección donde será prestado el servicio: (Aplica cuando el servicio permita determinar esta información)

CONSTA EN ANEXO 01

Número telefónico de referencia fijo y móvil: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

• ¿El abonado es de la tercera edad? Si  No

• ¿El abonado adolece de alguna discapacidad debidamente certificada? Si  No  (En caso afirmativo, aplica tarifa preferencial de acuerdo al plan del prestador)

CLÁUSULA SEGUNDA.- Objeto: La CNT EP se compromete para con el abonado/suscriptor el/los siguiente (s) servicio (s), conforme los términos y condiciones descritos en el presente contrato, Anexos, Títulos habilitantes otorgados por la ARCOTEL; y el ordenamiento jurídico vigente:

	SI	N O
Móvil Avanzado (SMA)		X
Móvil Avanzado a través de Operador Móvil Virtual (OMV)		X
Telefonía Fija		X
Telecomunicaciones por satélite		X
Valor Agregado		X
Acceso a internet		x
Troncalizados	x	
Comunales		X
Audio y video por suscripción		X
Portador		X
Otros		X

Las Condiciones particulares para la prestación del/los servicio(s) que el abonado va a contratar con CNT EP se encuentran detalladas en el/los Anexo (s)

Nº \_\_\_\_\_, el/los cual (es) forma (n) parte integrante del presente contrato.

01

CLÁUSULA TERCERA.- Plazo del Contrato: El plazo del presente contrato es de \_\_\_\_\_ meses contado (s) a partir de la fecha de activación y prestación efectiva del servicio. La fecha inicial considerada para la facturación para cada uno de los servicios contratados debe ser la de la activación efectiva del servicio contratado.

Las partes se comprometen a respetar el plazo pactado, sin perjuicio de que el abonado o suscriptor pueda darlo por terminado unilateralmente, en cualquier tiempo, previa notificación física o electrónica y entrega de los equipos correspondientes, con por lo menos quince (15) días hábiles de anticipación, conforme lo dispuesto en las Leyes Orgánicas de Telecomunicaciones y de Defensa del Consumidor y

encuentran detalladas en el/los Anexo (s)

Nº \_\_\_\_\_, el/los cual (es) forma (n) parte integrante del presente contrato.

01

**CLÁUSULA TERCERA.-** Plazo del Contrato: El plazo del presente contrato es de  meses contado (s) a partir de la fecha de activación y prestación efectiva del servicio. La fecha inicial considerada para la facturación para cada uno de los servicios contratados debe ser la de la activación efectiva del servicio contratado.

Las partes se comprometen a respetar el plazo pactado, sin perjuicio de que el abonado o suscriptor pueda darlo por terminado unilateralmente, en cualquier tiempo, previa notificación física o electrónica y entrega de los equipos correspondientes, con por lo menos quince (15) días hábiles de anticipación, conforme lo dispuesto en las Leyes Orgánicas de Telecomunicaciones y de Defensa del Consumidor y sin que para ello esté obligado a cancelar multas o recargos de valores de ninguna naturaleza, salvo valores adeudados por servicios efectivamente prestados o bienes solicitados y recibidos, hasta la terminación del contrato.

**CLÁUSULA CUARTA Renovación:** El abonado acepta la renovación automática o sucesiva por períodos iguales y sucesivos del contrato en las mismas condiciones de este contrato, sin perjuicio de su derecho a terminar la relación contractual en cualquier tiempo conforme la legislación aplicable, para lo cual deberá solicitar con hasta quince (15) días hábiles de antelación a la fecha de renovación, su decisión de no renovación. En tal virtud, las partes entienden y aceptan que de no mediar la solicitud de no renovación del contrato, éste se renovará automáticamente.

**CLÁUSULA QUINTA.-** Permanencia mínima:

El abonado se acoge al periodo de permanencia mínima establecido en los Anexos correspondientes del servicio contratado? **SI**  **NO**

Los beneficios de la permanencia mínima serán descritos en los Anexos correspondientes.

La permanencia mínima se acuerda, sin perjuicio de que el abonado o suscriptor pueda dar por terminado el contrato en forma unilateral y anticipada, conforme lo señalado en la cláusula tercera del presente contrato.

En el evento de que el abonado o suscriptor desee terminar con la prestación del servicio contratado, deberá cancelar los valores adeudados por promociones en las que se haya establecido el tiempo de permanencia mínima.

**CLÁUSULA SEXTA.-** Tarifa y forma de pago: El abonado o suscriptor, se compromete con la CNT EP a pagar las tarifas o valores mensuales por cada uno de los servicios contratados, conforme el valor determinado en los Anexos correspondientes.

El pago se realizará de la siguiente forma:	SI	NO
Debito automatico cuenta de ahorro o corriente, o tarjeta de credito.*		X
Pago en linea a traves Instituciones y Auxiliares Financieros o de Pagos, autorizados y/o medios electrónicos.	X	
Pago directo en ventanillas del prestador del servicio.	X	
Cualquier otro medio de pago determinado y autorizado por la Junta de la Política y Regulación Monetaria y Financiera.	X	

\* El abonado o suscriptor acepta todas las condiciones detalladas en el Anexo denominado Autorización de débito que forma parte integrante de este contrato.

En caso de que el abonado o suscriptor desee cambiar su modalidad de pago a otra de las disponibles, deberá comunicarse a la CNT EP., a través de cualquier medio autorizado de atención, a efectos de realizar el cambio requerido.

La facturación por servicio contratado iniciará a partir de la fecha en que el abonado o suscriptor tenga activado el servicio contratado de conformidad con la cláusula tercera más los impuestos que por ley correspondan. De igual manera, se facturará únicamente hasta la fecha en la que se da por terminado el contrato. Durante la suspensión del servicio (s), se facturará únicamente por los servicios efectivamente prestados y aquellos que se justifiquen de conformidad a la normativa vigente.

En el caso de que existan reajustes de la tarifa de los servicios contratados por el abonado o suscriptor, la CNT EP notificará con un plazo de 30 días de anticipación a la modificación por cualquier medio masivo, indicándole de manera clara las nuevas características, mejoras y tarifas a las condiciones que apliquen.

El abonado o suscriptor podrá solicitar el cambio de plan contratado. La aplicación de dicho plan regirá desde la activación del servicio bajo las condiciones del nuevo plan.

El abonado o suscriptor acepta recibir la factura electrónica al siguiente correo electrónico: ( \_\_\_\_\_ )  
facturación@shushufindi.gob.ec

En caso de mora, el abonado o suscriptor, se compromete expresamente a cancelar el valor total adeudado más el interés por mora calculado con las tasas vigentes y establecidas para CNT EP, de acuerdo a la fecha en que debió efectuarse el pago, calculados desde el día siguiente de la fecha máxima de pago constante en la factura, hasta el día efectivo de pago del valor adeudado, así como también, los cargos de cobranza generados por la CNT EP conforme correspondan y aquellos que se justifiquen conforme a la normativa vigente.

**CLÁUSULA SÉPTIMA.-** Compra, Arrendamiento de Equipos: El abonado o suscriptor acepta cumplir las condiciones de los equipos adquiridos/arrendados detalladas en los Anexos correspondientes.

**CLÁUSULA OCTAVA.-** Información personal: La CNT EP garantizará la privacidad y protección de los datos que el abonado o suscriptor ha detallado el presente contrato. La CNT EP se sujetará a las disposiciones regulatorias y a los Anexos debidamente autorizados por el abonado o suscriptor.

**CLÁUSULA NOVENA.-** Reclamos y soporte técnico: El Abonado o suscriptor podrá requerir soporte técnico o presentar reclamos a la CNT EP de los servicios contratados a través de los medios publicados en su portal web oficial [www.cnt.gob.ec](http://www.cnt.gob.ec), en el cual se encuentra detallado las oficinas de atención al usuario, el horario de atención y los teléfonos a los cuales pueden comunicarse.

Y por todos los medios definidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones [www.arcotel.gob.ec/](http://www.arcotel.gob.ec/).

