



**UNIVERSIDAD
DEL AZUAY**

Facultad de Ciencias Jurídicas

Escuela de Derecho

**Aplicabilidad y efectividad de los métodos
alternativos de solución de conflictos en el sector
Fintech en Ecuador**

Autor:

Juan Martín Carranza Peralta

Director:

Esteban Segarra Coello

Cuenca – Ecuador

2025

DEDICATORIA

A mi padre, por enseñarme que el esfuerzo y la resiliencia siempre tienen su recompensa, por ser ese ejemplo de trabajo y triunfos que siempre me han motivado .

A mi madre, por demostrarme que incluso en los momentos más oscuros, con amor encontramos luz; sin su amor y valentía, este logro no habría sido posible.

A mis abuelos, tíos y primos, por estar siempre tan cerca, compartiendo conmigo victorias y alegrías, y acompañándome en cada paso del camino.

A mi amigo Nico, cuya compañía me brindó paz y una felicidad infinita.

A todos ustedes quiero decirles que este logro también es suyo

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mi familia por haberme apoyado en cada etapa de mi formación personal y académica; su preocupación y acompañamiento fueron indispensables para culminar este proceso.

A mi director de tesis, Esteban Segarra, por su orientación, compromiso y el acompañamiento académico que permitió desarrollar este trabajo; y a Eduardo Palacios, por el tiempo dedicado a la revisión y por sus valiosos criterios, que aportaron a la calidad de este trabajo.

A mis amigas Valentina, Mikaela, Cristina, Emilia y Valentina, por su compañía en los momentos más alegres y en los más desafiantes de este camino.

A mis mascotas Nico, Pocha, Finik, Atenea y Zeus por haberme acompañado con paz y cariño infinito a lo largo de este proceso.

A todos quienes, de una u otra manera, aportaron a la realización de esta tesis, les expreso mi más sincera gratitud.

RESUMEN

El presente trabajo analiza la aplicabilidad y efectividad de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) en el sector fintech ecuatoriano, Tomando en cuenta los desafíos que genera la digitalización de los servicios financieros. Este estudio habla sobre la necesidad de mecanismos ágiles, flexibles y confidenciales que garanticen el acceso a la justicia, donde los conflictos suelen ser de tipo técnico, transaccional y transfronterizo.

El objetivo general consiste en examinar cómo los MASC como la mediación, arbitraje y conciliación pueden ser adaptados a la realidad finTech del Ecuador. Debido a esto se desarrolló un marco teórico sobre los MASC y la innovación financiera, se analizó la normativa vigente y se identificaron los beneficios, vacíos, riesgos y barreras para su aplicación. La metodología empleada fue cualitativa, descriptiva y analítica, basada en la revisión de doctrina jurídica, legislación comparada y casos prácticos, lo que permitió contrastar la evolución normativa con la práctica diaria. Los principales hallazgos demuestran que los MASC son mecanismos idóneos para resolver controversias en el sector fintech, siempre que se adapten a la velocidad y trazabilidad de los servicios digitales. Aunque todavía existen vacíos normativos, la incorporación de plataformas ODR (Online Dispute Resolution) representa una vía viable para fortalecer su seguridad jurídica y la confianza del usuario. Se concluye que los MASC, y su extensión digital ODR, son una oportunidad real para modernizar la resolución de conflictos en el Ecuador.

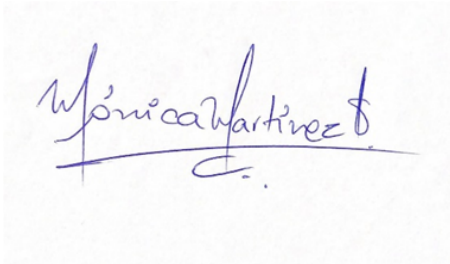
Palabras clave: Fintech, Métodos Alternativos de Solución de conflictos, Online Dispute Resolutions, Sandbox, Controversias

ABSTRACT

This paper analyzes the applicability and effectiveness of Alternative Dispute Resolution (ADR) methods in the Ecuadorian fintech sector, taking into account the challenges posed by the digitization of financial services. This study discusses the need for agile, flexible, and confidential mechanisms that guarantee access to justice, where disputes are often technical, transactional, and cross-border in nature. The overall objective is to examine how ADR methods such as mediation, arbitration, and conciliation can be adapted to the fintech reality in Ecuador. To this end, a theoretical framework on ADR and financial innovation was developed, current regulations were analyzed, and the benefits, gaps, risks, and barriers to their application were identified. The methodology used was qualitative, descriptive, and analytical, based on a review of legal doctrine, comparative legislation, and case studies, which made it possible to contrast regulatory developments with daily practice. The main findings show that ADR is a suitable mechanism for resolving disputes in the fintech sector, provided that it is adapted to the speed and traceability of digital services. Although regulatory gaps still exist, the incorporation of ODR (Online Dispute Resolution) platforms represents a viable way to strengthen legal certainty and user confidence. It is concluded that ADR and its digital extension, ODR, are a real opportunity to modernize conflict resolution in Ecuador.

Keywords: Fintech, Alternative Dispute Resolution, Online Dispute Resolution, Sandbox, Disputes

Approved

A handwritten signature in blue ink, reading "Mónica Martínez Sojos" with a horizontal line underneath. The signature is written in a cursive style.

Lcda. Mónica Martínez Sojos, PhD (C)
Cod. 29598

ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria.....	i
Agradecimientos.....	ii
Resumen.....	iii
Abstract.....	iv
Índice de Contenido.....	v
Introducción.....	1
1. Fundamentos jurídicos y estructurales de los métodos alternativos de solución de conflictos.....	3
1.1. La transformación del acceso a la justicia: origen y evolución de los MASC.....	3
1.2. Mediación, arbitraje y conciliación: mecanismos diferenciados y campos de acción.	6
1.2.1. Panorama histórico y recepción comparada.....	6
1.2.2. Marco constitucional e infraconstitucional en el Ecuador.....	7
1.2.3. Mediación: concepto, procedimiento y campos de acción.....	8
1.2.4. Arbitraje: concepto, tipos y procedimiento.....	9
1.2.5. Conciliación: naturaleza y procedimiento.....	10
1.2.6. Criterios de selección y coordinación entre mecanismos.....	10
1.2.7. Jurisprudencia y prácticas en Ecuador.....	11
1.3. Limitaciones estructurales, institucionales y sociales en su implementación efectiva.	12
1.3.1. Tipos de limitaciones.....	12
1.3.2. Limitaciones Estructurales.....	12
1.3.3. Limitaciones institucionales.....	13
1.3.4. Limitaciones sociales y culturales.....	14
1.3.5. Derecho Comparado: lecciones útiles.....	15
1.3.6. Jurisprudencia y práctica ecuatoriana.....	16
1.3.7. Implicaciones para sectores tecnológicos.....	16
1.3.8. Criterios técnicos para superar limitaciones.....	16
2. El sector fintech en Ecuador – dinámica de crecimiento, riesgos jurídicos y vacíos regulatorios.....	17
2.1. Caracterización jurídica de las Fintech: innovación financiera y tecnología disruptiva	17
2.1.1. Naturaleza jurídica: ¿actividad financiera, tecnología o régimen híbrido?.....	19
2.1.2. Legislaciones Comparadas.....	20
2.1.3. Ecuador: Marco jurídico y práctica.....	20
2.1.4. Importancia de caracterizar jurídicamente para los MASC.....	21
2.2. Recepciones comparadas de la categoría Fintech.....	21
2.2.1. Unión Europea.....	22
2.2.2. Estados Unidos.....	23
2.2.3. México.....	24
2.2.4. España.....	24
2.2. Normativa vigente aplicable al sector Fintech ecuatoriano.....	25
2.3.1. Constitución y Ley de Arbitraje y Mediación.....	25
2.3.2. Ley Fintech: qué ordena y qué dejó sin resolver.....	25
2.3.3. Pagos electrónicos: trazabilidad para resolver disputas; sandboxes: espacio para ensayar soluciones.....	26
2.3.4. Comercio electrónico y protección de datos: prueba válida y confidencialidad en MASC y ODR.....	27

2.4. Riesgos jurídicos recurrentes en Fintech: referentes mundiales, realidad ecuatoriana y un caso práctico.....	27
2.4.1. Referentes mundiales	28
2.4.2. Realidad Ecuatoriana	29
2.4.3. Caso Práctico:.....	31
3. Evaluación de la aplicabilidad de los MASC en el sector fintech y el rol complementario de las ODR.....	32
3.1 Las ODR (Online Dispute Resolution) como extensión digital de los MASC: ventajas, límites y condiciones de implementación	32
3.1.1. Ventajas y limitaciones de las ODR en el sector fintech	33
3.1.2. Condiciones indispensables	34
3.1.3. Experiencias internacionales y perspectiva para el Ecuador.....	34
3.2. Razonabilidad jurídica y técnica del uso de MASC en conflictos FinTech.....	35
3.2.1. La razonabilidad jurídica: validez, legitimidad y compatibilidad normativa.....	36
3.2.2 La razonabilidad técnica: operatividad, confianza y prueba digital.....	37
3.2.3. Razonabilidad integrada: hacia un estándar ecuatoriano de justicia financiera digital	39
3.3. Principales barreras normativas, operativas y culturales para su aplicación efectiva	39
3.3.2. Barreras operativas y tecnológicas.....	41
3.3.3. Barreras culturales e institucionales.....	42
3.3.4. Implicaciones y cierre analítico.....	43
Conclusiones	43
Referencias.....	46

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo tiene como objetivo hacer un análisis de la efectividad y aplicabilidad de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) dentro del sector fintech ecuatoriano, este siendo un espacio en el que la tecnología y las finanzas se unen para modificar las formas tradicionales de la prestación de los servicios financieros. Bajo este contexto, este trabajo busca determinar en qué medida los MASC como la mediación, el arbitraje y las herramientas que se brindan en línea conocidas como Online Dispute Resolution (ODR) pueden ser adaptadas a las nuevas formas de resolver controversias digitales producto de la innovación financiera.

La transformación digital ha cambiado significativamente la idea de justicia y el acceso a la misma. Los MASC nacen como alternativas ágiles, flexibles y confidenciales frente a los procedimientos judiciales tradicionales, ofreciendo mecanismos más rápidos, menos costosos y con mayor posibilidad de consenso. En el sector fintech, donde las transacciones se realizan en cuestión de segundos y los conflictos involucran a usuarios, empresas tecnológicas y entidades financieras, estas características se convierten en herramientas esenciales para garantizar respuestas efectivas y oportunas.

El primer capítulo de esta tesis analiza los fundamentos jurídicos y estructurales de los MASC, así como su evolución histórica y conceptual desde las primeras experiencias de mediación y arbitraje hasta su consolidación en los marcos regulatorios actuales y modernos. Se estudian sus principios esenciales como la voluntariedad, confidencialidad, neutralidad y flexibilidad, de la misma manera se analiza sus limitaciones institucionales y culturales que han dificultado su implementación efectiva.

El segundo capítulo abarca el desarrollo del sector fintech en Ecuador, analiza sus características jurídicas y su uso como inclusión financiera y transformación económica. Se analizan experiencias internacionales, sus principales vacíos regulatorios locales y sus riesgos jurídicos, tales como la protección de datos personales, la responsabilidad operativa o los conflictos derivados de pagos electrónicos. Además de esto, se presentan ejemplos de referentes mundiales como las empresas PayPal, Nubank, Revolut y las locales como Kushki, Payphone Deuna y Sipy que reflejan tanto las oportunidades como las tensiones del ecosistema digital.

En el tercer capítulo se profundiza la evaluación de la aplicabilidad de los MASC dentro del sector fintech y el papel complementario de las ODR como su extensión

tecnológica de resolución alternativa de conflictos. También se examina la razonabilidad jurídica y técnica de su uso, de esta manera identificando las barreras normativas, operativas y culturales que limitan su uso o su posible expansión global. Este apartado demuestra que la tecnología no solo transforma los servicios financieros, sino también los instrumentos de justicia y de gestión de controversias, motivando una justicia digital más cercana y eficiente.

En conjunto, el trabajo lo que busca es ofrecer un análisis completo sobre cómo los MASC pueden usarse de una manera efectiva en el sistema financiero digital ecuatoriano, tomando como referencia experiencias comparadas y nuestras condiciones locales. La hipótesis central sostiene que, si bien por un lado el marco normativo ecuatoriano aún es nuevo frente al avance tecnológico, la naturaleza flexible y adaptable de los MASC reforzada por las ODR permite concebir su implementación como mecanismos viables para fortalecer la confianza, la seguridad jurídica y la innovación responsable en el ecosistema fintech.

CAPÍTULO 1

1. Fundamentos jurídicos y estructurales de los métodos alternativos de solución de conflictos

En este capítulo se analizarán los fundamentos jurídicos y estructurales de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC). A través de los apartados 1.1 sobre el origen y evolución de los MASC, 1.2 sobre los distintos mecanismos como la mediación, el arbitraje y la conciliación, y 1.3 sobre las principales limitaciones que han tenido en su aplicación, con el objetivo de entender cómo estos métodos han transformado el acceso a la justicia. También se busca mostrar su importancia como herramientas más ágiles y cercanas para resolver conflictos sin depender siempre de los tribunales.

1.1. La transformación del acceso a la justicia: origen y evolución de los MASC

El acceso a la justicia es parte del Estado constitucional de derechos y justicia, en el ordenamiento jurídico ecuatoriano, este principio se complementa con mecanismos alternativos a la jurisdicción estatal, que buscan garantizar soluciones eficaces, oportunas y proporcionales a la naturaleza del conflicto, entre ellos destacan los métodos alternativos de solución de conflictos (MASC), particularmente la mediación, el arbitraje y la conciliación, cuyo origen responde a un proceso histórico de transformación a la justicia y a la progresiva constitucionalización de vías no judiciales para la resolución de conflictos (Constitución de la República del Ecuador, 2008, art. 190; República del Ecuador, 2008).

Los métodos alternativos de solución de conflictos no buscan sustituir a los jueces ni a la justicia ordinaria, sino ofrecer mecanismos alternos idóneos para la resolución de controversias, cumpliendo con estándares de debido proceso, imparcialidad y ejecución, considerar que a mitad del siglo XX a partir de la propuesta del «multi-door courthouse», el movimiento de justicia alternativa cobró fuerza, ya que la concebía como vías complementarias a la negociación, mediación, conciliación, arbitraje y estas se escogerían dependiendo de la naturaleza del conflicto, en Europa y América se consolidó la idea por la fuerza y acogida que tuvo el arbitraje comercial internacional (Sander, 1976).