**CLÁUSULA DÉCIMA.-** Normativa Aplicable: En la prestación del servicio, se entienden incluidos todos los derechos y obligaciones de los abonados/suscriptores, así como también los derechos y obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones dispuestos en la normativa ecuatoriana.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA.-** Controversias: Las diferencias que surjan de la ejecución del presente Contrato, podrán ser resueltas por mutuo acuerdo entre las partes, sin perjuicio de que el abonado o suscriptor acuda con su reclamo, queja o denuncia, ante las autoridades administrativas que correspondan.

Si llegara a surgir algún conflicto o diferencia entre las partes en la interpretación y ejecución de éstas cláusulas contractuales, y no se resolviera de mutuo acuerdo, el mismo será resuelto ante la jurisdicción y competencia de los Juzgados y Tribunales Ecuatorianos. Sin perjuicio del ejercicio de las acciones legales de recuperación y cobranza, que conforme la Ley Orgánica de Empresas Públicas y naturaleza jurídica de la CNT EP, que le corresponden.

La CNT EP, al ser empresa pública, está facultada para ejercer el procedimiento de ejecución coactiva para la recuperación de los valores adeudados.

**CLAUSULA DÉCIMA SEGUNDA.-** Anexos: Es parte integrante del presente contrato los Anexos que contienen las "Condiciones Particulares del servicio contratado", así como los demás documentos que se incorporen y formen parte integrante de este contrato de conformidad con el ordenamiento jurídico.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA.-** Terminación del Contrato.- Las partes intervinientes acuerdan en forma recíproca que el contrato que hoy suscriben, sus anexos y demás documentos que forman parte integrante del mismo, podrán ser declarados terminados en los siguientes casos:

- a) Por vencimiento del plazo del contrato, para lo cual cualquiera de las partes podrá notificar a la otra con 15 días hábiles la terminación por esta causal.
- b) Por falta de pago
- c) Por insolvencia declarada por juez competente, concurso de acreedores, quiebra, disolución o liquidación, de cualquiera de las partes intervinientes.
- d) Cuando por circunstancias imprevistas, técnicas o económicas, o causas de fuerza mayor o caso fortuito debidamente justificado, no fuere posible o conveniente para los intereses de las partes ejecutar total o parcialmente el Contrato, las mismas podrán, por mutuo acuerdo, convenir la extinción de todas o algunas de las obligaciones del Contrato. La terminación por mutuo acuerdo no implica la renuncia de las obligaciones ni derechos a favor de CNT EP y del abonado o suscriptor. En este caso el abonado o suscriptor, deberá pagar todos los valores adeudados por los servicios prestados, y emitir un documento en el que consten los fundamentos que motivan la terminación, adicionalmente el abonado o suscriptor debe entregar los equipos de propiedad de CNT EP, si fuere el caso, en perfectas condiciones, salvo, por el deterioro normal de su uso.

- a) En el caso de que a la CNT EP se le retire, cancele o suspenda cualquiera de los permisos, licencias, autorizaciones, o concesiones, necesarios para la prestación del servicio contratado.
- b) Por portación de CNT EP a otra operadora, para lo cual el abonado o suscriptor deberá cancelar todos los valores adeudados por la prestación del servicio o equipo terminal.
- c) Por mandato judicial, o disposición de autoridad administrativa competente.
- d) Por incumplimiento del abonado o suscriptor, de las obligaciones previstas en el presente Contrato.
- e) Cuando el abonado o suscriptor modifique, altere, deteriore, dañe o desprograme los equipos o servicio que se le haya entregado, para cualquier propósito no autorizado por CNT EP.
- f) Si el abonado o suscriptor cediera total o parcialmente el contrato sin autorización de CNT EP
- g) Por muerte del abonado o suscriptor; lo cual, surtirá efecto cuando documentadamente se ponga en conocimiento de la CNT E.P., del hecho acaecido.
- h) Por alquilar, arrendar, revender o negociar de cualquier forma el servicio contratado.
- i) Si el abonado o suscriptor utiliza los servicios contratados para fines distintos a los convenidos o si los utiliza en prácticas contrarias a la Ley, las buenas costumbres, la moral o en cualquier forma que perjudique a la CNT EP o a sus empresas relacionadas.

Si por causas imputables al abonado o suscriptor, la CNT EP termina de forma anticipada el presente contrato, se procederá inmediatamente a suspender el servicio sin previo aviso y sin que el abonado o suscriptor tenga derecho a indemnización o devolución de dinero alguna.

**CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA.-** Obligaciones del Abonado o Suscriptor.-

- a) Cumplir con los términos del contrato de adhesión.
- b) Hacer buen uso de los servicios contratados y para los fines convenidos.
- c) Informarse adecuadamente y de manera oportuna, así como utilizar la información proporcionada por la CNT EP en su página web.
- d) Notificar a la CNT EP, cuando ocurra, la interrupción o daño en las instalaciones o infraestructuras de las comunicaciones sobre las cuales tuviera que notificar al prestador del servicio, cuando ocurra.
- e) Dirigirse a los medios oficiales de la CNT EP
- f) Pagar por los servicios contratados y efectivamente recibidos conforme lo determinan el presente contrato y el ordenamiento jurídico vigente.
- g) Cumplir con las obligaciones o resoluciones emitidas por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y demás que se derivan del ordenamiento jurídico vigente.
- h) Cumplir con las obligaciones de empadronamiento, conforme la normativa aplicable.
- i) No utilizar los servicios contratados para realizar fraude o perjuicios a la CNT EP o a terceros.
- j) No hacer uso indebido de los servicios de emergencia, respetando los derechos de los demás y el orden público.
- k) En la utilización de servicios de telefonía fija, servicio móvil avanzado, abstenerse de la realización de llamadas o SMS con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, que no hayan sido previamente aceptadas por el destinatario de la llamada.
- l) El Abonado o Suscriptor deberá cancelar los valores de las facturas hasta la fecha máxima de pago constante en la factura acorde a los ciclos de facturación.
- m) El abonado o suscriptor, no podrá ceder total ni parcialmente los derechos y obligaciones adquiridos mediante el presente contrato, a terceras personas, salvo autorización expresa y escrita; y, cumpliendo con el procedimiento establecido por CNT EP, de no existir la referida autorización, dará lugar a la terminación unilateral del mismo.

- a) El uso de equipos debidamente homologados
- b) Hacer uso de los equipos de acuerdo a los parámetros de uso establecidos por la CNT EP
- c) El abonado o suscriptor deberá comunicar obligatoriamente a la CNT EP cualquier cambio de domicilio o de dirección electrónica, al día siguiente en que el cambio se efectúe.
- d) El abonado o suscriptor en caso de que la Operadora oferte mejores condiciones tecnológicas al servicio contratado, de acuerdo al literal e) de la cláusula décima quinta del presente contrato, aceptará las mismas sin recargos adicionales a su servicio.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA.-** Obligaciones de la CNT EP.-

- a) Prestar el servicio contratado por el abonado o suscriptor de forma continua y permanente, durante el plazo de duración de este Contrato, en los términos acordados en este instrumento, salvo las situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, según las establecidas en el Art. 30 del Código Civil y en las disposiciones de la de la norma de telecomunicaciones.
- b) La CNT EP se compromete a prestar los servicios contratados por el abonado o suscriptor, conforme a las condiciones de este contrato.
- c) CNT EP estará exenta de responsabilidad en caso de mal uso de los servicios contratados por parte del Abonado o Suscriptor, por lo que no estará obligada al pago de indemnización de ninguna clase.
- d) Informar sobre las características de los servicios ofertados, como promociones de planes, tarifas precios, saldos y otros servicios informativos, a través de medios físicos y electrónicos.
- e) En caso de que la CNT EP requiera modificar las características técnicas del servicio contratado por el abonado, notificará por escrito por medios físicos, electrónicos o telefónicos al abonado, suscriptor o cliente, en un plazo no mayor a quince (15) días de anticipación a la modificación. Si transcurridos quince (15) días calendarios posteriores a la notificación, el cliente/abonado- suscriptor no emitiera objeción alguna por escrito, y por el contrario existiere continuidad en la utilización de los servicios, constituirá aceptación del cambio realizado.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA.-** Notificaciones y Domicilio: Las notificaciones que correspondan, serán entregadas en el domicilio del abonado o suscriptor, así como en el correo electrónico señalado en la cláusula primera del presente contrato.

La CNT EP señala como domicilio para notificaciones el lugar donde funcionan sus oficinas principales en cada ciudad. El abonado o suscriptor acepta recibir notificaciones a través de las siguientes formas:

- 1.- Por cualquier medio masivo,
- 2.- O en el domicilio del abonado o suscriptor señalado en la cláusula primera del presente contrato, 3.- O así como en el correo electrónico señalado en la cláusula primera del presente contrato.

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA.-** Empaquetamiento de servicios:

En los casos que la contratación incluya empaquetamiento, los servicios correspondientes se describen en el Anexo respectivo y se brindarán por parte de la CNT EP de acuerdo a la disponibilidad técnica y de accesibilidad.


La contratación incluye empaquetamiento de servicios \*:  SI  NO

(\* Los servicios de empaquetamiento constan en el anexo de empaquetamiento.

N/A

**CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA.- Aceptación.-** El abonado o suscriptor acepta el presente contrato con sus términos y condiciones y demás documentos anexos para lo cual deja constancia de lo anterior y firman junto con la CNT EP en tres ejemplares del mismo tenor, en la ciudad de NUEVA LOJA a los 6 días del mes de ENERO del año 2022 .

Firman las partes:

 Firmado electrónicamente por: _____ <b>Firma de abonado o suscriptor</b> RAZÓN SOCIAL: GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN SHUSHUFINDI RUC: _____ Nombre y Apellido del Representante Legal: _____ N° cédula: _____	_____ <b>Firma autorizada por CNT EP</b> RUC: _____ Nombre y Apellido: _____
---	---

# Términos y Condiciones de Uso de Zapping.

Última actualización: 22 SEPTIEMBRE 2023

Por favor lea detalladamente estos términos y condiciones (los "**Términos y Condiciones**" o "**T&C**") antes de suscribirse en el sitio <https://www.zapping.com>, operado por Zapping SpA (en adelante también el "**Sitio Web**" y "**Zapping**"), con el objeto de acceder a los servicios prestados por esta última, a través de distintas aplicaciones (en adelante, las "**Aplicaciones**" o "**Aplicaciones Zapping**").

El uso de las Aplicaciones Zapping y la contratación de sus Servicios está condicionado a la creación de una cuenta personal por el usuario y a su aceptación de estos T&C marcando la casilla correspondiente, mediante la cual el usuario pasará a ser suscriptor formal de Zapping (el "**Suscriptor**") y se entenderá perfeccionado el contrato entre ambos.

## 1. Servicios Prestados por Zapping.

Zapping SpA opera una plataforma digital (la "**Plataforma**"), que permite la transmisión de contenido audiovisual a sus Suscriptores digital a través de internet, que permite reproducir dichos contenidos a través de las Aplicaciones, ya sea directamente en el Sitio Web o en televisores, computadoras, dispositivos móviles y otros dispositivos conectados a Internet.

En tal sentido, Zapping SpA, a través de la Plataforma, presta a sus Suscriptores servicios de transmisión, re-transmisión, difusión y reproducción de contenido audiovisual digital, incluyendo eventos deportivos, noticias, entretenimiento, películas, series, eventos especiales y cualquier otro tipo de entretenimiento audiovisual (el "**Contenido Audiovisual**" o el "**Contenido**") que sea emitido por los canales pertenecientes a la oferta televisiva de Zapping.

Zapping cuenta con la autorización de los canales y/o respectivos titulares del Contenido Audiovisual para emitir su señal a través de la Plataforma, siendo cada canal responsable de contar con los derechos del Contenido emitido en su canal. Respecto de los canales desarrollados directamente por Zapping, éste declara y se hace responsable de contar con los respectivos derechos de emisión del Contenido.

Los servicios descritos precedentemente, así como cualquier otro producto o servicio prestado por Zapping a sus Suscriptores, en adelante se denominarán los "**Servicio(s)**", cuya suscripción, pago y utilización se rige por estos T&C.

## **2. Acerca de Zapping SpA.**

Los Servicios son prestados por Zapping SpA, una sociedad por acciones vigente y válidamente constituida bajo las leyes de la República de Chile, Rol Único Tributario N° 76.822.618-0, representada legalmente por don Gustavo Morandé Stuvan, ambos con domicilio en Inés Matte Urrejola 0848, comuna de Providencia, Santiago de Chile.

## **3. Modificación de los Términos y Condiciones.**

Zapping podrá modificar todo o parte de estos Términos y Condiciones, debiendo para ello notificar a sus Suscriptores mediante su publicación en el Sitio Web. Efectuada dicha publicación, los nuevos Suscriptores se registrarán por los nuevos T&C, en tanto que los Suscriptores que cuenten con contrato vigente bajo la modalidad de suscripción mensual, deberán aceptar los nuevos términos y condiciones con anterioridad al inicio de su próximo período mensual, para lo cual se les enviará un email requiriendo dicha confirmación.

## **4. Privacidad.**

La información personal de los Suscriptores se encuentra sujeta a nuestras Políticas de Privacidad, cuyos términos y condiciones se pueden ver en el siguiente enlace: <https://www.zapping.com/privacy>

## **5. Comunicaciones.**

Mediante la aceptación de los presentes Términos y Condiciones, el Suscriptor autoriza a Zapping a enviarle correos electrónicos o emails a su dirección de correo electrónico registrada en su cuenta de suscripción. Estos correos podrán incluir comunicaciones relacionadas con la contratación de sus Servicios ("**Correos Transaccionales**") o bien información de contenido publicitario o promocional de Zapping o sus Servicios ("**Correos Promocionales**"), pudiendo estos últimos ser enviados al Suscriptor incluso una vez terminado el Contrato entre éste y Zapping. Con todo, el Suscriptor o ex Suscriptor tendrá derecho a hacer cesar el envío de Correos Promocionales.

Zapping podrá, periódicamente, modificar la configuración de la forma de acceso del Suscriptor a su cuenta o solicitarle autorizaciones en el evento de cambios sustanciales de las condiciones de los presentes T&C o de las Políticas de Privacidad. Asimismo, podrá solicitarle actualización de su medio de pago, en caso que éste se encuentre vencido o sin funcionamiento por cualquier causa.

## **6. Suscripción, modalidades de contratación, medios de pago y cobro de los Servicios.**

### **6.1. Suscripción a Zapping.**

**6.1.1.** Para utilizar los Servicios, el Suscriptor deberá crear su cuenta personal, completando el formulario establecido al efecto en el Sitio Web, ingresando en él los datos correspondientes a su nombre completo, dirección de correo electrónico válida, contraseña y detalles de su medio de su pago.

La cuenta del Suscriptor será totalmente autogestionable por éste, quien podrá contratar bajo las distintas modalidades aquí establecidas, desconectarlos o desactivar la cuenta cuando guste, y también contratar canales adicionales o Premium en conformidad con los presentes T&C.

**6.1.2.** Antes de concluir la contratación de cualquier Servicio, la Plataforma exhibirá al Suscriptor un resumen del Servicio contratado, incluyendo su precio y forma de pago, requiriéndosele, asimismo la aprobación de los presentes T&C. Una vez contratado un Servicio, Zapping enviará confirmación escrita del mismo por email al Suscriptor. Asimismo, este último no tendrá derecho a retracto en los términos establecido del Art. 3 bis de la Ley 19.496, pudiendo sin embargo dar por terminada su suscripción en la forma y condiciones que se establecen en los presentes T&C.

**6.1.3.** Suspendidos que sean los servicios por alguna causal contemplada en los presentes T&C o por cancelación del Suscriptor, Zapping mantendrá abierta la cuenta a su nombre, en forma inactiva. De esta forma si un consumidor deseara volver a contratar los Servicios de Zapping, en cualquiera de sus modalidades, podrá reactivar su cuenta, aceptando los T&C y recontractarlos en el precio y demás términos vigentes a la fecha de la nueva contratación.

### **6.2. Modalidades de contratación y medios de pago.**

Los Servicios podrán contratarse bajo la modalidad de Giftcard o Código de Prepago o de Suscripción Mensual, cuyas características se describen a continuación. Lo anterior es sin perjuicio que Zapping pueda entregar ciertos servicios al Suscriptor de forma promocional o gratuita, a modo de prueba o de otra forma, por un período de tiempo limitado.