En el ámbito de la teoría y la práctica de la mediación, resalta la capacidad para convertir la dinámica del conflicto hacia intereses comunes, mediante técnicas de

comunicación y la búsqueda conjunta de opciones alternas (Moore, 2014; Fisher y Ury, 2011). En este sentido, de acuerdo con Escarbajal (2016), la mediación es un mecanismo autocompositivo, es decir que las partes buscan un acuerdo con la ayuda de un tercero neutral, esto ayuda a mantener relaciones entre las partes y ofrece confidencialidad para cualquier asunto que así lo necesite, estos siendo aspectos relevantes, así como su creciente uso en el ámbito comercial y comunitario.

Por otro lado, el arbitraje ha destacado por ser un mecanismo hetero compositivo, es decir que las partes transfieren a uno o varios árbitros la competencia para conocer del litigio y juzgar mediante un laudo con el mismo efecto de cosa juzgada, la doctrina destaca la flexibilidad, especialización técnica y neutralidad del foro arbitral, así mismo con la ejecutabilidad internacional del laudo arbitral de acuerdo con la Convención de Nueva York de 1958 y a la Ley Modelo de la CNUDMI, el principio rector es la autonomía de la voluntad, ya que las partes pueden pactar reglas, lugar, idioma y ley aplicable (Redfern & Hunter, 2009).

Por último, se encuentra a la conciliación que está regulada dentro del derecho civil y reconoce a la transacción como contrato mediante el cual se pone fin a un litigio previene uno futuro, así mismo esta se encuentra regulada en el Código Orgánico general de Procesos en su artículo 233 como una forma de poner fin al proceso (Congreso Nacional, 2005, art. 2348).

La evolución de los MASC en el Ecuador ha sido por etapas: en una primera etapa, el ordenamiento adaptó un marco en el Código Civil, siendo la transacción como ya se ha mencionado anteriormente; en una segunda etapa, se incorporaron normas propiamente sobre arbitraje en asuntos procesales, el gran salto normativo se refleja con la Ley de Arbitraje y Mediación (LAM), que incluía principios, procedimientos y efectos de la mediación y del arbitraje, la LAM define el arbitraje como procedimiento en el que las partes someten controversias transigibles a árbitros cuya decisión “el laudo” que tiene los mismos efectos de sentencia; y a la mediación se le reconoce como un procedimiento que es asistido por tercero neutral que facilita un acuerdo voluntario sobre el conflicto (Congreso Nacional, 2006, arts. 1 y 43).

La Constitución de 2008 reconoció al arbitraje, mediación y otros procedimientos alternativos, que da más fuerza para que se apliquen en materias transigibles (art. 190), esta reconoce el acceso a la justicia, fuera del órgano judicial, ya que su fin es buscar

métodos alternos e idóneos de resolución que cumplan estándares y una tutela efectiva, la constitución da parámetros o reglas de ejecutividad y eficacia que los legisladores han ido desarrollando en leyes orgánicas y ordinarias, asegurando la coherencia del bloque de legalidad.

Esa coherencia puede ser vista en el Código Orgánico General de Procesos (COGEP), que reconoce como títulos de ejecución a los laudos arbitrales y actas de mediación y prevé su ejecución por la vía correspondiente, asegurando su cumplimiento, el COGEP al reconocer a los MASC en el ordenamiento jurídico, el COGEP da la opción de decidir resolver un conflicto fuera de los tribunales, aclarando que la decisión expedida tiene la fuerza de una sentencia, por aquello se ve más sólida la confianza en los métodos alternativos de solución de conflictos (Asamblea Nacional, 2015, arts. 363).

A nivel internacional, la “CNUDMI” ha dado guías en marcos normativos que buscan una recepción doméstica, la Ley Modelo sobre Arbitraje Comercial Internacional y su revisión de 2006 han sido referencias para el arbitraje moderno; la “Ley Modelo sobre Mediación/Conciliación” (2002, revisada 2018) y la “Convención de Singapur sobre Mediación” (2018) buscan asegurar que los acuerdos de mediación sean “reconocidos y ejecutables.” Estas herramientas, junto con las “Notas Técnicas sobre ODR” son estándares que inspiran a los legisladores y a las prácticas institucionales (UNCITRAL, 2016).

Partiendo de aquello, diversos autores han descrito cómo los MASC han ido entrando y teniendo reconocimiento en procesos más amplios de reforma judicial, acceso a la justicia y participación social, en Ecuador, Vintimilla (2016), hace énfasis sobre el papel de la mediación para descongestionar el sistema judicial y promover soluciones más pacíficas donde las partes puedan colaborar. Por otro lado, Fuquen (2013), subraya la eficiencia y aceptabilidad de los acuerdos alcanzados por las partes.

Escarbajal (2016) ha analizado su pertinencia intercultural, donde resalta que es de importancia en sociedades plurales, en el campo arbitral, la doctrina latinoamericana y comparada resalta la profesionalización cómo, poco a poco, como se han globalizado principios comunes de debido proceso (Redfern & Hunter, 2009; Lew et al., 2003).

El cambio de lo exclusivamente contencioso hacia un sistema con diferentes opciones de acceso a la justicia se debe a la búsqueda constante de una calidad regulatoria y la obtención de una seguridad jurídica, en el tema económico, los MASC pueden

resultar ser más económicos por el hecho acortar tiempos, simplificar trámites y tener una especialización técnica de mediadores y árbitros que darán una mejor decisión o acuerdo; por otro lado, en el tema social, la confianza se ve reforzada en los MASC, ya que las partes tienen una participación más activa (Lew et al., 2003).

En suma, la transformación del acceso a la justicia en Ecuador y en numerosos ordenamientos actuales se explica por la reunión de tres factores: (i) constitucionalización de la mediación, el arbitraje y otros MASC como vías legítimas (ii) positivización y sistematización de sus procedimientos y efectos en la LAM y el COGEP; y (iii) armonización con estándares internacionales que facilitan la circulación de laudos y acuerdos, en este punto, en los capítulos siguientes se profundizará en las diferentes características de la mediación, arbitraje y conciliación y en las condiciones materiales para su aplicación efectiva en contextos sectoriales específicos.

La investigación sobre métodos alternativos de resolución de disputas (MASC) no se ajusta necesariamente a los contextos tradicionales, ya que el auge de la tecnología financiera (Fintech) en Ecuador plantea desafíos sin precedentes para la resolución de conflictos, considerar que el eje central de este trabajo es la unión entre el acceso a la justicia y la innovación financiera.

1.2. Mediación, arbitraje y conciliación: mecanismos diferenciados y campos de acción

En este punto se revisará qué son la mediación, el arbitraje y la conciliación, tres formas distintas de resolver conflictos sin acudir directamente a los tribunales. Para entender mejor su importancia, se analizará cómo surgieron y cómo los distintos países los fueron adoptando con el paso del tiempo. Esto permitirá comprender su evolución y el por qué hoy son herramientas tan relevantes en la justicia moderna.

1.2.1. Panorama histórico y recepción comparada

Los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) aparecen en civilizaciones antiguas, en el mundo grecorromano, los acuerdos privados lograban que un tercero neutral sea conocedor de un conflicto y juzgue como tal, por otro lado, en el derecho mercantil medieval los gremios empezaron a usar árbitros para proteger la circulación de bienes y crédito, en Asia, la mediación llegó a ser parte de la administración cotidiana de conflictos, siempre buscando la paz en la resolución de conflictos (Moore, 2014).

A partir de la mitad del siglo XX, la transformación de acceso a la justicia de «multi-door courthouse» ya no era competencia exclusiva de los jueces y tribunales tradicionales, sino que existe un marco con diferentes opciones para resolver disputas, dependiendo de su naturaleza como puede ser la mediación, el arbitraje o la conciliación (Sander, 1976; Fisher & Ury, 2011). Actualmente, existe estandarización internacional debido a la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI, 2006).

La Ley Modelo sobre Arbitraje Comercial Internacional (1985) consolidó principios fundamentales como la competencia, la autonomía del convenio arbitral y la ejecutabilidad del laudo, posteriormente, la Ley Modelo sobre Mediación/Conciliación (2002; rev. 2018) y la Convención de Singapur (2018) ampliaron significativamente el reconocimiento internacional de los acuerdos de mediación, en el ámbito interamericano, la Organización de Estados Americanos promovió lineamientos y convenios destinados a facilitar el arbitraje y la conciliación comercial, esta armonización normativa ha propiciado que diversos países adopten marcos regulatorios convergentes, fenómeno observable en América Latina y particularmente en su recepción por parte del ordenamiento jurídico ecuatoriano (Lew et al., 2003; Redfern & Hunter, 2009).

1.2.2. Marco constitucional e infraconstitucional en el Ecuador

En Ecuador el artículo 190 de la Constitución de la República, establece que reconoce a nivel constitucional el arbitraje, la mediación y otros procedimientos alternativos para la solución de conflictos, con sujeción a la ley y en materias transigibles (Constitución de la República del Ecuador, 2008, art. 190; República del Ecuador, 2008). Este reconocimiento constitucional se puede ver reflejado en la Ley de Arbitraje y Mediación (1997), que aborda principios, procedimientos y efectos de la mediación y del arbitraje (Función Judicial del Ecuador, 2018).

También se puede ver evidenciado en el Código Orgánico General de Procesos (2015), que hace una mención a la conciliación judicial como forma de terminación del proceso, y reconoce la ejecutividad de actas y laudos como títulos de ejecución, asimismo en el Código Civil que establece la transacción como contrato por el cual las partes previenen o finalizan litigios mediante concesiones recíprocas, los MASC han ido tomando fuerza con la creación de centros de mediación y cortes arbitrales institucionales, públicos y privados, teniendo reglas y supervisión

Estos pilares fundamentales de los MASC unido a la ejecutabilidad de las actas de mediación y a la fuerza de cosa juzgada del laudo, hace que los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, entreguen jurisdicciones y procedimientos alternos o complementarios y coordinados con la justicia estatal (Asamblea Nacional, 2015; Congreso Nacional, 2006).

1.2.3. Mediación: concepto, procedimiento y campos de acción

La mediación como anteriormente se mencionó es un procedimiento autocompositivo por el cual las partes mediante la intervención de un tercero neutral llamado mediador, aquí buscan llegar a un acuerdo sobre materias transigibles, la Ley de Arbitraje y Mediación establece que es un proceso voluntario, confidencial, flexible y asistido por un tercero neutral, para alcanzar un acuerdo, el resultado se formaliza en un acta, tener en cuenta que en la doctrina, se hace énfasis que la mediación se basa en la negociación por la busca de intereses comunes y la comunicación efectiva, encontrando soluciones creativas que pongan fin a la controversia (Escarbajal, 2016; Fuquen, 2013; Vintimilla, 2016).

En la práctica ecuatoriana, de acuerdo con la COGEP (2015), el proceso se inicia por solicitud de parte, por derivación judicial o por remisión administrativa, y se da trámite en los centros de mediación acreditados o mediante mediadores registrados. Las etapas típicas comprenden:

- (i) Apertura y acuerdo de mediación, con fijación de reglas de confidencialidad.
- (ii) Exposiciones iniciales y clarificación de asuntos.
- (iii) Identificación de intereses, priorización de temas y búsqueda de opciones.
- (iv) Caucus cuando procede para gestionar barreras de comunicación.
- (v) Redacción y firma del acta, ya que el acta de mediación, siempre que se ajuste a las exigencias de ley y verse sobre materias transigibles, es ejecutable como sentencia, lo que ancla su eficacia en el sistema procesal.

La mediación resulta ser la mejor vía en conflictos donde las partes desean mantener relaciones con la otra parte (familiares, comerciales, amistosas, entre otras), en conflictos de consumo y controversias de baja o media intensidad, en ámbitos técnicos, El gran plus de los MASC es de tener la posibilidad de contar expertos en el proceso

donde se buscará un acuerdo que contemple auditorías, ajustes tecnológicos, entre otros (Escarbajal, 2016; Fuquen, 2013).

1.2.4. Arbitraje: concepto, tipos y procedimiento

El arbitraje es un mecanismo heterocompositivo, es decir, que las partes están de acuerdo en someter su controversia a la decisión de uno o varios árbitros imparciales, cuyo laudo posee los mismos efectos que una sentencia. La LAM distingue entre arbitraje institucional administrado por un centro y arbitraje ad hoc organizado directamente por las partes—; y también hay una diferenciación entre arbitraje nacional e internacional. En el plano internacional, la Convención de Nueva York (1958) y la Ley Modelo de la CNUDMI (1985/2006) sustentan la validez del convenio arbitral y la ejecutabilidad del laudo (Lew et al., 2003; Redfern & Hunter, 2009).

El arbitraje constituye un mecanismo heterocompositivo mediante el cual las partes acuerdan someter su controversia a la decisión de uno o varios árbitros imparciales, cuyo laudo ostenta los mismos efectos jurídicos que una sentencia judicial, la Ley de Arbitraje y Mediación distingue entre arbitraje institucional—administrado por un centro especializado—y arbitraje ad hoc—organizado directamente por las partes—, estableciendo asimismo la diferenciación entre arbitraje nacional e internacional, en el ámbito internacional, la Convención de Nueva York (1958) y la Ley Modelo de la CNUDMI (1985/2006) constituyen los pilares normativos que sustentan tanto la validez del convenio arbitral como la ejecutabilidad del laudo arbitral (Lew et al., 2003; Redfern & Hunter, 2009).

El procedimiento básico incluye: (i) existencia de convenio arbitral —cláusula o compromiso—; (ii) solicitud de arbitraje y constitución del tribunal; (iii) fijación de reglas procedimentales y calendario procesal; (iv) alegaciones, proposición y práctica de prueba incluida prueba pericial técnica; (v) audiencias y alegatos finales; y (vi) emisión del laudo

La LAM prevé causales tasadas de nulidad, concentradas en garantías de debido proceso y competencia, sin reabrir el fondo del litigio, y el COGEP articula su ejecución, desde la doctrina, el arbitraje se prefiere en controversias complejas, técnicas o de alto valor económico, por su confidencialidad, neutralidad y especialización (Redfern & Hunter, 2009; González de Cossío, 2017; Redfern & Hunter, 2009).

Generalmente, los MASC se han aplicado en contratos de construcción, energía, comercio internacional, telecomunicaciones y societario, en la digitalización, esto es útil,

ya que se tiene la posibilidad de conformar tribunales con pericia en tecnologías de la información, ciberseguridad o mercados regulados, y sobre todo en la protección de información sensible debido a su carácter de confidencialidad (Lew et al., 2003).

1.2.5. Conciliación: naturaleza y procedimiento

La conciliación es en nuestro contexto equivalente a la mediación debido a que se pretende buscar un espacio dialogal, pero introduce un rol más activo del tercer conciliador, lo que hace es proponer alternativas para llegar a un arreglo, en el derecho ecuatoriano, se lo encuentra en dos vías: (i) conciliación judicial, como audiencia o fase dentro de un proceso, que si se logra llegar a un acuerdo concluye con un acta que pone fin al litigio; y (ii) conciliación extrajudicial, ante centros o autoridades habilitadas, esto se respalda con la transacción civil, definida como el contrato por el cual las partes terminan o previenen un litigio mediante concesiones recíprocas (Congreso Nacional, 2005, art. 2348).