Todo ello, según se indica a continuación:

**a.- Giftcard o Código de Prepago.** Zapping ofrece a sus consumidores la opción de comprar una Giftcard o Código de acceso prepago por un período determinado de tiempo (por ejemplo, uno, tres o seis meses), sin renovación automática.

La Giftcard o Código podrá pagarse, a opción del Suscriptor a través de Mercado Pago, de tarjetas de crédito Visa y Mastercard y "tarjetas de prepago" (tarjetas de pago con provisión de fondos) aceptadas por la Plataforma (tales como Mach, Tempo u otras indicadas en el Sitio Web).

Una vez vencido el período contratado para la Giftcard o Código, el Servicio se suspenderá de forma automática.

**b. Suscripción mensual.** Consiste en la contratación mensual de los Servicios de Zapping, renovable automáticamente por períodos iguales de un mes cada uno, a menos que el Suscriptor cancele o deje sin efecto su suscripción en el Sitio Web. El precio de la suscripción será el precio de lista publicado en el Sitio Web al inicio de cada período contractual de carácter mensual y se cobrará por anticipado. Con todo, Zapping podrá ofrecer precios promocionales o premiar a Suscriptores antiguos manteniéndole los precios originales o limitándole total o parcialmente las alzas de precio del Servicio, a su discreción.

La suscripción mensual podrá pagarse mediante tarjeta de crédito y "tarjetas de prepago" (tarjetas de pago con provisión de fondos) aceptadas por la Plataforma (tales como Mach, Tempo u otras indicadas en el Sitio Web).

Con todo, a los Suscriptores que se registren con tarjeta de crédito Visa o Mastercard como medio de pago, Zapping ofrece un período de prueba gratis de 7 días de duración -previo al inicio de la suscripción mensual, para el cual se requiere el ingreso de los datos de suscripción y pago-, a cuyo término se iniciará automáticamente el período de suscripción mensual, cobrándose la tarifa correspondiente al primer mes, salvo que el Suscriptor cancele o deje sin efecto la membresía o suscripción en el Sitio Web. En caso que la suscripción mensual se pague mediante una tarjeta de prepago, el período de suscripción respectivo comenzará inmediatamente, cobrándosele el valor mensual de la suscripción tan pronto ésta se realice.

La suscripción mensual también podrá ser terminada por Zapping por falta de pago o alguna otra causal establecida en los presentes Términos y Condiciones.

En caso de querer poner término a los Servicios, el Suscriptor deberá cancelar su suscripción ingresando a su cuenta de Zapping con su dirección de correo electrónico y contraseña, antes del término del mes de su suscripción (que se calculará conforme con lo establecido al efecto bajo el Título "Ciclo de Facturación en el acápite /ii/ siguiente), de forma tal de evitar que se le cobre el precio del Servicio del mes siguiente.

Zapping se reserva el derecho de ofrecer una variedad de planes de suscripción mensual, con diferentes condiciones, precios y características, los que podrá modificar o terminar en cualquier momento. El Suscriptor podrá encontrar los detalles específicos de cada uno de ellos y de su suscripción a Zapping visitando el Sitio Web.

Adicionalmente a sus planes de suscripción mensual, Zapping podrá ofrecer uno o más canales adicionales, cuya venta se ofrecerá a los Suscriptores que mantengan una suscripción activa a los precios indicados respectivamente en el Sitio Web.

El cobro del precio de los Servicios se regirá por las siguientes disposiciones:

**/i/ Cobro de los Servicios bajo suscripción mensual.**

Al iniciar su suscripción mensual o terminar el período de prueba, Zapping cobrará al Suscriptor la tarifa de suscripción mensual correspondiente vigente para el plan correspondiente, cobro que se realizará por mes adelantado, independiente del día del mes que se haga la suscripción.

El Suscriptor que contrate bajo la modalidad de suscripción mensual reconoce y acepta que el monto que se le cobra por los Servicios puede variar de mes a mes en razón de ofertas promocionales, cambios o canales adicionales que hubiere contratado, autorizando a cobrar esos montos variables a través de su forma de pago.

En caso de que un intento de cobro no resulte exitoso, ya sea porque la tarjeta no tiene saldo o bien el banco emisor rechazare el pago por algún otro motivo, Zapping reintentará efectuar el pago en 2 oportunidades, la primera a las 24 horas y la segunda 48 horas después del intento fallido. En caso de fallar en los 3 intentos, el Servicio y suscripción se cancelará automáticamente.

Se deja expresa constancia que, para la gestión de los cobros a través de tarjetas de crédito, Zapping contrata diversos servicios de operación de dichos medios de pago. Actualmente los cargos de las contrataciones en Chile y otros países de América Latina al cupo internacional de su tarjeta de crédito, en la moneda local (pesos, soles u otros), realizándose la conversión bajo los términos convenidos entre el Suscriptor y el emisor de su respectiva tarjeta de crédito.

**/ii/ Ciclo de facturación.**

Para efectos de los presentes Términos y Condiciones, "facturación" se refiere al cobro del cargo de la Tarifa correspondiente al plan, en la tarjeta de crédito registrada por el Suscriptor en su cuenta Zapping de la Tarifa de los Servicios Zapping contratados.

Conforme con lo antes señalado, la suscripción mensual se facturará anticipadamente al darse inicio a la suscripción, el cual en caso de suscripciones mensuales con tarjetas de crédito Visa y Mastercard comienza inmediatamente terminado el período de prueba gratis; y luego, regularmente todos los meses, siempre por mes anticipado, salvo que el Suscriptor cancele su suscripción para el mes siguiente o ésta termine conforme con los presentes T&C.

Se facturará automáticamente su forma de pago todos los meses en el día calendario correspondiente a aquél en que inició su membresía o suscripción.

Con todo, Zapping podrá cambiar la fecha de cobro del Servicio, en especial la forma de pago registrada por el Suscriptor no es válida al momento de realizarse, situación que deberá regularizarse de inmediato por el Suscriptor. Si su suscripción comienza un día inhábil, feriado o no regular (entendiendo por día "no regular" los casos dados por la intercalación de meses de 30 y 31 días, incluido el caso particular de febrero con 28 días, en su caso), Zapping podrá cobrar el Servicio el día hábil o regular inmediatamente siguiente, próximo u otro según estimemos oportuno. Por ejemplo, si su suscripción mensual a Zapping comenzó el día 31 de enero, su próxima fecha de facturación y pago será probablemente el 28 de febrero próximo.

### **/iii/ Cancelación de la cuenta.**

Los Suscriptores pueden cancelar su suscripción mensual en cualquier momento, en forma unilateral, ingresando a su cuenta de Zapping con su correo electrónico y contraseña. En dicho caso, continuarán teniendo acceso al Servicio hasta el final del ciclo de facturación mensual. No se otorgarán reembolsos ni créditos por los períodos de membresía o suscripción utilizados parcialmente o por los contenidos no vistos. Para cancelar, visite nuestro Sitio Web, ingrese a la sección "Mi Cuenta" y podrá realizar la cancelación del plan de forma automática.

### **6.3. Impuestos y emisión de boletas**

Los Servicios provistos por Zapping se encuentran afectos al Impuesto al Valor Agregado (IVA), emitiéndose mensualmente la boleta por Zapping al Suscriptor, dejándose a disposición de éste en su cuenta de Zapping.

## **7. Utilización de los Servicios.**

**7.1.** Para contratar los Servicios de Zapping el Suscriptor deberá tener 18 años y ser capaz de contratar. Los menores de 18 años pueden utilizar los Servicios con la supervisión de su padre o tutor, a través de la cuenta de esa persona y sujeto a nuestros Términos y Condiciones, todo bajo la única y exclusiva responsabilidad de dicho padre o tutor.

**7.2.** Los Servicios de Zapping y los Contenidos a los que se accede a través de nuestro Servicio son únicamente para uso personal y no comercial. Durante la membresía o suscripción a Zapping, le otorgamos una licencia limitada, no exclusiva, e intransferible para acceder a los Servicios de Zapping con el propósito de ver el Contenido Audiovisual a través de nuestro servicio de transmisión.

**7.3.** Cada Suscriptor podrá ver el Contenido Audiovisual a través de los Servicios de Zapping exclusivamente a territorio de la República de Chile. Zapping utilizará tecnologías para verificar su ubicación geográfica.