El COGEP la reconoce con efectos de cosa juzgada siempre que esté debidamente suscrita y su ejecutabilidad como título, procedimentalmente, la conciliación judicial se activa de oficio o a petición de parte y se desarrolla en audiencia en presencia de los sujetos procesales, la conciliación extrajudicial sigue se parece a la mediación, pero con un facilitador que, ayuda a formular propuestas para llegar a un acuerdo, finalmente, la ejecutividad del acta con los límites legales de transigibilidad permite que los acuerdos sean exigibles sin ser necesario un juicio declarativo (Asamblea Nacional, 2015).

La conciliación es mayormente útil en controversias civiles y mercantiles de baja o media cuantía, en disputas de arrendamiento, consumo, vecindad y en ciertas ocasiones en materias de familia y laboral donde la ley autoriza conciliar. Las partes, al dialogar de una manera más cercana, la vuelven eficaz cuando las partes estén dispuestas a prestaciones recíprocas y rápidas .

1.2.6. Criterios de selección y coordinación entre mecanismos

La selección entre mediación, arbitraje y conciliación debe fundamentarse en la naturaleza del conflicto, su complejidad técnica, la necesidad de preservar las relaciones entre las partes y la urgencia de obtener una decisión ejecutable, los ordenamientos jurídicos contemporáneos promueven la incorporación de cláusulas escalonadas que establecen secuencias procedimentales, tales como negociación y mediación previas al arbitraje, o mediación previa a la jurisdicción ordinaria, este enfoque gradual permite

seleccionar la alternativa más eficiente en función de las características específicas de cada etapa del conflicto (Redfern & Hunter, 2009; UNCITRAL, 2018).

En el sector del Fintech, la mediación favorece soluciones rápidas y mantiene las relaciones en quejas de los usuarios sobre problemas con los pagos, cargos no reconocidos o la transparencia de la información, por otro lado, el arbitraje serviría más para conflictos B2B entre proveedores (adquisición de software, procesamiento o licencias) que requieren decisiones técnicas y son exigibles.

1.2.7. Jurisprudencia y prácticas en Ecuador

La jurisprudencia ecuatoriana reconoce la validez y ejecutividad de las actas de mediación y de los laudos arbitrales, siempre que cumpla con los estándares de debido proceso, lo que se debe aclarar es que estos acuerdos deben darse únicamente en materias transigibles y que, al tener el carácter de confidencialidad, se protege la comunicación en la mesa de mediación. En la práctica, los centros de mediación y arbitraje del país han hecho reglamentos y estándares de que ha permitido su uso en materias civiles, comerciales y contractuales complejas, siempre intentando adaptarse e integrando herramientas tecnológicas para ser lo más eficiente posible como notificaciones, audiencias telemáticas y buscando adaptarse con las Notas Técnicas sobre ODR de UNCITRAL (2016).

En consonancia con las Notas Técnicas sobre Resolución de Controversias en Línea de UNCITRAL (2016), la jurisprudencia ecuatoriana ha reconocido la validez y ejecutividad tanto de las actas de mediación como de los laudos arbitrales, siempre que se observen los estándares del debido proceso, cabe precisar que estos mecanismos resultan aplicables únicamente en materias transigibles y que, en virtud del principio de confidencialidad, se garantiza la reserva de las comunicaciones desarrolladas en el proceso de mediación, ya que en la práctica forense, los centros de mediación y arbitraje del país han establecido reglamentos y protocolos que facilitan su implementación en controversias civiles, comerciales y contractuales de alta complejidad.

Bajo este contexto, mediación, arbitraje y conciliación son métodos con su propia identidad, pero pueden coordinarse entre sí y con la justicia estatal, también hay que distinguir su naturaleza (autocompositiva o heterocompositiva), su procedimiento, sus efectos y sus momentos para aprovechar su eficacia, en este punto, el siguiente apartado analizará las limitaciones estructurales, institucionales y sociales que condicionan su

implementación efectiva en el Ecuador contemporáneo, preparando el terreno para su evaluación.

1.3. Limitaciones estructurales, institucionales y sociales en su implementación efectiva.

En este apartado MASC han demostrado ser herramientas útiles y necesarias, su aplicación no siempre ha sido sencilla. En la práctica, existen varios factores que limitan su funcionamiento y reducen su alcance real, por ellos es que en este apartado se revisaran sus principales limitaciones como las estructurales, institucionales y sociales que dificultan su implementación efectiva

1.3.1. Tipos de limitaciones

El crecimiento en el Ecuador de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) —mediación, arbitraje y conciliación— ha sido reconocido constitucionalmente y ha sido desarrollado infraconstitucional en otros cuerpos normativos, a pesar de su eficacia en la práctica para la resolución de conflictos los MASC no dependen solo de la existencia de la Ley de Arbitraje y Mediación (LAM) o del Código Orgánico General de Procesos (COGEP), sino se necesitan varias condiciones materiales, organizativas y socioculturales que permitan que los MASC sean un mecanismo confiable y con resultados ejecutables (Constitución de la República del Ecuador, 2008; LAM, 1997; COGEP, 2015). Estos pueden basarse en tres categorías: (i) limitaciones estructurales, (ii) limitaciones institucionales y (iii) limitaciones sociales (Escarbajal, 2016; Fuquen, 2013; Vintimilla, 2016).

El análisis se centrará en determinar cómo cada limitación incide en las distintas fases del ciclo del conflicto: acceso al mecanismo, desarrollo del procedimiento y cumplimiento del resultado, considerando que esta aproximación metodológica permite identificar obstáculos específicos, tales como la ausencia de centros de mediación en zonas rurales que restringe el acceso, las disparidades en los estándares de capacitación de mediadores y árbitros que afectan el desarrollo procedimental (Lew et al., 2003; Redfern & Hunter, 2009).

1.3.2. Limitaciones Estructurales

En Ecuador los centros de mediación y cortes arbitrales están ubicados únicamente en las grandes ciudades, lo que implica para ciudadanos de cantones y parroquias rurales costos para movilización y pérdida de tiempo para los usuarios. En este

sentido, los MASC generan una desigualdad territorial, sobre todo a poblaciones indígenas y afrodescendientes, la Constitución reconoce la justicia indígena y esta debe coordinarse con la justicia ordinaria (Vintimilla, 2016).

Tomando en consideración con lo dicho, en la práctica esa coordinación con los centros de mediación y arbitraje todavía es muy débil o inexistente, en consecuencia, es muy difícil intentar derivar casos de un sistema al otro (Constitución de la República del Ecuador, 2008, arts. 171 y 190).

La resolución de disputas en línea (ODR, por sus siglas en inglés) representa una oportunidad significativa para superar las limitaciones territoriales previamente señaladas; no obstante, su implementación efectiva requiere recursos tecnológicos esenciales, tales como conexión estable a internet, plataformas seguras, estándares probatorios electrónicos y marcos normativos claros sobre identidad digital y firma electrónica, si bien la CNUDMI ha emitido recomendaciones técnicas para ODR (UNCITRAL, 2016), y modelos de mediación internacional (UNCITRAL, 2018), el ordenamiento jurídico ecuatoriano carece aún de una regulación específica para ODR en el contexto de los MASC, destacando que la pandemia aceleró la adopción de videoconferencias en estos procedimientos (Escarbajal, 2016).

Los costos directos honorarios de centros especializados y profesionales sumados a los gastos indirectos de movilización y tiempo, pueden resultar prohibitivos para microempresas y personas naturales, en el caso de la mediación, aunque sus costos suelen ser inferiores a los del litigio ordinario, persiste la percepción de que constituye un "gasto adicional", lo que inhibe el recurso a los MASC cuando no se advierte su valor agregado en términos de ahorro temporal, preservación de relaciones comerciales y confidencialidad, en materia arbitral, resulta imperativa la proporcionalidad entre las tasas administrativas y los honorarios arbitrales respecto del monto en controversia (Redfern & Hunter, 2009).

1.3.3. Limitaciones institucionales

La calidad de los MASC depende de la existencia de marcos normativos claros y sistemas de control rigurosos, resulta indispensable garantizar la formación inicial y continua de mediadores, conciliadores, ya que su ausencia compromete la satisfacción de los usuarios y la credibilidad institucional de estos mecanismos, la carencia de estándares

de acreditación homogéneos dificulta tanto la evaluación sistemática de resultados como la implementación de medidas correctivas oportunas (Fuquen, 2013).

La independencia, neutralidad y transparencia del tercero constituyen requisitos mínimos para la legitimidad de los MASC, considerar que en el arbitraje, la existencia de conflictos de interés exige la implementación de protocolos rigurosos de recusación, en la mediación, la neutralidad puede comprometerse cuando el centro administrador del procedimiento mantiene dependencia económica de una de las partes en controversia, la doctrina especializada recomienda la articulación y adopción de códigos de ética específicos como mecanismo preventivo de estas situaciones (Lew et al., 2003).

La eficacia de los MASC se determina en la fase de cumplimiento, donde las actas de mediación y los laudos arbitrales deben gozar de plena ejecutabilidad, en la práctica judicial, la exigencia de formalidades excesivas desnaturaliza la celeridad característica de estos mecanismos, resulta particularmente problemático que, al tramitar acciones de nulidad, algunos juzgadores incurran en la revisión del fondo del laudo, transgrediendo el marco legal establecido, la Ley de Arbitraje y Mediación (arts. 31 y 32) delimita taxativamente las causales de nulidad—incompetencia o violación del debido proceso—excluyendo la revisión de mérito (Redfern & Hunter, 2009).

1.3.4. Limitaciones sociales y culturales

En amplios sectores la “sentencia” se prefiere, ya que se le ve como la única forma de solución a un conflicto, parte de los abogados mantienen su preferencia al litigio por temas como pago de honorarios, visibilidad adversarial, lo que hace más difícil recomendar el uso de los MASC incluso siendo en ciertos casos más idóneos, un problema cultural también es que la población piensa que mediar es “ceder” y el arbitraje es una “justicia privada cara”, percepciones que deben cambiar y ser abordadas con campañas de información y casos de éxito (Vintimilla, 2016).

De acuerdo con Escarbajal (2016), la coexistencia constitucional de la justicia indígena exige el diseño de marcos normativos que armonicen las prácticas ancestrales de resolución de conflictos con los MASC formalizados, respetando cosmovisiones, idiomas, la ausencia de garantías mínimas de articulación puede derivar en el desconocimiento de acuerdos comunitarios por parte de las autoridades ordinarias o, inversamente, en la desconfianza de las comunidades hacia mecanismos percibidos como "externos" a sus sistemas normativos tradicionales

Las mujeres pueden enfrentar prácticas discriminatorias en mediaciones familiares o patrimoniales cuando no se garantiza acompañamiento legal especializado y tiempos de reflexión adecuados, las personas con discapacidad requieren ajustes razonables específicos, tales como interpretación en lengua de señas, accesibilidad física y digital a las instalaciones y plataformas utilizadas, asimismo, los usuarios que no dominan el idioma oficial deben contar con servicios de traducción que aseguren la comprensión cabal del procedimiento y el consentimiento informado, la omisión de estas garantías constituye una vulneración de derechos fundamentales reconocidos en el ordenamiento jurídico ecuatoriano (Escarbajal. 2016).

De acuerdo con UNCITRAL (2016), la adopción efectiva de ODR requiere que los usuarios posean habilidades digitales básicas, comprensión de los riesgos de ciberseguridad y confianza en las plataformas tecnológicas empleadas, en ausencia de protocolos claros sobre confidencialidad, protección de datos personales y seguridad informática, las partes pueden rechazar estos mecanismos por temor a la filtración o uso indebido de información sensible

Identificadas estas limitaciones se puede notar agravado el entorno digital por brechas de información, barreras de acceso territoriales o falta de experiencia, esto se debe a varias razones, como la determinación de la competencia cuando las plataformas se utilizan internacionalmente, la evaluación de la evidencia electrónica, la gestión de datos personales y la toma de decisiones automatizada, estos desafíos justifican el estudio del diseño del MASC con soporte técnico (ODR) y protocolos específicos para servicios financieros digitales. Para evaluar su compatibilidad con el MASC, la siguiente sección ofrece una descripción legal del sector Fintech en Ecuador.

1.3.5. Derecho Comparado: lecciones útiles

En España se ha creado un marco específico para la mediación civil y mercantil (Ley 5/2012), misma que provee registros de mediadores y entidades de formación de estos; por otro lado, Colombia ha actualizado su ordenamiento en el tema de la conciliación y mediación, incluyendo el reconocimiento de plataformas virtuales; Chile también ha impuesto que en materias específicas haya fases obligatorias de mediación, estos ejemplos nos son referencia de que el mundo moderno cada vez se adapta más al uso de los MASC por lo que tienen una normativa específica para la eficiencia de los mismos.

En arbitraje, la adopción de la Convención de Nueva York (1958) y de leyes inspiradas en CNUDMI ha unificado para el reconocimiento de convenios y ejecución de laudos, logrando que no haya tanta incertidumbre (Lew et al., 2003; Naciones Unidas, 1958; Redfern & Hunter, 2009).

1.3.6. Jurisprudencia y práctica ecuatoriana

La jurisprudencia ecuatoriana ha afirmado la ejecutividad de las actas de mediación conforme a derecho y la fuerza de cosa juzgada del laudo arbitral, también ha reconocido la validez de cláusulas compromisorias en los contratos mercantiles y resolver conflictos fuera de la jurisdicción estatal cuando las partes han pactado arbitraje, excepto cuando se trate normas de orden público o derechos irrenunciables, por lo mencionado y cumpliendo aquello se volvería más fuerte la seguridad jurídica de los MASC y se tendría más confianza en los mismos.

1.3.7. Implicaciones para sectores tecnológicos

Las deficiencias normativas en sectores emergentes como el financiero-tecnológico (Fintech) y el comercio electrónico se agudizan ante circunstancias específicas: dispersión geográfica de usuarios, naturaleza de la evidencia digital, necesidad de peritos técnicos especializados y exigencias de protocolos robustos de seguridad, de igual manera, la carencia de regulación sobre valoración probatoria de documentos electrónicos y salvaguardas de confidencialidad tecnológica genera reticencia entre los usuarios respecto del empleo de estos mecanismos, no obstante, las directrices de la CNUDMI sobre ODR y mediación internacional proporcionan parámetros técnicos valiosos para el diseño de protocolos especializados (UNCITRAL, 2016).

1.3.8. Criterios técnicos para superar limitaciones

Bajo este contexto, se deben considerar algunas orientaciones útiles, entre ellas se pueden mencionar:

- (i) Establecer estándares claros a nivel nacional para la formación y evaluación constante de mediadores y árbitros.
- (ii) Desarrollar más la normativa en el COGEP para que la ejecución de acuerdos y laudos sea más rápida.
- (iii) Crear plataformas de resolución de conflictos en línea (ODR) seguras, que utilicen identidad y firma electrónica confiables.