**7.4.** Cada usuario podrá registrar y utilizar los servicios en el número de dispositivos y direcciones IP establecidas por la modalidad de contratación y plan que hubiera contratado. Visite la información correspondiente en nuestro Sitio Web para ver los dispositivos conectados a Internet en el que puede acceder a los contenidos.

**7.5.** Ciertos Servicios de Zapping se actualizan continua y periódicamente, incluido su catálogo de Contenido Audiovisual, pudiendo introducir, excluir o cambiar una o más señales o canales incluidas en sus planes libremente, a la sola discreción de Zapping y según disponibilidad de los mismos. Además, Zapping prueba, revisa, mantiene y actualiza regularmente varios de los elementos que conforman nuestro Servicio, incluidos el Sitio Web, las interfaces de usuario, los niveles de servicio, los planes, promociones y características, la disponibilidad de Contenido Audiovisual, la entrega y los precios.

**7.6.** El Suscriptor deberá usar los Servicios de Zapping, de conformidad con los presentes T&C, con las leyes, normas y reglamentaciones vigentes, incluidas las limitaciones de presentación en público o cualquier otra restricción al uso de los Servicios o su Contenido Audiovisual. Asimismo, el Suscriptor tendrá prohibido archivar, descargar, distribuir, modificar, transmitir, mostrar, ejecutar, reproducir, duplicar, publicar, otorgar licencias, crear obras derivadas basadas en el Contenido Audiovisual u ofrecer en venta, o usar (a excepción de que se autorice expresamente en estos Términos y Condiciones) el contenido e información contenida en u obtenida de Servicios de Zapping sin consentimiento previo y por escrito de Zapping. El Suscriptor también tendrá prohibido eliminar, modificar, desactivar, interferir con o burlar las protecciones de contenido de Servicio Zapping; usar ningún spider, scraper u otra forma automatizada de acceder al Servicio de Zapping; ni descompilar, realizar ingeniería inversa, desarmar el software u otro producto o proceso a los que se acceda a través de Servicios de Zapping; introducir de alguna manera códigos o productos o manipular el contenido de Servicios de Zapping; o usar método alguno de análisis, extracción u obtención de datos. Asimismo, el Suscriptor se compromete a no subir, publicar, enviar por email o transmitir de cualquier otra forma ningún material diseñado para interrumpir, destruir o limitar la funcionalidad del software de computación, hardware o equipos de telecomunicaciones asociados con Servicios de Zapping, incluido material que contenga virus de software o cualquier otro código, archivos o programas.

**7.7.** La calidad de la imagen del Contenido Audiovisual transmitido por Internet puede variar de dispositivo en dispositivo y puede verse afectada por diversos factores, tales como su ubicación, el ancho de banda disponible o la velocidad de su conexión a Internet. Todos los cargos de acceso a Internet correrán por cuenta del Suscriptor. Zapping no garantiza la calidad de experiencia del Servicio a través de su pantalla.

según diversos factores, incluido el lugar donde se encuentra, el ancho de banda disponible en ese momento, el Contenido Audiovisual que seleccione y la configuración de su dispositivo.

**7.8.** El software de transmisión de Zapping es desarrollado por la compañía tecnológica "Zapping TV, Inc." y fue diseñado para permitir la transmisión de contenidos desde Zapping hacia dispositivos móviles y fijos existentes o por existir y/o conectados a Internet. Este software puede variar según el dispositivo y el medio, y las funcionalidades también pueden variar según el dispositivo. Al utilizar nuestro Servicio, el Suscriptor reconoce y acepta la licencia o autorización limitada que le conceden estos T&C para efectos de recibir, sin más aviso o notificación, las versiones actualizadas del software de "Zapping TV, Inc", lo cual acepta desde ya mediante la aceptación de los presentes T&C. Zapping no garantiza ni asume responsabilidad por el rendimiento de los dispositivos del Suscriptor, ni la compatibilidad con el Servicio de Zapping. En caso de algún inconveniente con el dispositivo, el Suscriptor deberá recurrir únicamente al fabricante o al vendedor del dispositivo. En el caso de extravío o robo de su dispositivo listo para Zapping, desactívelo. Si no cierra sesión o no desactiva el dispositivo, otros podrán acceder al Servicio de Zapping a través de su cuenta y podrán llegar a acceder a alguna información de su cuenta. Para desactivar un dispositivo, siga las instrucciones publicadas en nuestro Sitio Web.

**7.9.** Zapping se encuentra facultada para terminar o restringir el uso del Servicio sin compensación o aviso previo si sospechamos que el Suscriptor viola cualquiera de los Términos y Condiciones o usa el servicio de forma ilegal o inadecuada.

**7.10.** Los Suscriptores de los Servicios de Zapping, son los únicos responsables de limitar y supervigilar el nivel de madurez requerido para acceder al Contenido Audiovisual al que puedan acceder los demás miembros de su hogar (por ejemplo, sus hijos). Los Suscriptores aceptan y reconocen que parte del Contenido Audiovisual que estará disponible en Zapping puede ser considerado "solo para adultos", de acuerdo a los requerimientos del lugar geográfico que corresponda.

## **8. Contraseña y acceso a la cuenta.**

**8.1.** El Suscriptor que crea una cuenta en Zapping y al que se le cobran los cargos a través de su forma de pago se denomina para efectos de los presentes Términos y Condiciones también como el Titular de la cuenta. El Titular de la cuenta tiene acceso y control sobre la cuenta de Zapping. El control del Titular de la cuenta se ejerce mediante el uso de la contraseña del Titular de la cuenta y, por lo tanto, para mantener el control exclusivo, el Titular de la cuenta no deberá revelar su contraseña a nadie.

Si el Titular de la cuenta desea evitar que cualquier tercero (relacionado o no) contacte de cualquier manera a Zapping y potencialmente modifique el control del Titular de la cuenta, el Titular de la cuenta no deberá revelar a terceros sus credenciales de acceso (nombre de usuario y contraseña) asociadas con su cuenta. Es su responsabilidad actualizar y mantener la veracidad y la exactitud de la información personal que nos brinda respecto de su cuenta.

**8.2.** Eventualmente, para efectos de facilitar al Suscriptor el acceso a su cuenta y para administrar mejor los Servicios de Zapping, ésta podría implementar tecnología que nos permita reconocerlo como el dueño de la cuenta y darle acceso directo a su cuenta sin solicitarle que vuelva a introducir ninguna contraseña u otra identificación al volver a ingresar, lo cual incluye el acceso a través de los dispositivos móviles y/o conectados a Internet o el Sitio Web.

**8.3.** Al compartir la contraseña de su cuenta en Zapping o al aceptar que otros accedan a su cuenta, el Titular de la cuenta asume la responsabilidad de garantizar que esos eventuales usuarios (relacionados o no) observen los Términos y Condiciones.

**8.4.** El Titular debe ser muy cauteloso con las comunicaciones en las que se le soliciten los datos de su tarjeta de crédito u otra información de su cuenta. Si usted brinda esa información ante una solicitud de este tipo, puede ser víctima de robo de identidad. Zapping nunca le pedirá datos o información de su tarjeta de crédito o forma de pago mediante correo electrónico. Acceda siempre a su información confidencial de cuenta yendo directamente al Sitio Web de Zapping y nunca a través de un hipervínculo en un email ni ningún otro tipo de comunicación, aunque parezca oficial. Zapping se reserva el derecho de suspender una cuenta en cualquier momento, con o sin aviso previo al Titular, con el fin de protegerse y proteger a sus socios, accionistas, aliados o contratistas, ante lo que considere que puede constituir una actividad fraudulenta.

## **9. Responsabilidad de Zapping.**

Zapping se compromete a prestar los Servicios contratados, cumpliendo los estándares de calidad y entregando el Contenido, en los términos y bajo las condiciones señalados en los presentes T&C y publicitados en el Sitio Web, respondiendo de culpa leve. Asimismo, se obliga a dar respuesta a los Suscriptores mediante los mecanismos de asistencia al cliente que se establecen al final de este instrumento. Zapping no garantiza al Suscriptor que podrá utilizar los Servicios de Zapping sin interrupciones o sin errores. Zapping no asume responsabilidad alguna por el uso de las aplicaciones por parte de los Suscriptores y usuarios a quienes éste permita acceder a los Servicios contratados, los dispositivos móviles y/o conexiones a internet de los mismos (ni con su compatibilidad con nuestro servicio).