- (iv) Contar con recursos públicos y privados para que más usuarios puedan acceder a estos servicios en todo el país.
- (v) Implementar programas de educación jurídica y digital
- (vi) Contar con sistemas de datos abiertos y auditorías que garanticen transparencia y rendición de cuentas.

Estas ideas todavía no son propuestas definitivas, sino que más adelante en esta investigación se desarrollarán, estas son ideas preliminares que ayudan a entender el análisis.

CAPÍTULO 2

2. El sector fintech en Ecuador – dinámica de crecimiento, riesgos jurídicos y vacíos regulatorios

En este capítulo se abordará el desarrollo y la evolución del sector fintech en el Ecuador, donde la innovación tecnológica y los servicios financieros se combinan para generar nuevas formas de inclusión, pero también desafíos legales y regulatorios. A lo largo de los apartados 2.1, sobre la caracterización jurídica de las fintech como expresión de la innovación financiera y la tecnología disruptiva; 2.2, que revisa cómo esta categoría ha sido recibida y regulada en distintos países; 2.3, dedicado a la normativa vigente aplicable al sector fintech ecuatoriano; y 2.4, que analiza los riesgos jurídicos más comunes a partir de referentes internacionales, la realidad nacional y un caso práctico, se busca ofrecer una comprensión integral de este fenómeno y de su vínculo con los mecanismos alternativos de solución de conflictos.

2.1. Caracterización jurídica de las Fintech: innovación financiera y tecnología disruptiva

Como se explicó en el Capítulo 1, los MASC son una herramienta fundamental para ampliar el acceso a la justicia y resolver disputas de una manera más rápida y eficaz, esto llega a ser necesario en el sector fintech, donde los servicios financieros digitales han transformado la forma en que los usuarios hacen uso del dinero, créditos y pagos, antes de hablar sobre la aplicabilidad de los MASC en el sector Fintech, es necesario

caracterizar jurídicamente a las Fintech en Ecuador, comprendiendo su naturaleza, riesgos y marco regulatorio.

Bajo este contexto las empresas de tecnología financiera (Fintech) actualmente representan la innovación más grande en el derecho financiero, el término se consolidó en a partir de la década de 2010, aunque ya existía un vínculo entre finanzas y tecnología mucho más, se puede considerar tres momentos importantes en la digitalización financiera: el primero está vinculado a la computarización de la banca en los años setenta, el segundo está vinculada al desarrollo de la conexión a internet en los noventa y el tercero, la actual, se caracteriza por el uso intensivo de datos y plataformas digitales que han ido evolucionando radicalmente la forma en la que se prestan servicios financieros en la actualidad (Arner et al., 2016).

Zunzunegui (2017), manifestó que las Fintech son un “nuevo animal” dentro del sistema financiero, esto debido a que tiene la capacidad de ofrecer servicios de pagos, créditos, seguros o inversión mediante plataformas tecnológicas, desafiando las barreras tradicionales de entrada del sector financiero, jurídicamente esto ha hecho que se generen preguntas relevantes como: ¿se deben regular como bancos, como empresas tecnológicas, o deben tener un régimen híbrido? Las respuestas dicen que deben regirse en marcos especiales que permitan la innovación, bajo esquemas de proporcionalidad y sandbox regulatorios.

Bajo este contexto las Fintech pueden ser vistas por la doctrina como una categoría con un fin funcional, más que como una figura jurídica, por ello estas permiten realizar actividades como pagos digitales, crédito alternativo, seguros paramétricos, inversión en línea que siempre van a compartir algo en común que es la intermediación tecnológica, estableciendo que las Fintech es el resultado de la unión entre finanzas y tecnología que crea modelos de negocio, procesos o productos novedosos en el mercado financiero (Arner et al., 2016).

Si Fintech es un paraguas funcional, la pregunta no es solamente los requisitos para ser considerada como tal, sino como va a estar regulada cada actividad, siendo una tan diferente de la otra, con actividades como pagos, dinero electrónico, financiamiento colectivo, gestión de datos, entre otras, entonces se puede decir que la respuesta siempre dependerá de la actividad realizada, de los riesgos que genera y de los principios de protección al usuario financiero (Arner et al., 2016).

En este punto, los MASC pueden ser una opción muy viable para la resolución de disputas, ya que cuando una propia regulación está en transición, los MASC como la mediación, conciliación y arbitraje ofrecen opciones ágiles para solucionar disputas por el resultado de prácticas emergentes como por ejemplo términos y condiciones en línea, transparencia informativa, fallos operativos, sin esperar a que la justicia ordinaria, es así que dar una definición de lo que es una Fintech no solo ayuda a esclarecer el término para su estudio, sino que también da guías para dar mejores opciones en la resolución de conflictos (Allen, 2019).

2.1.1. Naturaleza jurídica: ¿actividad financiera, tecnología o régimen híbrido?

La dogmática comparada lo ha visto en su mayoría desde al menos 3 puntos de vista: (i) Fintech como ‘modelo de negocio’ dentro del derecho financiero clásico (cuando presta un servicio regulado, como pagos o captación de fondos limitada); (ii) Fintech como ‘servicio’ sujeto a regímenes sectoriales (dinero electrónico, medios de pago, crowdfunding, seguros), y (iii) Fintech como ‘infraestructura tecnológicamente habilitante’ (p. ej., interfaces de programación, almacenamiento en la nube, identidad digital), que necesariamente requiere reglas de seguridad y gobernanza (Allen, 2019).

Para el mundo jurídico, estas características tienen consecuencias prácticas, ya que debido a esto se determina la autoridad competente, el tipo de licencia, la relación contractual con los usuarios, también define los problemas donde suelen surgir disputas: errores de acreditación de pagos, cláusulas abusivas en contratos de adhesión electrónicos, uso y tratamiento de datos, responsabilidad por caídas de servicios o por decisiones automatizadas, es aquí es donde la mediación especializada puede ser idónea para acuerdos rápidos y por su parte el arbitraje técnico nos brinda decisiones ejecutables cuando hay relaciones entre proveedores (BCBS/BIS, 2018).

Con fines de claridad conceptual, resulta necesario precisar que las Fintech comprenden diversas categorías diferenciadas entre sí, entre las más relevantes se encuentran los pagos digitales, el crédito en línea y la gestión de inversiones digitales, dentro de esta clasificación, los neobancos constituyen una subcategoría que ofrece servicios bancarios integrales mediante plataformas exclusivamente digitales, a nivel global, el caso de Nubank en Brasil ilustra la trayectoria mediante la cual una Fintech puede expandirse hasta consolidarse como el mayor banco digital de América Latina (BCBS/BIS, 2018).

2.1.2. Legislaciones Comparadas

En México la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera (2018) destaca dos categorías principales: las instituciones de fondos de pago electrónico y las instituciones de financiamiento colectivo, de la misma manera introduce un modelo de prueba supervisada (sandbox), esto demuestra que la ley destaca desde un punto lo funcional y por otro el riesgo. (Mayer Brown, 2020; Mondaq, 2019).

Aunque no se menciona nada acerca de los MASC, la doctrina sugiere que, en áreas como el crowdfunding, los servicios de pago, la mediación y el arbitraje pueden ser vías razonables para resolver controversias, evitando así litigios prolongados (Herrera, 2016; Toscano & Suárez, 2020).

Por otro lado, en la Unión Europea, la Directiva PSD2 (2015) que estableció el régimen de banca abierta, que obliga a los bancos compartir información con terceros autorizados bajo estándares de consentimiento informado, seguridad reforzada y trazabilidad, después, con la llegada del Reglamento MiCA (2023) que reguló los criptoactivos, exigiendo transparencia, gobernanza y responsabilidad a los emisores y proveedores (OECD, 2023; EBA, 2020; OECD, 2025).

A pesar de que la normativa tampoco menciona mecanismos de resolución de disputas específicos, estudios sugieren que los MASC pueden ofrecer soluciones rápidas y técnicas en disputas por acceso a datos o ejecución de pagos, reforzando la confianza en el sistema financiero (Muliadi, 2025).

En Colombia y Brasil también han ido mostrando un enfoque gradual, ajustando su marco regulatorio conforme los resultados obtenidos, este método innovador da la oportunidad de identificar rápidamente conflictos relacionados con interoperabilidad, información al usuario y responsabilidad (OECD, 2025; World Bank, 2020).

Los estudios reconocen que, dentro de estas ideas puestas a prueba, los conflictos pueden beneficiarse de la mediación o el arbitraje, sobre todo en disputas entre proveedores o en reclamos de consumo, en algunos casos, guías regulatorias han sugerido incluir cláusulas de resolución de disputas como requisito para operar dentro de una sandbox (Baker McKenzie, 2020).

2.1.3. Ecuador: Marco jurídico y práctica

En Ecuador, el marco regulatorio de las tecnologías financieras se ha modernizado mediante la promulgación de la Ley Orgánica para el Desarrollo, Regulación y Control

de los Servicios Financieros Tecnológicos (2022) y su Reglamento General (Decreto Ejecutivo 903, 2023), sin necesidad de transcribir disposiciones específicas, destacando la coherencia sistémica de este marco normativo, que establece categorías funcionales diferenciadas, coordinación interinstitucional efectiva y habilitación de entornos controlados de prueba (sandboxes regulatorios) bajo condiciones de seguridad y supervisión (Zunzunegui, 2017).

En nuestro mercado local podemos evidenciar una diversidad de modelos como pagos digitales, y procesamiento, con casos que son de notoriedad como PayPhone, DeUna y Kushki, en lo cotidiano, los conflictos más frecuentes son consecuencia de fallas de transferencias, cargos no reconocidos, niveles de servicio, interoperabilidad e información precontractual, el uso de los MASC como mediación especializada en consumo y arbitraje institucional en disputas B2B puede llegar a ser la vía más idónea por la necesidad de soluciones rápidas, técnicas y ejecutables (Moore, 2014; Redfern & Hunter, 2009).

Para que justamente los MASC en estos conflictos sean viables se deberá proponer parámetros y líneas guía como: (i) reglas claras de derivación y reconocimiento de acuerdos; (ii) formación y acreditación de operadores con competencias financieras y digitales; y (iii) protocolos probatorios para evidencias electrónicas (registros de transacción, trazas de autenticación, bitácoras), todo ello refuerza la tutela efectiva sin desnaturalizar el rol judicial (Cortés, 2018; Escarbajal, 2016).

2.1.4. Importancia de caracterizar jurídicamente para los MASC

La caracterización jurídica de las Fintech trasciende el propósito meramente descriptivo, toda vez que resulta fundamental para comprender la génesis de los conflictos y seleccionar el foro más efectivo para su resolución, la experiencia ecuatoriana demuestra que, en entornos digitales, la efectividad de la tutela judicial depende de respuestas proporcionadas, técnicamente especializadas y ejecutables, los MASC, cuando se integran con estándares probatorios sobre evidencia electrónica y buenas prácticas de mercado, pueden proveer soluciones complementarias al sistema de justicia ordinaria (Allen, 2019; Sander, 1976; Fisher & Ury, 2011).

2.2. Recepciones comparadas de la categoría Fintech

El crecimiento acelerado del financiero tecnológico (Fintech) crea grandes desafíos, por un lado, se necesita organizar las actividades innovadoras mediante marcos

prudenciales, de conducta y de transparencia; por otro, se necesita urgentemente crear mecanismos idóneos para resolver las controversias resultantes de los servicios que se ofertan, en sectores que se han digitalizado completamente, el litigio ordinario resulta ser más lento y costoso frente a las expectativas de los usuarios y proveedores, además, de la falta de especialidad técnica que se necesita en estas disputas sobre autenticación fuerte de cliente, fallos de interoperabilidad o ciberincidentes (Allen, 2019).

Por eso es que, en los últimos quince años, varias jurisdicciones hayan impulsado los llamados mecanismos alternativos de solución de conflictos como herramienta para asegurar tutela efectiva y, además hayan innovado con la resolución de disputas en línea ODR, por Online Dispute Resolution como una extensión tecnológica de los MASC tradicionales (Cortés, 2018; Katsh & Rabinovich-Einy, 2017; Kaufmann-Kohler & Schultz, 2004;).

En este punto es coherente comparar la integración de MASC y ODR en marcos regulatorios que influyen directamente en la actividad Fintech: Unión Europea, Estados Unidos, México, Colombia y España, a diferencia del caso ecuatoriano donde la Ley Orgánica para el Desarrollo, Regulación y Control de los Servicios Financieros Tecnológicos (2022), no entrega un apartado específico de la aplicación de los MASC, estos marcos normativos han ido avanzando por diferentes caminos como: (i) la institucionalización pública de MASC y ODR (UE), (ii) el uso intensivo de arbitraje y mediación por vía contractual (Estados Unidos), (iii) la creación de órganos administrativos especializados para la conciliación financiera (México y Colombia) y (iv) la consolidación de una autoridad administrativa de resolución financiera (España).

Entonces es así que la pregunta que surge es cómo aplicar de manera efectiva los MASC a controversias Fintech por lo que hay que encontrar respuestas en la comparación de estos modelos (Hodges, 2015; Zunzunegui, 2023).

2.2.1. Unión Europea

El ordenamiento jurídico europeo combina estándares sectoriales y cauces de tutela extrajudicial, en pagos, la Directiva (UE) 2015/2366 (PSD2) establecen derechos y obligaciones de proveedores y usuarios, abre el acceso a cuentas para terceros (open banking) y exige autenticación reforzada (SCA), lineamientos que abren las controversias por fraude, operaciones no autorizadas o fallas de interoperabilidad (Hodges, 2015).

El Reglamento (UE) 2022/2554 (DORA) impone gestión de riesgo TIC, notificación de incidentes y control de proveedores críticos de tecnología, estas normas no hablan directamente sobre los MASC, pero sí establecen las bases por las que se resuelven disputas, incluyendo las que pueden ser tramitadas en mediación o arbitraje (Busch & Ferrarini, 2021).

En el marco de la Unión Europea, los MASC en materia de protección al consumidor se articulan mediante dos instrumentos fundamentales: la Directiva 2013/11/UE, que obliga a los Estados miembros a garantizar la disponibilidad de entidades de resolución alternativa de conflictos en relaciones B2C (business to consumer), y el Reglamento (UE) 524/2013, que estableció la plataforma europea de ODR administrada por la Comisión Europea para atender reclamaciones transfronterizas derivadas de contratos celebrados en línea. A modo ilustrativo, un usuario que cuestiona una falla en la ejecución de un pago puede recurrir tanto a un órgano MASC nacional como a la plataforma ODR europea (Cortés, 2018; Hodges, 2015).

Desde la perspectiva de efectividad —núcleo de esta tesis—, el modelo europeo aporta tres elementos: (i) accesibilidad y bajo costo para el usuario B2C (plataforma ODR y entidades MASC obligatorias), (ii) estandarización sustantiva que facilita acuerdos informados (por normas sectoriales armonizadas) y (iii) posibilidad de escalar a arbitraje o a sede judicial con un expediente ya nutrido de evidencia y trazabilidad digital, en consecuencia, la UE ofrece un entorno particularmente apto para que los MASC funcionen como “primera línea” de solución de controversias Fintech (Directiva 2013/11/UE en la terminología de la UE, MASC; en este trabajo, MASC); Reglamento 524/2013; PSD2; MiCA; DORA).

2.2.2. Estados Unidos

La diferencia de Estados Unidos con la Unión Europea es que Estados Unidos ha desarrollado un ecosistema de MASC predominantemente contractual y privado, la Federal Arbitration Act (FAA), reconoce la validez y ejecutabilidad de las cláusulas de arbitraje, incluyendo los contratos de adhesión digitales, lo que ha motivado su uso en plataformas y proveedores tecnológicos, en los últimos años se ha intentado buscar el equilibrio entre la eficiencia y protección del consumidor: por un lado, el arbitraje reduce costos y tiempos; por otro, existen controversias en cuanto a la transparencia y equidad en cláusulas impuestas (CFPB, 2015; Schmitz, 2016).

De esta manera, el modelo de Estados Unidos prioriza puntos como: (i) la autonomía de la voluntad para pactar MASC (mediación/arbitraje), (ii) la especialización sectorial (CFPB, 2015; Schmitz, 2016).

2.2.3. México

En México. La Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera (DOF 09-03-2018) regulo categorías funcionales (instituciones de fondos de pago electrónico, instituciones de financiamiento colectivo) y lo que se denomina “prueba supervisada”, misma que hace referencia en que la Ley Fintech no contiene un capítulo exclusivo sobre MASC, sin embargo, el ordenamiento mexicano tiene un marco regulatorio fuerte de resolución de conflictos en los servicios financieros: la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), en esta ley se regula procedimientos de reclamos, conciliación, incluyendo las modalidades electrónicas (Cortés, 2018).

Lo que resulta ser útil del modelo mexicano para el tema de este trabajo radica en su carácter “puente”: ya que las Fintech no exigen un arbitraje privado, sino que el estado garantiza un canal de conciliación y gracias a esto se reducen las barreras de acceso para usuarios (Cortés, 2018).

2.2.4. España

Dentro del marco regulatorio europeo, España ha optado por la creación de una Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero, esto con la idea de crear un órgano extrajudicial único para reclamos contra bancos, aseguradoras y proveedores de servicios financieros, incluyendo Fintech autorizadas, con decisiones vinculantes, esto busca unificar canales reforzar la tutela extrajudicial especializada (Zunzunegui, 2017).

En resumen, Europa apuesta por instituciones públicas y plataformas digitales; Estados Unidos por contratos y foros privados; México por conciliación accesible y, a veces, en línea; y España por una autoridad única más fuerte, bajo este contexto el análisis de las diferentes legislaciones hace que sea notorio que Ecuador tiene vacíos en cuanto a esta problemática, ya que la Ley Fintech 2022 no incorpora MASC específicos; sin embargo, la Constitución (art. 190), la Ley de Arbitraje y Mediación y el COGEP proveen la base para insertarlos normativamente y por práctica contractual (Zunzunegui, 2017).

2.2. Normativa vigente aplicable al sector Fintech ecuatoriano

En este punto es necesario revisar cuales son las principales normas que enmarcan la actividad fintech en el país como la Constitución y la Ley de Arbitraje y Mediación, como pilares que permiten integrar los MASC en el ámbito financiero y tecnológico.

2.3.1. Constitución y Ley de Arbitraje y Mediación

La Constitución reconoce que las controversias no siempre tienen que ser resueltas en los tribunales, el artículo 190 reconoce el arbitraje, la mediación y otros mecanismos alternativos para materias transigibles de un acuerdo, esta norma abre la posibilidad de usar MASC en controversias con los servicios financieros digitales, por ejemplo si un usuario llega a tener un problema con su billetera o si dos empresas de pagos discrepan por niveles de servicio, pueden optar por resolver sus conflictos en mediación o arbitraje en lugar de iniciar un juicio (Constitución de la República del Ecuador, 2008/2021, art. 190).

La Ley de Arbitraje y Mediación (2006), permite que las partes contractuales pacten por adelantado en el contrato o después del conflicto que cualquier controversia se resolverá por mediación o arbitraje esta ley reconoce el valor del laudo arbitral y hace que los centros de mediación funcionen con reglas claras, esto admite que en el sector Fintech haya una opción donde los términos y condiciones que se aceptan con únicamente un clic puedan incluir una cláusula MASC válida, siempre que la materia sea transigible.

La doctrina como ya se ha mencionado anteriormente, señala que la mediación y el arbitraje son herramientas que pueden mejorar el acceso a justicia incluso reduciendo tiempos y costos, más aún cuando se trata de sectores con disputas frecuentes y técnicas como los servicios digitales financieros, hay que señalar que en algunos de los conflictos existe una desigualdad en el acceso a la información, por lo que se vuelve necesario que el proceso se exprese con un lenguaje sencillo, sea transparente y fácil de entender para todas las partes (Carrasco, 2023; Poveda Camacho, 2006).

2.3.2. Ley Fintech: qué ordena y qué dejó sin resolver

La Ley Orgánica para el Desarrollo, Regulación y Control de los Servicios Financieros Tecnológicos (Ley Fintech) reconoció oficialmente actividades Fintech, también identificó a las autoridades con competencias en la materia, en su **artículo 8** establece que las compañías fintech estarán reguladas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Junta de Política y Regulación Financiera, según corresponda; y

controladas por el Banco Central del Ecuador, la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, la Superintendencia de Bancos, en el ámbito de sus competencias y según la regulación que se emita para el efecto estableciendo las reglas básicas para operar (Ley Fintech, 2022).

Bajo este contexto, la Ley Fintech no incluyó en su creación un procedimiento especial para resolver los conflictos de este sector, es decir que regula o señala quién puede operar y sus requisitos, sin embargo, no menciona nada sobre cómo un usuario debe tramitar un reclamo contra una Fintech que oferta sus servicios, tampoco indica cómo deben resolver conflictos entre dos empresas que integran la cadena de pagos, es por eso que hoy se recurre a los MASC o a lo que las partes hayan pactado en sus contratos (Cisneros, 2024; Ortega et al., 2024).

A manera de ejemplo: si un usuario llega a tener un débito no reconocido en una aplicación de pagos, la solución dependerá del canal de atención de la empresa y de la cláusula MASC pactada en su contrato, si es que la cláusula existe y es clara, se puede recurrir a la mediación o arbitraje, en caso de no existir una, el usuario deberá resolverlo en la justicia ordinaria o recurrir a un centro MASC si la empresa acepta, esto llega a ser un vacío que será más evidente a medida que crezca el uso de servicios financieros digitales (Ortega et al., 2024).

2.3.3. Pagos electrónicos: trazabilidad para resolver disputas; sandboxes: espacio para ensayar soluciones

Según Iupana (2025), Ecuador avanza constantemente en la creación de un lenguaje común de pagos que lo que hace es obligar a bancos, billeteras y aplicaciones a conectarse a la red del Banco Central, esto debido a que se busca asegurar que todos los sistemas funcionen a la par y que las transacciones digitales se procesen bajo un mismo estándar, cada movimiento que un usuario realice queda registrada en la infraestructura centralizada, este modelo permite que los pagos digitales dejen un rastro verificable, lo cual es el inicio para la resolución de disputas, a manera de ejemplo: si un usuario afirma que transfirió dinero y el receptor nunca lo recibió, el sistema centralizado puede rastrear en qué punto ocurrió la falla: si la orden salió de la aplicación, si se aceptó, si se compensó o si se liquidó en el Banco Central.

Como explica Cisneros (2024), el sandbox funciona como un espacio de prueba bajo la supervisión de las entidades competentes, permitiendo que las Fintech puedan ensayar modelos de negocio innovadores con un alcance limitado y bajo control, estos

ambientes no sirven únicamente para probar la tecnología, sino que también sirven para ensayar mecanismos de resolución de conflictos en línea, por ejemplo: en un sandbox puede crearse un apartado conciliación virtual como lo ha hecho México, También puede custodiar evidencias digitales o fijar plazos más cortos para atender los reclamos de los usuarios.

Bajo este contexto lo descrito por Iupana (2025), y la estrategia de innovación señalada por Cisneros (2024), muestran que los pagos electrónicos y los sandboxes aportan piezas clave como: el seguimiento de los movimientos realizado y espacios para adaptar los métodos alternativos de solución de conflictos al contexto digital.

2.3.4. Comercio electrónico y protección de datos: prueba válida y confidencialidad en MASC y ODR

La Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (2021), da reglas claras para el uso de información sensible, como números de cuenta, historiales de pagos, geolocalización o biometría, según Salazar Quilumbaquín (2025), esto tiene el fin de que las Fintech manejen la información de forma segura respetando la privacidad de los usuarios, en la práctica, esto implica que por ejemplo en una mediación solo se pueda compartir los datos necesarios, por ejemplo en un caso hipotético a un usuario reclama debido a que le cobraron dos veces una compra que realizo en línea, la pasarela de pagos puede mostrar el recibo digital de la operación y el registro del banco que confirma cuándo se acreditó el dinero.

Analizando el caso anterior se puede observar que existe un balance entre tener pruebas claras y respetar la privacidad de las personas, este balance hace posible que las audiencias sean virtuales, que los expedientes se manejen de manera electrónica y que las decisiones se basen en evidencias técnicas, sin descuidar los derechos de los usuarios (Ortega et al., 2024).

2.4. Riesgos jurídicos recurrentes en Fintech: referentes mundiales, realidad ecuatoriana y un caso práctico

Las Fintech son un ejemplo de innovación e inclusión financiera, sin embargo, también tienen problemas jurídicos, por eso este apartado se organizará tres puntos: primero, un repaso de las Fintech más grandes del mundo y los problemas que generan; segundo, la situación ecuatoriana con sus plataformas locales; y tercero, un del Reino Unido en el que se aplicaron mecanismos de solución extrajudicial de conflictos (MASC)

a problemas Fintech en el que se aplicaron mecanismos de solución extrajudicial de conflictos (MASC) a problemas Fintech (Ortega et al., 2024).

2.4.1. Referentes mundiales

En el ámbito internacional, como ya ha sido mencionado, las Fintech han transformado radicalmente los servicios financieros, debido a que ofrecen soluciones más accesibles y de fácil acceso. PayPal, Nubank y Revolut son tres ejemplos que muestran distintos modelos de innovación aplicados internacionalmente (Brogi, 2024).

PayPal se consolidó como pionera en los pagos digitales a nivel mundial, con más de dos décadas de funcionamiento, para el año 2024 registró cientos de millones de cuentas activas y una cantidad de operaciones que asciende a billones de dólares, volviéndose la Fintech líder en pagos electrónicos y en consecuencia la expansión del comercio digital, lo que la caracteriza es haber generado confianza en transacciones en línea y transfronterizas, volviéndose en una plataforma global de referencia (PayPal Inc., 2025).

Sin embargo, esta posición también ha generado conflictos como, por ejemplo: al ser una de las más grandes en su categoría la cantidad de usuarios que han reclamado por bloqueos de cuentas y retenciones de fondos es considerable, según (Brogi, 2024) estos problemas de plataformas vienen de que los consumidores aceptan condiciones rígidas y poco transparentes, lo que vuelve indispensable contar con MASC que permitan equilibrar la relación.

En América Latina, tenemos a Nubank que se considera el neobanco más grande del mundo, con más de 122 millones de clientes en Brasil, México y Colombia, su modelo se basa en aprovechar datos y tecnología propia, promoviendo transparencia y prácticas responsables, Nubank ha sido reconocido en rankings internacionales como Time 100 Most Influential Companies y Best Banks in the World de Forbes, lo que hace nota el alto impacto en la democratización financiera regional (Business of Apps, 2025).

Pero también ocurren problemas al igual que PayPal, ya que hay cúmulo de quejas por bloqueos preventivos de cuentas y cambios unilaterales en las condiciones de crédito, de acuerdo con Disemadi (2020), las plataformas de crédito digital en América Latina tienen un problema y ese es ofrecer rapidez sin dejar a un lado garantías de debido proceso, por lo que los MASC pueden ser la herramienta correcta para proteger a los usuarios.

En Europa, Revolut, fundada en 2015 en el Reino Unido, es la evolución de la banca digital, debido a que cuenta con más de 40 millones de usuarios, ofrece servicios que van más allá de cuentas digitales y tarjetas como, por ejemplo: cambio de divisas en tiempo real, criptomonedas, transferencias internacionales y productos de inversión, su negocio se basa en la diversificación del modelo Fintech, que no solo facilita pagos, sino que cubre el ciclo financiero completo del usuario (Revolut, 2025a).

Sin embargo, esta expansión también genera controversias en cuanto a fraudes electrónicos y comisiones poco claras, el Financial Ombudsman Service británico ha resuelto casos de congelación preventiva de fondos y de fraudes, bajo este contexto estos ejemplos muestran cómo los MASC resultan ser necesario para reclamos transfronterizos y de baja cuantía sin la necesidad de saturar el sistema judicial (Lehmann, 2020b).

2.4.2. Realidad Ecuatoriana

Frente a este panorama internacional, el Ecuador también ha seguido esta tendencia donde Fintech como Kushki, Payphone y Deuna son referentes locales de innovación, a pesar de que su tamaño es menor, comparten la misma idea, es decir, buscan la inclusión y transformación digital (Cisneros, 2024).

Kushki, nacida en Ecuador y con expansión hacia varios países de la región, funciona como una pasarela de pagos que mediante su plataforma conecta comercios con instituciones financieras, su principal fortaleza es la interoperabilidad, que permite integrar diferentes métodos de pago en un solo sistema, garantizando seguridad y eficiencia (Kushki, 2025).

Sin embargo, Cisneros (2024), comenta que este tipo de plataformas tienen conflictos frecuentes por demoras en la acreditación de dinero o reclamos por contracargos, conflictos en los cuales la mediación puede ser más eficiente que un litigio prolongado.

Payphone, por otro lado, ha tenido un impacto en la relación de consumidores y pequeños negocios, a través de una aplicación móvil, facilita transferencias inmediatas y cobros digitales sin la necesidad de pasar por procesos bancarios tradicionales, su aporte gira en el ámbito de la inclusión financiera, ya que otorga a personas y microemprendimientos herramientas sencillas para que se introduzcan al mundo digital, democratizando los pagos móviles en el país (PayPhone, 2025).

Sin embargo, como subraya Javaheri et al. (2023), las aplicaciones de pagos móviles pasan muy frecuentemente por problemas como fraudes y errores en transferencias, por lo cual los MASCS pueden resolver rápidamente conflictos de bajo monto.