## **10. Propiedad intelectual**

### **10.1. Derechos de autor.**

Zapping cuenta con las licencias necesarias para prestar los Servicios a que se refieren estos T&C, incluido todo el Contenido Audiovisual, los cuales están protegidos por las leyes de derechos de autor, secreto comercial u otras leyes o tratados de propiedad intelectual locales o internacionales vigentes.

### **10.2. Marcas.**

“Zapping TV” es marca registrada por Zapping SpA, en tanto que “Zapping” se encuentra en trámite de registro a su nombre en el Instituto Nacional de Propiedad Industrial (INAPI).

### **10.3. Patentes, permisos y autorizaciones.**

Zapping cuenta con las autorizaciones, permisos y patentes suficientes y necesarias para prestar los Servicios.

### **11. Ley aplicable.**

Los presentes Términos y Condiciones y la prestación de los Servicios por Zapping a sus Suscriptores se regirá por las Leyes del Estado de Chile.

### **12. Aplicaciones**

Usted puede encontrar aplicaciones de terceros (incluidos, a modo meramente enunciativo, sitios web, widgets, software u otros productos de software) que interactúan con los Servicios de Zapping. Estas aplicaciones pueden importar datos relacionados con su cuenta de Zapping y su actividad, y también obtener datos acerca de usted. Asimismo, estas aplicaciones proveen información en su beneficio o en beneficio de la mejor prestación de los Servicios. Estas aplicaciones son de propiedad de o manejadas por terceros que no están relacionados con Zapping, no siendo responsabilidad de Zapping el adecuado funcionamiento de las mismas.

### **13. Uso de la información.**

Zapping tiene derecho a utilizar cualquier comentario, información, idea, concepto, reseña o técnica o cualquier otro material contenido en cualquier comunicación que nos envíe, incluidas las respuestas a los cuestionarios o publicaciones a través de Servicios de Zapping y las interfaces de Suscriptor, sin contraprestación, reconocimiento o pago de ningún tipo, con cualquier fin, tales como el desarrollo, la fabricación y comercialización de productos y la creación, modificación o mejora de productos y

no recibirá ninguna contraprestación de ningún tipo y renuncia a cualquier acción contra Zapping o sus empresas vinculadas respecto del uso de esos materiales e ideas, incluso si el material o idea utilizado es significativamente similar al material o a la idea que usted presentó. Con todo, la utilización de sus datos personales se regirá por lo establecido en las Políticas de Privacidad referidas en el N° 4 de estos T&C.

## **14. Servicio al cliente**

Si necesita asistencia con su cuenta, podrá acceder al Link de Ayuda ubicado en el menú superior derecho del Sitio Web ([www.zapping.com/ayuda](http://www.zapping.com/ayuda)) donde podrá contactar a Zapping, con el objeto de obtener asistencia a través del chat o mensajería durante todos los días hábiles, esto es, excluyendo domingos y festivos, entre 9:00 y 23:00 horas. Asimismo, se podrá solicitar asistencia vía correo electrónico o email a la dirección de correo [contacto@zapping.com](mailto:contacto@zapping.com), el cual será respondido en ese mismo rango de horario. El tiempo de respuesta será de un máximo de 12 horas contadas desde que se generó la consulta, reclamo o solicitud, considerándose siempre para tales efectos sólo los días hábiles. Con todo, la solución podrá tomar un tiempo superior, en el evento que sea técnicamente necesario, lo cual le será informado oportunamente por los canales señalados.

**TERMINOS Y CONDICIONES NETLIFE PLAY**

“Netlife Play” es una plataforma de entretenimiento OTT (Over-the-top) que incluye la reproducción de contenido multimedia vía streaming Streaming. – La tecnología de streaming permite ver vídeos, escuchar música e incluso presenciar acontecimientos en directo desde su computadora de escritorio (PC), computadora portátil, teléfono inteligente (smartphone), tableta o televisión inteligente (Smart TV) conectados a Internet.)

El producto “Netlife Play” es brindado por MEGADATOS S.A. en adelante el “PRESTADOR” a Usted, como usuario en adelante “CLIENTE” bajo los términos y condiciones previstos en el presente contrato. Al ingresar y usar este aplicativo móvil o página web el “CLIENTE” expresa su voluntad y acepta los términos y condiciones establecidos por el “PRESTADOR”.

**POLÍTICA DE PRIVACIDAD.** – Por la prestación de este producto, el “PRESTADOR” podrá recopilar información de registro, información que pasará a terceros cuando ésta sea requerida por la ley o por acciones legales para las cuales esta información es relevante. Al respecto, el “CLIENTE” otorga su permiso para revelar la información constante por la ejecución del producto siempre y cuando exista la solicitud por la autoridad competente u orden judicial.

**PROPIEDAD.** – El “CLIENTE” acepta que el “PRESTADOR” es el dueño y propietario de los derechos personales y reales sobre la Base de Datos que se proporcionará en este producto.

El cliente tendrá acceso a la plataforma de entretenimiento OTT mediante la aplicación móvil “Netlife Play” disponible para los sistemas operativos Android / iOS

- Netlife Play es una marca registrada de MEGADATOS S.A.

**Dispositivos permitidos**

El número máximo de equipos o dispositivos permitidos por cada cliente, que pueden acceder al aplicativo móvil “Netlife Play” es 5, los cuales pueden ser del tipo: teléfonos inteligentes (smartphones), televisiones inteligentes (Smart TV), tabletas o computadoras de escritorio (PC). Los contenidos podrán reproducirse de manera simultánea hasta en 2 dispositivos a la vez. En caso de que el cliente desee registrar un dispositivo adicional a los 5 dispositivos registrados inicialmente, primero tendrá que dar de baja uno de éstos desde su sección personal (mi cuenta), para vincular el nuevo dispositivo.

Netlife Play es compatible con los siguientes dispositivos: Televisores: externos de entretenimiento: AndroidTv / Chromecast/ Amazon Fire TV / iOS. El equipo terminal utilizado debe contar como características mínimas para su funcionamiento: Procesador Intel o superior / 1 GB de memoria RAM / 20GB mínimo en disco duro / tarjeta de red y puerto de audio de salida.)

**Precio del servicio**

NETLIFE PLAY tiene un precio mensual de \$2.50 mensual más IVA

**Contratación y facturación**

La contratación de Netlife PLAY está disponible en todos los canales físicos de atención NETLIFE a nivel nacional

NETLIFE PLAY incluye sin limitación la aceptación del Acuerdo de Suscripción y Política de Privacidad, además de la creación y activación de su cuenta según corresponda

El primer mes de servicio, el cliente NO cancelará un valor total, sino el valor proporcional por el tiempo que haya recibido el servicio de acuerdo con su ciclo de facturación (Ciclo 1: Del 1 al 30 del mes, Ciclo 2: Del 15 al 14 del mes siguiente o Ciclo 3: Del 8 al 7 del mes siguiente).

El cliente puede realizar la cancelación de su suscripción a través del call center o centros de atención el 30, 14 o 7 de cada mes según su ciclo de facturación.

La entrega de este servicio no incluye la configuración del mismo en ningún dispositivo. Es responsabilidad del cliente: descargar el aplicativo móvil, instalarlo y configurarlo en sus dispositivos, con las credenciales recibidas por parte de MEGADATOS S.A. En caso de presentar inconvenientes, el cliente podrá solicitar el soporte técnico remoto llamando al teléfono 3920000.

#### **Cancelación del servicio**

El cliente puede realizar la cancelación de su suscripción a través del call center o centros de atención el día 30 de cada mes para los clientes del Ciclo 1 de facturación, el día 14 de cada mes para los clientes del Ciclo 2 de facturación o el día 7 de cada mes para los clientes del Ciclo 3 de facturación

En caso de que el cliente sea beneficiario de una promoción o descuento en el producto "Netlife Play", el cliente entiende que el incumplimiento de las condiciones establecidas para recibir la promoción o descuento resultarán en el cobro de las tarifas regulares de los beneficios entregados por MEGADATOS S.A., sin opción a reclamo.