También tenemos Deuna que es la nueva generación de Fintech ecuatorianas, su función gira a rededor del comercio electrónico, que integra diferentes formas de pago y reduce fraudes, esta Fintech busca mejorar la compra en línea y hacer que los negocios ecuatorianos sean más competitivos en el mundo digital, sin embargo, mencionar que las plataformas de comercio electrónico suelen tener problemas como cobros dobles, fallas en la detección de fraude o rechazo de operaciones, por lo que es necesario tener procedimientos fuera de los tribunales que puedan resolver estos conflictos de manera efectiva (Rule, 2018).

Finalmente tenemos a Sipy, que es una plataforma digital fue desarrollada por el Banco del Austro con la colaboración del Municipio de Cuenca, lo que permite realizar Sipy son pagos municipales, transferencias inmediatas, cobros y recargas desde el celular. Su objetivo es facilitar operaciones cotidianas mediante una herramienta segura, rápida y accesible, promoviendo el uso de medios electrónicos entre la ciudadanía y los pequeños negocios locales.

Al estar respaldada por una entidad financiera regulada, Sipy combina la innovación tecnológica con la seguridad del sistema bancario, contribuyendo al fortalecimiento de la confianza digital y a la modernización de los servicios públicos (SIPY, 2025). Sin embargo, como toda herramienta en línea, puede enfrentar desafíos relacionados con errores en transacciones, retrasos o bloqueos, lo que resalta la importancia de contar con mecanismos ágiles de atención y resolución de conflictos digitales que protejan al usuario y mantengan la transparencia del sistema.

Bajo este contexto, es notorio que las empresas Fintech, tanto internacionales como (PayPal, Nubank y Revolut) como locales (como Kushki, Payphone, Deuna y Sipy), muestran que la innovación en tecnología financiera es una tendencia que se expande al rededor del mundo, en Ecuador, estas empresas están ayudando a incluir más personas en el sistema financiero, modernizar los pagos y fortalecer la economía digital, sin embargo, también enfrentan problemas que tienen la necesidad de buscar soluciones rápidas, técnicas y transparentes.

2.4.3. Caso Práctico:

En este punto se expondrá un ejemplo de cómo los MASC pueden ser aplicados en controversias Fintech, en este momento corresponde un caso del Reino Unido, específicamente de una actuación del Financial Ombudsman Service (FOS) en un caso contra Revolut Ltd en los años 2024–2025.

El FOS es una institución con independencia que fue creada por el Parlamento británico, destinada a resolver conflictos entre consumidores y entidades financieras de manera rápida, imparcial y gratuita, esta entidad funciona como un mecanismo de resolución extrajudicial de conflictos financieros, y sus decisiones a pesar de no ser sentencias judiciales, resultan vinculantes para las entidades supervisadas cuando el consumidor acepta la resolución (Financial Ombudsman Service, 2025).

Como anteriormente se explicó Revolut es una de las Fintech más relevantes de Europa, siendo fundada en 2015 en el Reino Unido, con más de 40 millones de clientes en 2024, ofreciendo servicios que abarcan desde cuentas corrientes y transferencias internacionales hasta inversión en criptomonedas y compraventa de acciones, consecuencia de su rápido crecimiento ha estado acompañado de cuestionamientos que suelen desembocar en disputas con los usuarios (Revolut, 2025).

Bajo este contexto, el caso de Mr. H contra Revolut, el usuario denunció que en abril de 2024 su cuenta fue bloqueada y cerrada y en consecuencia dedujo la suma de 217.25 libras sin alguna explicación clara según la versión del usuario, Revolut le indicó que la medida se debía a una “revisión rutinaria”, sin embargo, posteriormente Revolut cerró la cuenta definitivamente y retuvo el dinero, el usuario presentó su reclamo ante el FOS, alegando que existía una falta de transparencia, ausencia de oportunidad para ser escuchado y deficiencias en el servicio al cliente (Financial Ombudsman Service, 2024).

Por su parte el FOS consideró que Revolut actuó legítimamente al bloquear temporalmente la cuenta por motivos de seguridad debido a que las entidades financieras están obligadas a ejecutar controles de prevención, sin embargo, el FOS señaló que la Fintech cometió errores sustanciales debido a que no comunicó de manera adecuada al cliente y no le permitió aportar información durante la revisión y retuvo de manera indebida fondos que fueron parte de una transacción legítima, por ello el FOS ordenó que Revolut reembolse el monto retenido, añadiera un interés del 8% por la indisponibilidad de los fondos y entregue 150 libras adicionales como compensación por el mal servicio y el inconveniente ocasionado al cliente (Financial Ombudsman Service, 2024).

Este caso permite mostrar que los conflictos fintech no son únicamente hipotéticos, sino que son una realidad cotidiana que tienen su impacto en sus usuarios, también evidencia que los MASC institucionales, como los gestionados por el FOS, llegan a ser vías idóneas para resolver este tipo de disputas sin la necesidad de acudir a la justicia ordinaria, para el Ecuador este caso puede ser una guía debido a que un sistema de resolución extrajudicial especializado en materia financiera podría conocer reclamos de usuarios de plataformas locales como Kushki, Payphone o Deuna, evitando que problemas de transferencias, contracargos o bloqueos de cuentas saturen la justicia ordinaria.

CAPÍTULO 3

3. Evaluación de la aplicabilidad de los MASC en el sector fintech y el rol complementario de las ODR

En este capítulo se analizará la aplicabilidad de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) dentro del sector fintech, un sector que combina innovación tecnológica y servicios financieros, analizando sus retos jurídicos. A lo largo de los apartados 3.1, dedicado a las ODR (Online Dispute Resolution) como extensión digital de los MASC, analizando sus ventajas, límites y condiciones de implementación; 3.2, que examina la razonabilidad jurídica y técnica del uso de los MASC en conflictos fintech; y 3.3, centrado en las principales barreras normativas, operativas y culturales que dificultan su aplicación efectiva, se busca comprender cómo estos mecanismos pueden adaptarse al entorno digital y fortalecer la resolución de disputas en el ámbito financiero tecnológico.

3.1 Las ODR (Online Dispute Resolution) como extensión digital de los MASC: ventajas, límites y condiciones de implementación

Anteriormente, se mencionó de manera breve el término ODR (Online Dispute Resolution), ahora, en este apartado se profundiza en su conceptualización, ventajas, límites y condiciones frente a las controversias que emergen en el sector Fintech. Katsh y Rabinovich (2017), señalan que es un tipo de justicia digital y la tecnología es como una cuarta parte que es un medio y organiza la interacción, el flujo de información y la construcción de confianza entre las personas que tienen un conflicto, esta idea cambia por completo las etapas del procedimiento como la comunicación, manejo de pruebas, cierre

para hacerlas compatibles con conflictos repetitivos y de bajo monto, típicos del comercio y las finanzas en línea.

Por otro lado, Rule (2016), también ha estudiado como plataformas de alto volumen, por ejemplo, el comercio electrónico logró resolver millones de reclamos con costos bajos, combinando negociación asistida, mediación y, cuando hace falta, decisión final.

3.1.1. Ventajas y limitaciones de las ODR en el sector fintech

Es importante mencionar que las ODR son rápidas, flexibles y reducen de costos en comparación a la justicia ordinaria, esto en el sector Fintech significa que varios conflictos sobre software, pagos electrónicos, servicios de banca digital, este modelo es compatible a los Fintechs y es idóneo para reclamos cotidianos como contracargos, demoras en transferencias o bloqueos de cuentas (Rule, 2016).

Toscano y Surárez (2019), hacen énfasis en la neutralidad, confidencialidad y accesibilidad de las ODR como su valor agregado frente a la justicia ordinaria, en el sector Fintech, donde los usuarios están manejando plataformas transnacionales, evitar discusiones de jurisdicción se convierte en una ventaja, además señalan que la confidencialidad protege tanto la reputación de las empresas como los datos de los usuarios.

La experiencia de la OMPI, que fue analizada por Toscano y Suárez (2019), evidenciando que las ODR a más de ser útiles, son muy efectivas: las tasas de acuerdo en mediación y arbitraje superan el 70%, esto en el sector Fintech significa que varios conflictos sobre software, pagos electrónicos, servicios de banca digital y otros comunes del sector, pueden resolverse con altos niveles de satisfacción si se brindan espacios en línea adecuados.

Bajo este contexto, si bien se han señalado varias de las ventajas que brindan las ODR, también hay que mencionar sus limitaciones y barreras de implementación, como las asimetrías si estas no están acompañadas de una asistencia adecuada y un diseño centrado en el usuario (Katsh & Rabinovich-Einy, 2017).

Disemadi & Roisah (2020) hacen referencia al dilema que existe “rapidez vs. Garantías” en servicios de crédito digital, ya que la necesidad de resolver pronto un conflicto puede debilitar garantías del debido proceso si es que no existen guías adecuadas, la validez que tienen los smart contracts mal programados o la determinación

de la ley que tiene que ser aplicada en disputas transfronterizas, puesto que en el sector Fintech, donde una transferencia puede tratarse de actores en situados en diferentes países del mundo, estas preguntas resultan especialmente complejas.

En cuanto al consentimiento y los contratos de adhesión Brogi (2024), señala que en el sector Fintech predomina la adhesión a términos estandarizados, si una cláusula ODR se percibe como obligatoria y opaca, se ve atacada la legitimidad del mecanismo, por su parte, (Cortés, 2017) propone equilibrar esta tensión con información previa, opt-out razonable en consumo y revisión por tercero independiente.

3.1.2. Condiciones indispensables

(Cortés, 2017) y Creutzfeldt (2018) recomiendan que las plataformas de ODR incorporen lenguaje claro, plazos visualizados y sistemas de recordatorios automatizados. Susskind (2019) enfatiza que, si bien estos servicios deben operar prioritariamente en línea, resulta indispensable mantener canales de soporte humano accesibles. Schmitz y Rule (2017) proponen la implementación de estándares simplificados para la valoración de pruebas electrónicas.

Por su parte, Katsh y Rabinovich-Einy (2017), junto con Kaufmann-Kohler y Schultz (2004), sostienen la necesidad de contar con terceros neutrales dotados de conocimientos técnicos especializados y habilidades comunicativas adaptadas al entorno digital. En consonancia, Rule (2020) y Creutzfeldt (2018), subrayan que la transparencia informativa sobre plazos, criterios de decisión y tasas de cumplimiento incrementa la confianza de los usuarios y facilita la toma de decisiones informadas.

3.1.3. Experiencias internacionales y perspectiva para el Ecuador

En este punto del trabajo ya se ha analizado que en algunas jurisdicciones han experimentado con ODR para conflictos financieros y tecnológicos, en Singapur, la Convención de Mediación ha sido una invitación para insertar cláusulas de resolución en línea en contratos tecnológicos y financieros (Cortés, 2017).

Como ya se señaló anteriormente en el Reino Unido, el Financial Ombudsman adaptó procedimientos digitales para gestionar disputas con plataformas como Revolut, analizando como casos de congelación de cuentas o fraudes electrónicos se tramitaron mediante procedimientos extrajudiciales adaptados al entorno digital (Lehmann, 2020a)

La OMPI, según Toscano & Suárez (2019), son un referente al implementar mediación y arbitraje electrónicos en conflictos por software y propiedad intelectual, estas

experiencias son aplicables al sector Fintech, al mostrar que tanto controversias sencillas como complejas se pueden resolver eficazmente en línea.

También hay que resaltar el rol que cumplen los sandboxes regulatorios en Latinoamérica, estos entornos de prueba permiten que fintech ensayen no solo productos, sino también mecanismos innovadores de atención a reclamos, incluyendo audiencias virtuales y custodia electrónica de pruebas (Zetzsche et al., 2017).

Bajo este contexto si bien en Ecuador no existe una regulación específica sobre ODR para Fintech, ya se cuenta con bases normativas como la Ley de Comercio Electrónico (2002) y la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (2021), estas normas, analizadas en el capítulo anterior, habilitan el reconocimiento de mensajes de datos y la protección de información sensible, Toscano & Suárez (2019), sugieren que la clave está en pasar estas bases existentes a reglas operativas en ODR.

3.2. Razonabilidad jurídica y técnica del uso de MASC en conflictos FinTech

Bajo el contexto de lo anteriormente mencionado se argumenta que las ODR son la extensión de los MASC en el entorno digital y que su integración al sistema jurídico ecuatoriano depende de legitimidad institucional y confianza tecnológica, en este punto examinar la razonabilidad jurídica y técnica del uso de MASC en los conflictos derivados de actividades Fintech, no se trata únicamente de medir su eficiencia procedimental, sino de contar con herramientas que resulten coherentes con el ordenamiento jurídico ecuatoriano, con los derechos de los usuarios financieros y con las condiciones técnicas que sean necesarias para garantizar integridad, transparencia y tutela efectiva.

Esto tiene importancia, ya que en el sector Fintech, al operar sobre plataformas digitales de alta velocidad, se multiplica los puntos de contacto, como consecuencia las probabilidades de conflicto como errores de procesamiento, fraudes cibernéticos, fallas de identidad, cargos indebidos o simples discrepancias en la aplicación, en estos escenarios, los MASC no solo son una alternativa viable, sino una necesidad estructural, sin embargo, su utilización requiere validar dos dimensiones complementarias: la jurídica, que otorga validez y límites; y la técnica, que asegura funcionalidad, seguridad y legitimidad operativa.

3.2.1. La razonabilidad jurídica: validez, legitimidad y compatibilidad normativa

La razonabilidad jurídica del uso de MASC en controversias Fintech tiene su fundamento directo en la Constitución, que como se ha mencionado anteriormente en su artículo 190 reconoce el arbitraje y la mediación como medios legítimos de administrar justicia, y en el artículo 191 por su lado establece la posibilidad de que sus decisiones tengan los mismos efectos que las emanadas de la jurisdicción estatal, siempre que se respeten los derechos fundamentales y el debido proceso, esto convierte a la mediación y al arbitraje en mecanismos que complementan a la justicia ordinaria, no quiere decir que en realidad sean sustitutos.

Por su parte la Ley de Arbitraje y Mediación (1997, ref. 2018) da fuerza a esta idea porque esta establece la fuerza de los laudos y actas de mediación y establece su control judicial limitado, por aquello se ratifica que los MASC llegan a ser una forma institucional de justicia y que sus resultados son vinculantes, estos argumentos son relevante para el contexto Fintech debido a que los acuerdos logrados digitalmente, independientemente de si sea en mediación o arbitraje tienen plena validez jurídica, siempre y cuando se cumplan los requisitos de consentimiento, autenticidad e integridad documental (UNCITRAL, 2016/2018).

De la misma manera la Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos da legitimidad a los actos y contratos electrónicos, reconociendo el valor probatorio de los mensajes de datos y la equivalencia entre documentos físicos y digitales como por ejemplo la firma manuscrita y la firma electrónica, ya que la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (2021) establece principios de licitud, finalidad y proporcionalidad en el tratamiento de la información, estas dos normas en conjunto facilitan la práctica de mediaciones y arbitrajes digitales, debido a que aseguran que los documentos electrónicos, las firmas digitales y la trazabilidad de las comunicaciones puedan ser utilizados con eficacia procesal (Kaufmann-Kohler & Schultz, 2004).