#### **Entrega de credenciales y soporte**

Para acceder a "Netlife Play", el cliente recibirá sus credenciales de acceso: usuario y contraseña, mismas que serán enviadas al correo indicando al momento de contratación 24 horas después de su contratación o activación del servicio de internet. Es absoluta responsabilidad del cliente: 1) proporcionar un correo electrónico válido para recibir las credenciales; 2) verificar que el correo enviado por MEGADATOS S.A. se encuentre en su bandeja de entrada; de no encontrarlo en ésta, el cliente deberá verificar si el correo electrónico se encuentra alojado en la carpeta de correo no deseado (spam) y en caso de requerirlo o de presentar inconvenientes, podrá solicitar el reenvío de sus credenciales contactándose al teléfono 3920000.

En caso de requerirlo, el cliente recibirá el soporte técnico necesario, relacionado con inconvenientes con la reproducción de video, contenidos no disponibles, errores en las imágenes, entre otros; para lo cual deberá contactarse al teléfono 3920000.

Se aconseja cambiar la contraseña del servicio por lo menos cada tres meses o cuando exista cualquier sospecha de acceso indebido a su cuenta.

#### **Funcionalidades**

Con relación a las funcionalidades avanzadas como Pausa en Vivo, Time Shift, así como el Catch-Up TV estará configurada la grabación por un máximo de 3 días. Siempre que se cuenten con las autorizaciones de los programadores. De igual forma, estas funcionalidades podrán estar disponibles para un máximo de 30 señales del total de los canales.

Pausa en Vivo. – Permite al cliente detener de manera temporal un contenido que se está reproduciendo.

Time Shift.- La función Time Shift permite que mientras el televisor está grabando, pausar la imagen, rebobinar y volver a situarte en la imagen en directo mientras se sigue grabando el programa.

Catch-up TV.- La función Catch-up TV permite a los usuarios de la plataforma de entretenimiento OTT acceder sin restricciones a los videos una vez transcurridos varios días desde su emisión.

El control de contenido de Netlife Play deberá ser realizado por sus contratantes y/o adultos delegados para que puedan definir los criterios que eviten la visualización de contenido no apto de acuerdo con la edad del niño, niña o adolescente, mayor información: <https://www.netlife.ec/guia-de-seguridad-y-control-de-internet/>.

#### **Cambios en los Términos y Condiciones.-**

MEGADATOS S.A. se reserva el derecho a modificar estos Términos y Condiciones a su entera discreción y en cualquier momento, de acuerdo a necesidades corporativas; en tal sentido, el cliente acepta, autoriza y brinda su consentimiento a MEGADATOS S.A. para administrar, sistematizar, procesar y archivar sus datos durante el tiempo de vigencia del contrato suscrito con MEGADATOS S.A. y del producto denominado "Netlife Play" y demás procesos. El cliente podrá conocer cualquier modificación en estos Términos y Condiciones a través de la publicación que MEGADATOS S.A. realizará en su página web <https://www.netlife.ec/>; así mismo, el cliente podrá usar el producto luego de efectuado cualquier cambio que constituye aceptación expresa por parte del cliente conforme los nuevos Términos y Condiciones. MEGADATOS S.A. podrá emplear medios electrónicos, en todas las transacciones comerciales generadas, procesadas y aceptadas a través de llamadas telefónicas y sus modalidades similares digitales que gozan de igual valor que aquellas generadas personalmente como acuerdo de voluntades autorizadas por el titular. Mayor información: <https://www.netlife.ec/terminos-y-condiciones/#serviciosAdicionales>

#### **Aplicación y aceptación de los productos.-**

MEGADATOS S.A. e Hispasat se reservan el derecho, con o sin aviso previo de: 1) cambiar las descripciones, imágenes y referencias relativas a productos y características; 2) limitar la cantidad disponible de cualquier producto; 3) aceptar o imponer condiciones sobre la aceptación de cualquier cupón, código de cupón, código promocional o cualquier otra promoción similar; 4) prohibir a cualquier usuario a realizar cualquiera o todas las transacciones; y/o 5) negarnos a brindarle a cualquier interesado algún producto. El precio y la disponibilidad del producto "Netlife Play" están sujetos a cambio sin aviso.

**Aplicación y aceptación de los servicios.** – Para la aplicación en el contexto global se requiere determinar algunas definiciones:

Titular. – La persona natural o jurídica (TITULAR) a quien identifica o corresponden los datos personales.

Responsable. – Persona natural o jurídica que decide sobre el tratamiento de los datos personales.

Tratamiento. – La obtención, uso (que incluye el acceso, manejo, aprovechamiento, transferencia o disposición de datos personales), divulgación o almacenamiento de datos personales por cualquier medio.

Transferencia. – Toda comunicación de datos realizada a persona distinta del responsable o encargado del tratamiento.

Consentimiento tácito. – Se entenderá que el titular ha consentido en el tratamiento de los datos, cuando habiéndose puesto a su disposición el Aviso de Privacidad, no manifestó su oposición.

Finalidades Primarias. – Los datos personales que recabamos de Usted, los utilizaremos para las siguientes finalidades que son necesarias para el producto que solicita: fines personales, fines laborales, fines bancarios.

Formas de recabar sus datos personales. – Para las actividades señaladas en el presente Aviso de Privacidad, podemos recabar sus datos personales de distintas formas: cuando usted nos los proporciona directamente, cuando visita nuestra página web o utiliza nuestros productos en línea, y cuando obtenemos información a través de otras fuentes que están permitidas por la ley.

Datos personales que se recaban en forma directa. – Recabamos sus datos personales de forma directa cuando usted mismo nos los proporciona por diversos medios.

Uso de datos sensibles. – Se consideran datos sensibles aquellos que afecten a la esfera más íntima de su titular o cuya utilización indebida pueda dar origen a discriminación o conlleve un riesgo grave para éste. En el presente Aviso de Privacidad se omite el uso de datos personales considerados como sensibles.

Limitación o divulgación de sus datos personales. – El responsable de la información se compromete a realizar únicamente las acciones autorizadas, respecto a su información.

Consentimiento Tácito.- Se entenderá que el titular ha consentido en el tratamiento de los datos, cuando habiéndose puesto a su disposición el Aviso de Privacidad, no manifieste su oposición.

Finalidades Primarias.- Los datos personales que recabamos de usted, los utilizaremos para las siguientes finalidades que son necesarias para el producto que solicita: fines personales, fines laborales, fines bancarios.

Formas de recabar sus datos personales.- Para las actividades señaladas en el presente Aviso de Privacidad, podemos recabar sus datos personales de distintas formas: cuando usted nos los proporciona directamente, cuando visita nuestro sitio web o utiliza nuestros productos en línea, y cuando obtenemos información a través de otras fuentes que están permitidas por la ley.

Datos personales que se recaban en forma directa: Recabamos sus datos personales de forma directa cuando usted mismo nos los proporciona por diversos medios.

Uso de datos sensibles.- Se consideran datos sensibles aquellos que afecten a la esfera más íntima de su titular, o cuya utilización indebida pueda dar origen a discriminación o conlleve un riesgo grave para éste. En el presente Aviso de Privacidad se omite el uso de datos personales considerados como sensibles.

Limitación o divulgación de sus datos personales.- El responsable de la información se compromete a realizar únicamente las siguientes acciones, respecto a su información notificaciones por diferentes vías.

Al ingresar y usar este sitio Web el “CLIENTE” expresa su voluntad y acepta los términos y condiciones establecidos pulsando sobre el recuadro “ACEPTO”, si el “CLIENTE” NO está de acuerdo con estos términos y condiciones no acceda o haga uso de este sitio, por cuanto se entiende que existe un acuerdo en común entre las partes tanto del “PRESTADOR” como por parte del “CLIENTE” para realizar sus consultas y/o pagos de sus planillas de consumo telefónico.

**PARAMOUNT+**

- Paramount+ es una plataforma de entretenimiento por streaming que incluye episodios de series y otras producciones de canales de Showtime, CBS, Nickelodeon, MTV, Comedy Central y todas las películas distribuidas por Paramount Pictures.
- El cliente tendrá acceso a la plataforma mediante enlace Web (<https://www.paramountmas.com/ec/>) o a través del aplicativo móvil de "Paramount+".
- Para acceder a la plataforma de Paramount+, recibirá un usuario y contraseña de acceso mediante correo electrónico y/o SMS al correo y número de contacto registrados en su contrato con Netlife. Este correo debe ser un correo electrónico válido. Es de absoluta responsabilidad del cliente verificar que el correo no se encuentre alojado en la carpeta de correo no deseado(spam) y en caso de requerirlo, podrá solicitar el reenvío de sus credenciales contactándose al teléfono 3920000 o a través de la opción "Olvidó su contraseña" tanto en el enlace web como en el aplicativo móvil.
- En caso de requerirlo, el cliente podrá recibir soporte respecto cuestiones técnicas relacionadas con la plataforma como reproducción de video, contenidos no disponibles, errores en las imágenes de los contenidos, entre otros; a través, del chat y help center email de la plataforma de Paramount+; así como, la sección de Preguntas Frecuentes en la misma plataforma. Adicional, podrá contactarse al teléfono 392000 para recibir soporte.
- El precio de Paramount+ como servicio adicional es de \$4.46 mensual más IVA.
- El primer mes de servicio, el cliente no pagará el valor total, sino el valor proporcional por el tiempo que haya recibido el servicio de acuerdo con su ciclo de facturación (Ciclo 1: Del 1 al 30 del mes, Ciclo 2: Del 15 al 14 del mes siguiente o Ciclo 3: Del 8 al 7 del mes siguiente).
- Paramount+ es compatible con los siguientes dispositivos: Televisores: Samsung ( Sistema Operativo Tizen 5 o superior) Lg (Sistema operativo webOS 4.0 o superior), televisores con sistema operativo Android. Dispositivos Externos de entretenimiento: AndroidTv / Chromecast/ Amazon Fire TV / AppleTv / RokuTv. Dispositivos Móviles: Todo dispositivo móvil con sistema operativo Android o iOS. Navegadores: Google Chrome / Mozilla Firefox. En todos los casos los dispositivos tienen que ser modelo 2018 o superiores.
- Al contratar el servicio el cliente podrá visualizar el contenido hasta en 5 dispositivos; de los cuales, en hasta 2 dispositivos podrá ver en simultáneo un mismo programa, serie, película, etc.
- La entrega de este producto no incluye el servicio de instalación del mismo en ningún dispositivo. El cliente es responsable de la instalación y configuración del producto en sus dispositivos y usuarios.
- El cliente puede realizar la cancelación de su suscripción a través del call center o centros de atención el día 30 de cada mes para los clientes del Ciclo 1 de facturación, el día 14 de cada mes para los clientes del Ciclo 2 de facturación o el día 7 de cada mes para los clientes del Ciclo 3 de facturación

- En caso de que el cliente sea beneficiario de una promoción/descuento, el cliente entiende que el incumplimiento de los lineamientos establecidos para recibir dicha promoción/descuento resulten en el cobro de los beneficios entregados al mismo.
- Los términos de uso de la plataforma, serán aquellos definidos por Viacom International Inc , detallados en el siguiente link <https://www.paramountmas.com/ec/terminos-de-uso>.
- La política de privacidad de la plataforma, será aquella definida por Viacom International Inc , en el siguiente link <https://www.paramountmas.com/ec/politica-de-privacidad>
- El control de contenido de Paramount+ deberá ser realizado por sus contratantes y/o adultos delegados para que puedan definir los criterios que eviten la visualización de contenido no apto de acuerdo con la edad del niño, niña o adolescente.
- La aplicación tiene una función preliminar de control parental para garantizar que el contratante y/o adultos delegados serán responsables de los criterios de visualización.
- Se aconseja cambiar la contraseña del servicio por lo menos cada tres meses o cuando exista cualquier sospecha de acceso indebido a su cuenta.
- **Cambios en los Términos y Condiciones.-** NETLIFE se reserva el derecho a modificar estos Términos y Condiciones a su entera discreción y en cualquier momento, de acuerdo a necesidades corporativas; en tal sentido el USUARIO acepta, autoriza y brinda su consentimiento por la presente a NETLIFE para administrar, sistematizar, procesar y archivar sus datos durante el tiempo de vigencia del contrato suscrito con NETLIFE y del producto denominado Paramount+ y demás procesos. Los Usuarios podrán conocer cualquier modificación en estos Términos y Condiciones a través de la publicación que NETLIFE realizará en su página web, así mismo el CLIENTE podrá usar el producto luego de efectuado cualquier cambio que constituye aceptación expresa por parte del Usuario de los nuevos Términos y Condiciones. NETLIFE podrá emplear medios electrónicos, en todas las transacciones comerciales generadas, procesadas y aceptadas a través de llamadas telefónicas y sus modalidades similares digitales que gozan de igual valor que aquellas generadas personalmente como acuerdo de voluntades autorizadas por el titular.
- **Aplicación y Aceptación de los productos.-** Viacom International Inc. y NETLIFE se reservan el derecho, con o sin aviso previo de: i) cambiar las descripciones, imágenes y referencias relativas a productos y características; ii) limitar la cantidad disponible de cualquier producto; iii) aceptar o imponer condiciones sobre la aceptación de cualquier cupón, código de cupón, código promocional o cualquier otra promoción similar; iv) prohibir a cualquier usuario a realizar cualquiera o todas las transacciones; y/o v) negarnos a brindarle a cualquier usuario algún producto. El precio y la disponibilidad de cualquier producto están sujetos a cambio sin aviso.
- sobre el tratamiento de los datos personales. Tratamiento.- La obtención, uso (que incluye el acceso, manejo, aprovechamiento, transferencia o disposición de datos personales), divulgación o almacenamiento de datos personales por cualquier medio. Transferencia.- Toda comunicación de datos realizada a persona distinta del responsable o encargado del tratamiento. Consentimiento Tácito.- Se entenderá que el titular ha consentido en el tratamiento de los datos, cuando habiéndose puesto a su disposición el Aviso de Privacidad, no manifieste su oposición. Finalidades Primarias.- Los datos personales que recabamos de usted, los utilizaremos para las siguientes finalidades que son necesarias para el producto que solicita: fines personales, fines laborales, fines bancarios. Formas de recabar sus datos personales.- Para las actividades señaladas en el presente Aviso de Privacidad, podemos recabar sus datos personales de distintas formas: cuando usted nos los proporciona directamente, cuando visita nuestro sitio web o utiliza nuestros productos en línea, y cuando obtenemos información a través de otras fuentes que están permitidas por la ley. Datos personales que se recaban en forma directa: Recabamos sus datos personales de forma directa cuando usted mismo nos los proporciona por diversos medios. Uso de datos sensibles.- Se consideran datos sensibles aquellos que afecten a la esfera más íntima de su titular, o cuya utilización indebida pueda dar origen a discriminación o conlleve un riesgo grave para éste. En el presente Aviso de Privacidad se omite el uso de datos personales considerados como sensibles. Limitación o divulgación de sus datos personales.- El responsable de la información se compromete a realizar únicamente las siguientes acciones, respecto a su información notificaciones por diferentes vías.
- El producto de Paramount+ será prestado por NETLIFE en adelante el “PRESTADOR” que será brindado a usted usuario en adelante “CLIENTE” bajo los términos y condiciones previstos en el presente contrato. Al ingresar y usar este sitio Web el “CLIENTE” expresa su voluntad y acepta los términos y condiciones establecidos. POLÍTICA DE PRIVACIDAD.- Por la prestación de este producto, el “PRESTADOR” podrá recopilar información de registro, información que pasará a terceros cuando ésta sea requerida por la ley o por acciones legales para las cuales ésta información es relevante, como cuando se trate de una orden judicial o a propósito para prevenir un delito o fraude. En cuyo caso se entenderá que el “CLIENTE” ha dado su permiso para revelar la información constante por la ejecución del producto. PROPIEDAD.- El “CLIENTE” acepta que el “PRESTADOR” es el dueño y propietario de los derechos personales y reales sobre la Base de Datos que se proporcionará en este producto.

**Aplicación y Aceptación de los servicios.-** La Aplicación para el contexto global requiere determinar definiciones : Titular.- La persona natural (TITULAR) a quien identifica o corresponden los datos personales. Responsable.- Persona natural o jurídica que decide