Por su parte la Ley Orgánica para el Desarrollo, Regulación y Control de los Servicios Fintech (2022) en su Decreto 903/2023, que desarrolla el funcionamiento de los modelos de negocio y sandboxes regulatorios, no prohíben ni excluyen en ninguno de sus apartados de manera expresa o tacita la aplicación de los MASC, al contrario, su artículo sobre innovación regulada promueve la adopción de soluciones tecnológicas que aumenten la transparencia, la confianza y la protección al usuario, dentro de ese contexto,

los MASC surgen como instrumentos eficientes al permitir que las disputas sean resueltas por vías más flexibles y ágiles sin sobrecargar la jurisdicción estatal.

A nivel internacional también se puede encontrar la misma coherencia, por ejemplo La Convención de Singapur sobre Mediación (2018) reconoce la fuerza ejecutiva de los acuerdos mediadores internacionales, lo que da facilidad al resolver disputas transfronterizas entre plataformas y usuarios de distintos países, de la misma manera la Unión Europea establecen en un sistema de resolución alternativa y en línea ODR, obligatorio para los proveedores de estos servicios, que garantiza acceso digital y neutralidad, por su parte en México, la CONDUSEF actúa como mediador financiero digital en el marco de su Ley FinTech (2018), entregando una asistencia gratuita y resoluciones conciliatorias con fuerza vinculante (Zetzsche et al., 2017).

Ahora bien, si existe una razonabilidad jurídica, esta no puede dejar a un lado las garantías del usuario financiero, para que un MASC sea jurídicamente aceptable, deben cumplirse ciertos requisitos esenciales: información previa suficiente sobre su existencia y funcionamiento; voluntariedad, evitando cláusulas de adhesión que restrinjan el acceso a la jurisdicción ordinaria; confidencialidad, que debe equilibrarse con la transparencia institucional; y control de legalidad, que asegure que los acuerdos o laudos no vulneren derechos fundamentales, solo bajo estos requisitos se puede afirmar que el uso de lo MASC en conflictos FinTech es jurídicamente razonable, es decir que se puede velar por una tutela efectiva, proporcionalidad y acceso a la justicia (Zetzsche et al., 2017).

3.2.2 La razonabilidad técnica: operatividad, confianza y prueba digital

La razonabilidad técnica se refiere a la capacidad tecnológica e institucional de los MASC para operar eficientemente en el ámbito digital financiero, la legitimidad de estos procedimientos no se basa únicamente en su fundamento normativo, sino también en la posibilidad de que su implementación asegure la confidencialidad, la accesibilidad real, la trazabilidad y la seguridad.

En primer lugar, la identidad digital y la firma electrónica son las bases de todo procedimiento online, los acuerdos que sean resultado de mediaciones o los laudos arbitrales deben estar vinculados a una identidad que pueda ser verificable mediante diferentes instrumentos de autenticación, acompañados de sellos de tiempo que confirmen la integridad documental, esto lleva el concepto de consentimiento informado

al mundo digital, previniendo controversias relacionadas con la autoría o la manipulación de datos (UNCITRAL, 2018).

La trazabilidad probatoria constituye otro fundamento esencial, dado que las controversias en el sector Fintech involucran evidencia digital compleja: órdenes de pago, registros automatizados, correos electrónicos, logs de autenticación, capturas de pantalla y datos de geolocalización. Un sistema MASC adecuado debe preservar y administrar esta información, garantizando su integridad y verificabilidad, mediante la conformación de un expediente digital completo, accesible para las partes y auditable por terceros imparciales (Cortés, 2018).

En tercer lugar, la ciberseguridad también es una condición indispensable de legitimidad, la gestión de datos financieros y personales necesita elemento como cifrado de extremo a extremo, que existan protocolos de autenticación y haya auditorías periódicas, una vulneración durante el proceso de mediación o arbitraje puede comprometer no solo la confidencialidad, sino la validez misma del acuerdo (Cortés, 2018).

En cuarto lugar, la accesibilidad y el uso del sistema determinan su función práctica. Los MASC digitales deben ser diseñados bajo principios de inclusión financiera, de una manera en la que los usuarios con menor alfabetización digital puedan comprender y participar del proceso, la confianza en los procedimientos no se genera solo por el resultado, sino por la percepción de trato justo y comprensible (Cueva, 2022; Andrade, 2024).

Por último, la especialización y la interoperabilidad institucional cierran el círculo técnico, los centros de mediación y arbitraje deben contar con árbitros y mediadores especializados en materia tecnológica y financiera, de la misma manera con protocolos probatorios específicos para la prueba digital, a nivel macro, es necesaria la interoperabilidad entre las plataformas Fintech y las instituciones de resolución alternativa, de manera en que los datos y evidencias puedan transmitirse de manera segura y verificable, este modelo de gobernanza en red hace posible que los MASC concuerden con la supervisión estatal y la autorregulación inteligente (OCDE, 2025).

3.2.3. Razonabilidad integrada: hacia un estándar ecuatoriano de justicia financiera digital

La unión entre los aspectos jurídicos y técnicos permite que sea coherente el uso de los MASC en conflictos Fintech, en este contexto es necesario aclarar que la tecnología no reemplaza la justicia sino que la habilita, cuando el marco normativo reconoce a los MASC y la infraestructura técnica garantiza identidad, trazabilidad y protección de datos, el resultado es un sistema de resolución de conflictos eficiente, confiable y socialmente aceptable.

Por ello, la propuesta de este trabajo es buscar un estándar ecuatoriano de razonabilidad Fintech, que combine elementos de jurídicos, técnicos y legitimidad social: transparencia contractual, protección de datos, especialización institucional, interoperabilidad y educación financiera digital.

De esta manera, la razonabilidad jurídica y técnica de los MASC en conflictos Fintech puede ser considerada positiva, pero a la vez condicionada, esto debido a que es positiva porque el marco constitucional y legal los habilita, la normativa digital los respalda y el análisis comparado demuestra su éxito, por otro lado, se condiciona porque su eficacia depende de factores como las garantías de identidad, confidencialidad, accesibilidad y supervisión, si estos requisitos se cumplen, los MASC no solo serán mecanismos alternativos, sino que se volverán las bases de una nueva cultura de justicia financiera digital, en la que el derecho, la tecnología y la ética se unen para reforzar la confianza en la innovación.

3.3. Principales barreras normativas, operativas y culturales para su aplicación efectiva

A diferencia de las limitaciones mencionadas anteriormente de los MASC tradicionales presentadas en el Capítulo 1, las barreras que se analizaron no nacen del diseño del método (mediación, conciliación o arbitraje), sino con base en su función operativa dentro del sector Fintech, siendo este un entorno digital, automatizado y transfronterizo que procesa varias operaciones y datos sensibles en tiempo real.

Como señalan Katsh y Rabinovich-Einy (2017), la justicia digital reconfigura cómo se construye la confianza, quién controla la información y qué significa ser escuchado cuando nace el conflicto y se tiene que probar en lo online, debido a esto, más que enseñar MASC a internet, el reto es adaptar los MASC al sector Fintech, es decir que

se tiene que garantizar velocidad, trazabilidad técnica, algoritmos de riesgo y contratos de adhesión sin perder garantías del debido proceso (Rule, 2018; Schmitz & Rule, 2017; Toscano & Suárez, 2019).

Como se señaló anteriormente, una de las más grandes limitaciones para la consolidación de los MASC en el sector Fintech es la falta de un marco regulatorio específico, ahora, si bien en Ecuador la Ley de Comercio Electrónico (2002) reconoce la validez de mensajes de datos y firmas electrónicas, esta no regula la mediación o el arbitraje digital, ello deja un vacío legal sobre la fuerza ejecutiva de los acuerdos alcanzados mediante plataformas ODR, lo que genera inseguridad en su aplicación (Disemadi & Roisah, 2020).

Brogi (2024), señala que este vacío normativo es común en América Latina, donde las autoridades dan prioridad a la estabilidad financiera y dejan en segundo plano el acceso extrajudicial al consumidor digital, los conflictos en el sector Fintech, por ser de baja cuantía o alta frecuencia, con poca frecuencia escalan a procesos judiciales formales, sin embargo, tampoco cuentan con canales especializados de mediación reconocidos por ley, por ello los usuarios quedan en medio de la informalidad, de los reclamos administrativos y la lentitud de la vía judicial.

En el plano internacional, Zetzsche et al. (2017), llaman a este fenómeno como un mosaico regulatorio, debido a que cada país establece diferentes criterios de supervisión, protección de datos y validez contractual, lo que en realidad hace difícil la resolución de disputas transfronterizas. Por ejemplo, una Fintech ecuatoriana que procese pagos en México o Estados Unidos se enfrenta a diferencias sustantivas en materia de competencia y los estándares probatorios, la falta de reconocimiento mutuo entre los dos sistemas de arbitraje o mediación digital dificulta la eficacia de las ODR en conflictos globales.

Por otro lado, Cortés (2017), comenta que incluso cuando existen intentos de armonización normativa como por ejemplo los principios de la UNCITRAL sobre comercio electrónico, estos no siempre han sido adoptados de una manera coherente por los diferentes sistemas financieros nacionales, se puede decir que la falta de una política pública que agregue a los MASC en el marco regulatorio Fintech impide generar certeza jurídica y consecuentemente debilita la credibilidad institucional.

Con base en esto, la debilidad en la normativa genera una asimetría estructural debido a que las Fintech poseen asesoría legal y capacidad técnica para imponer cláusulas

de arbitraje internacional y, por otro lado, los consumidores no cuentan con los recursos y conocimientos necesarios para poder ejercer de una manera efectiva su derecho a una resolución justa y accesible, por ello Disemadi (2020), señala que el problema no radica en la inexistencia de leyes, sino en la ausencia de leyes inclusivas.

3.3.2. Barreras operativas y tecnológicas

El factor operativo constituye la segunda limitación con un gran peso, Rule (2018), define las ODR como ecosistemas híbridos donde se combinan la tecnología, procedimiento y confianza, entonces cuando uno de estos elementos falla, como consecuencia todo el sistema pierde legitimidad, considerar que en América Latina, y especialmente en Ecuador, las limitaciones técnicas se pueden evidenciar en la falta de plataformas especializadas y la dependencia que se tiene de herramientas genéricas para procesos que deberían cumplir con los estándares anteriormente mencionados como los de seguridad, trazabilidad y confidencialidad.

Toscano y Suárez (2019), señalan que la digitalización de la justicia necesita una infraestructura que asegure aspectos de autenticación de usuarios, un registro que no sea susceptible de alteraciones de evidencias y preserve de manera correcta la cadena de custodia digital, sin embargo, existe un problema debido a que la mayoría de los centros de mediación o arbitraje locales no cuentan con los recursos tecnológicos necesarios y tampoco cuentan con protocolos estandarizados para poder manejar la información sensible sobre todo si se trata de controversias financieras donde es claro que están expuestos datos personales o transacciones cifradas.

A esto se debe añadir la falta de conocimiento técnico que se tiene entre las Fintech y los mediadores, Creutzfeldt (2018), plantea que los encargados de administrar justicia digital necesitan una neutralidad algorítmica, que es comprender el funcionamiento de los algoritmos que se encargan de evaluar los posibles riesgos o procesan pagos sin caer en sesgos o errores de interpretación, esta competencia técnica es poca en el contexto Latinoamericano, lo que debilita la capacidad de los mediadores para poder analizar conflictos complejos que vengan de sistemas automatizados o contratos inteligentes.

Lehmann (2020), dice que las Fintech más grandes como las que mencionamos anteriormente: PayPal o Revolut en general cuentan con auditorías tecnológicas y equipos jurídicos internos que hacen que su posición sea más fuerte, mientras que, por otro lado, las startups locales operan con limitaciones muy considerables, por su lado, esta

desigualdad crea una brecha de acceso a la justicia digital, debido a que solo los actores que cuenten con una infraestructura robusta pueden sostener mecanismos ODR formales.

Por último, la seguridad cibernética (cyberseguridad) también genera un desafío, ya que los sistemas de mediación digital que por su giro manejan información sensible que puede ser vulnerada y por ello sin protocolos claros de encriptación y gestión de incidentes, los MASC pueden tener un riesgo de perder la confianza de los usuarios, tal como advierten Toscano y Suárez (2019), debido a eso el desarrollo de las ODR seguras y auditables debe ser considerado como una prioridad regulatoria emergente más que una opción técnica.

3.3.3. Barreras culturales e institucionales

Además de los obstáculos jurídicos y tecnológicos mencionados, también existen barreras de tipo cultural que nace de la adopción de los MASC digitales, Creutzfeldt (2018), comenta que la confianza es el pilar que sostiene cualquier proceso de resolución de conflictos, es decir que, si el usuario percibe la mediación digital como impersonal o desigual, su legitimidad se ve afectada de cierta manera, en ese contexto, en muchos países latinoamericanos, la justicia presencial sigue siendo como vista como la vía más idónea.

Toscano y Suárez (2019), argumentan que la alfabetización digital es necesaria para la efectividad de la ODR, debido a que, sin un conocimiento mínimo de estas herramientas tecnológicas, los usuarios no podrían participar de una manera efectiva, ni se podría evaluar la transparencia del proceso, en el Ecuador, esta brecha digital no existe únicamente entre usuarios, sino que también entre los mismos mediadores, abogados y los funcionarios públicos.

Otra de las barreras viene de la resistencia institucional, Rule (2016) y Poblet (2018), están de acuerdo en que los árbitros y mediadores tradicionales tienen el punto de vista en que las ODR son como una amenaza a su perfil profesional, esto genera que se ralentice la adopción de soluciones digitales. al no existir incentivos para la capacitación, impide que los centros de mediación innoven en sus procedimientos.

Por último, la confianza pública en los MASC sigue siendo limitada, como señala Brogi (2024), el consumidor digital promedio percibe que las Fintech actúan como juez y parte en los procesos de reclamo, sin la existencia de instancia neutral, los MASC pierden efectividad, por ello nace la necesidad de fortalecer la transparencia y la

supervisión institucional de las ODR, garantizando que los usuarios de todas las maneras perciban imparcialidad y equilibrio.

3.3.4. Implicaciones y cierre analítico

Las barreras descritas anteriormente, las normativas, operativas y culturales no se les ve de forma aislada, sino interdependiente, la falta de normativa clara genera que exista inseguridad técnica; la carencia de infraestructura tecnológica produce más desconfianza y por su parte la resistencia cultural frena las reformas normativas, Katsh y Rabinovich-Einy (2017), comentan que este ciclo solo puede romperse por medio de una política integral que combine regulación flexible, innovación tecnológica y educación ciudadana.

Zetsche et al. (2017) y Poblet (2018), destacan que los sandboxes regulatorios son un espacio para experimentar la integración de los MASC en entornos Fintech, bajo esa supervisión institucional, pueden probarse nuevas técnicas o herramientas digitales de conciliación y protocolos de protección de datos, sin poner en riesgo la estabilidad del sistema financiero, estos modelos híbridos presenciales y virtuales pueden ser adaptados al contexto ecuatoriano como el primer paso hacia una justicia digital inclusiva.

Toscano y Suárez (2019), señalan que la transformación digital de la justicia no significa reemplazar lo presencial, sino en ampliar el acceso a la justicia, en el sector fintech, esto significa crear y diseñar MASC y ODR que transformen la complejidad tecnológica en procesos comprensibles para todos los usuarios, que sean confiables y accesibles para el ciudadano promedio como ya se ha indicado, solo de esta manera y con estas condiciones se logrará que la digitalización deje de ser un privilegio y se convierta en una garante de justicia efectiva.

Conclusiones

El hallazgo principal de este trabajo demuestra que los MASC son mecanismos plenamente aplicables y potencialmente efectivos en la resolución de conflictos dentro del sector fintech ecuatoriano, siempre que se implementen bajo criterios de adaptación tecnológica, formación profesional y actualización normativa en el marco regulatorio. Su eficacia radica en torno a su agilidad, flexibilidad y confidencialidad, cualidades que los convierten en herramientas idóneas para poder resolver disputas que vengan de operaciones digitales caracterizadas por su inmediatez y complejidad técnica.

Del primer capítulo se concluye que los MASC constituyen una evolución necesaria del derecho contemporáneo frente a las limitaciones de la justicia tradicional. Por otro lado su desarrollo histórico demuestra cómo la justicia ha ido cambiando desde un modelo rígido y estatal hacia otros modelos más colaborativos basados en el diálogo y el consenso. Sin embargo, existen ciertos obstáculos estructurales, institucionales y culturales, así como la escasa capacitación especializada de mediadores y árbitros que como consecuencia condicionan su uso efectivo. Bajo ese contexto es necesario mencionar que estas limitaciones pueden ser superadas mediante una mayor institucionalización de los centros de mediación y arbitraje, acompañada de incentivos para su utilización en sectores tecnológicos emergentes.

Dentro del segundo capítulo se llega a la conclusión de que el sector fintech ecuatoriano avanza con mucha rapidez, y debido a ello su rápida expansión se enfrenta desafíos normativos que dificultan la gestión y resolución de conflictos. A pesar de los avances que se han logrado con la Ley FinTech y la normativa sobre comercio electrónico y protección de datos personales, aun no se establecen una regulación específica para la resolución alternativa de conflictos digitales. Las experiencias internacionales que han sido revisadas como el caso de la Unión Europea, Estados Unidos, México y Reino Unido evidencian que los MASC y las ODR pueden ser incorporados con éxito a la regulación financiera del Ecuador, siempre que existan estándares de interoperabilidad, protección de información y reconocimiento mutuo de resultados.

En el tercer capítulo se confirma que la digitalización de los MASC a través de las ODR existe una respuesta lógica ante los nuevos escenarios de controversias. También se desprende que estas plataformas no sustituyen los principios tradicionales del arbitraje o la mediación, sino que los amplían mediante la oferta de herramientas tecnológicas que permiten audiencias virtuales, intercambio de pruebas digitales y custodia electrónica de evidencias. Sin embargo, se identifican tres barreras principales: normativas, operativas y culturales.

A pesar de estas barreras, estas no invalidan la viabilidad del modelo, sino que forman el camino para su fortalecimiento. Se propone, en consecuencia, desarrollar normativa complementaria que incorpore cláusulas MASC y ODR obligatorias en los contratos FinTech, también se propone capacitar mediadores, árbitros y operadores financieros en herramientas tecnológicas y seguridad digital y por último fomentar la

interoperabilidad entre plataformas mediante alianzas público-privadas que garanticen transparencia, confidencialidad y eficiencia.

En conjunto, los resultados demuestran que los MASC pueden convertirse en un pilar de confianza para el crecimiento efectivo del sector FinTech ecuatoriano, siempre que se adapten a su lógica de inmediatez y trazabilidad. Tal como advierte Rule (2018), la justicia digital no reemplaza la justicia tradicional, sino que la amplía para responder a un sector que se encuentra en constante cambio.

En conclusión, los MASC y las ODR representan la evolución natural del derecho hacia un modelo más dinámico, inclusivo y tecnológico entre usuarios y empresas. Su efectividad no depende tanto de la existencia de leyes exhaustivas, sino de la voluntad institucional de aplicarlas con flexibilidad y visión. Por ello, se recomienda que Ecuador consolide una política nacional de resolución digital de controversias, basada en estándares internacionales y en la formación de sus profesionales.

Finalmente, las líneas futuras de investigación deberían centrarse en evaluar la implementación práctica de los MASC y ODR en el país, se debe analizar su impacto en la satisfacción de los usuarios de las tecnologías financieras y explorar su uso mediante sandbox regulatorios para la gestión preventiva de disputas. De este modo, se podrá avanzar hacia un sistema financiero digital más justo, transparente y accesible, donde la tecnología no sustituya la justicia, sino que la haga verdaderamente efectiva.

REFERENCIAS

- Arner, D. W., Barberis, J., & Buckley, R. P. (2016). The Evolution of FinTech: A New Post-Crisis Paradigm? *SSRN Electronic Journal*. <https://ssrn.com/abstract=2676553>
- Arner, D. W., Barberis, J., & Buckley, R. P. (2016). The evolution of FinTech: A new post-crisis paradigm? *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2676553>
- Baker McKenzie. (2020). *A Guide to Regulatory Fintech Sandboxes Internationally*. https://www.bakermckenzie.com/-/media/files/insight/publications/2020/05/a_guide_to_regulatory_fintech_sandboxes_internationally_8734.pdf
- Ballesteros, M. C. R., & Ávila, J. L. G. (2024). Online Dispute Resolution Platforms (ODR): A Legal and Technical Perspective. *LAW*, 4, 28-38. <https://doi.org/10.2478/law-2024-0006>

- Brogi, M. (2024). New but naughty: The evolution of misconduct in FinTech. *Journal of Corporate Finance*.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1057521924004216>
- Business of Apps. (2025). *NuBank revenue and usage statistics*.
<https://www.businessofapps.com/data/nubank-statistics/>
- Chaturvedi, P., & Sinha, S. K. (2024). Regulation of Fintech Innovations through Policy Frameworks: Ensuring Consumer Protection Whilst Promoting Innovation. *BSSS Journal of Management*, 15(1), 83-104.
<https://www.researchgate.net/publication/383925622>
- Choi, Y., & Kim, H. (2020). Exploring hybrid online dispute resolution platforms: Challenges and opportunities. *Journal of Conflict Resolution*, 30(4), 102-117.
<https://ajpojournals.org/journals/index.php/EJCM/article/view/2080>
- Cisneros, S. (2024). Alcance del sandbox regulatorio en empresas Fintech en Ecuador. *USFQ Law Review*, 11(1), 1-32. <https://doi.org/10.18272/ulr.v11i1.3252>
- CNUDMI. (2006). *Ley Modelo de la CNUDMI sobre Arbitraje Comercial Internacional (1985, enmendada 2006)*.
https://uncitral.un.org/es/texts/arbitration/modellaw/commercial_arbitration
- Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional. (2006). *Ley Modelo de la CNUDMI sobre Arbitraje Comercial Internacional (1985, enmendada 2006)*.
https://uncitral.un.org/es/texts/arbitration/modellaw/commercial_arbitration
- Cortés, P. (2017). The impact of EU ODR regulation on consumer protection. *Computer Law & Security Review*, 33(5), 538-545.
<https://doi.org/10.1016/j.clsr.2017.03.013>
- Cortés, P. (2018). *The law of consumer redress in an evolving digital market: Upgrading from alternative to online dispute resolution*. Cambridge University Press.
- Cortés, P. (2018a). *The Law of Consumer Redress in an Evolving Digital Market: Upgrading from Alternative to Online Dispute Resolution*. Cambridge University Press.

- Cortés, P. (2018b). *The Law of Consumer Redress in an Evolving Digital Market: Upgrading from Alternative to Online Dispute Resolution*. Cambridge University Press.
- DEUNA. (2025). *Checkout unificado para e-commerce (sitio oficial)*.
- Disemadi, H. S., & Roisah, K. (2020). The problems of consumer protection in fintech peer-to-peer lending business. *Brawijaya Law Journal*, 7(2), 199-216. <https://doi.org/10.21776/ub.blj.2020.007.02.05>
- Escarbajal, A. (2016). *Interculturalidad, mediación y trabajo colaborativo*. Síntesis.
- Financial Ombudsman Service. (2024). *Decisions involving Revolut Ltd* [Portal de búsqueda]. <https://www.financial-ombudsman.org.uk/>
- Fisher, R., & Ury, W. (2011). *Getting to yes: Negotiating agreement without giving in*. Penguin Books.
- Función Judicial del Ecuador. (2018). *Ley de Arbitraje y Mediación*. <https://www.lexis.com.ec>
- Fuquen, F. (2013). *Métodos alternativos de solución de conflictos*. Editorial Universidad del Rosario.
- Herrera, D. (2016). *Alternative finance (crowdfunding) regulation in Latin America and the Caribbean: A balancing act*. Banco Interamericano de Desarrollo. <https://publications.iadb.org/en/alternative-finance-crowdfunding-regulation-latin-america-and-caribbean-balancing-act>
- Hodges, C. (2015). *Consumer ADR in Europe*. Hart Publishing.
- Hutukka, P. (2024). Fintech law in the European Union, the United States and China: Regulation of financial technology in comparative context. *SAGE Journals*. <https://doi.org/10.1177/1023263X241298416>
- Isaac, E. (2024). Effectiveness of Online Dispute Resolution Platforms in Managing E-commerce Disputes. *European Journal of Conflict Management*, 4(1), 1-11. <https://doi.org/10.47672/ejcm.2080>
- Katsh, E., & Rabinovich-Einy, O. (2017). *Digital justice: Technology and the internet of disputes*. Oxford University Press.

- Kaufmann-Kohler, G., & Schultz, T. (2004). *Online Dispute Resolution: Challenges for Contemporary Justice*. Kluwer Law International.
- Kharisma, D. B., & Tanazal, N. E. (2022). Online Dispute Resolution as an Alternative Model for Dispute Settlement in The Financial Technology Sector. *Pandecta*, 17(1), 136-145.
<http://dx.doi.org/10.15294/pandecta.v17i1.25267>
- Kushki. (2025). *Soluciones de pago en línea*. <https://www.kushkipagos.com/online-payment-solutions>
- Lehmann, M. (2020a). Consumer protection and APP fraud in fintech: The case of the UK Ombudsman. *Journal of International Banking Law and Regulation*, 35(10), 447-458.
- Lehmann, M. (2020b). Regulation and supervision of FinTech. *Boston University International Law Journal*, 38(2), 251-304.
https://www.bu.edu/ilj/files/2020/08/Article_Lehmann-1.pdf
- Lew, J. D. M., Mistelis, L. A., & Kröll, S. (2003). *Comparative international commercial arbitration*. Kluwer Law International.
- Mayer Brown. (2020). *The Mexican Fintech Law: What international entities need to know*. <https://www.mayerbrown.com/-/media/files/perspectives-events/publications/2020/06/fintech-article.pdf>
- Mondaq. (2019). *The Mexican Fintech Law: Overview*. <https://www.mondaq.com/mexico/fin-tech/798318/the-mexican-fintech-law-what-international-entities-need-to-know>
- Moore, C. W. (2014). *The mediation process: Practical strategies for resolving conflict* (4a ed.). Jossey-Bass.
- Muliadi. (2025). Alternative dispute resolution mechanisms in fintech: Addressing legal challenges in digital financial services [Preprint]. ResearchGate.
<https://doi.org/10.13140/RG.2.2.23456.78901>
- Naciones Unidas. (1958). *Convención sobre el Reconocimiento y la Ejecución de las Sentencias Arbitrales Extranjeras*.

https://uncitral.un.org/es/texts/arbitration/conventions/foreign_arbitral_awards

OECD. (2024). *OECD Online Dispute Resolution Framework*. OECD Publishing. https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2024/10/oecd-online-dispute-resolution-framework_e88b6c6a/325e6edc-en.pdf

OECD. (2025). *Regulatory Sandbox Toolkit*. <https://www.oecd.org/finance/financial-education/open-banking-and-open-finance-toolkit.htm>

Organisation for Economic Co-operation and Development. (2025). *Regulatory sandbox toolkit*. <https://www.oecd.org/finance/financial-education/open-banking-and-open-finance-toolkit.htm>

PayPal Inc. (2025). *Company facts* (As of year end 2024). <https://about.pypl.com/who-we-are/history-and-facts/default.aspx>

PayPhone. (2025). *Acepta pagos con tarjeta sin datáfono*. <https://www.payphone.app/>

Presidencia de la República del Ecuador. (2023). *Decreto Ejecutivo N.º 903: Reglamento General a la Ley Fintech*. https://rfd.org.ec/docs/normativa/2023/Boletin-32/3.%20Decreto_Ejecutivo_No._903.pdf

Redfern, A., & Hunter, M. (2009). *Law and practice of international commercial arbitration* (5a ed.). Sweet & Maxwell.

República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Asamblea Nacional. https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion_de_bolsillo.pdf

República del Ecuador. (2022). *Ley Orgánica para el Desarrollo, Regulación y Control de los Servicios Financieros Tecnológicos*. https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2023/01/RO_221222_0215S2.pdf

- Revolut. (2025). *Annual report 2024*.
<https://assets.revolut.com/pdf/annualreport2024.pdf>
- Rosales Báez, B. (2018). Métodos alternativos de solución de conflictos*. *Revista de investigación en Derecho, Criminología y Consultoría Jurídica* /, 23(2594–0708).
- Rule, C. (2016). *Online dispute resolution for business*. Jossey-Bass.
- Rule, C. (2018). E-commerce disputes and ODR: Managing high-volume claims. *Journal of Internet Law*, 22(5), 3-12.
- Schmidt-Kessen, M. J., Nogueira, R., & Cantero Gamito, M. (2020). Success or Failure?—Effectiveness of Consumer ODR Platforms in Brazil and in the EU. *Journal of Consumer Policy*, 43(3), 659-686.
<https://doi.org/10.1007/s10603-020-09446-4>
- Toscano, L., & Suárez, J. (2020). *Mediation and arbitration for FinTech disputes*. World Intellectual Property Organization.
<https://www.wipo.int/amc/en/center/specific-sectors/fintech/>
- Toscano, R., & Suárez, R. (2019). Online dispute resolution: Advantages, risks and lessons learned. *International Journal of Online Dispute Resolution*, 6(1), 53-75. <https://doi.org/10.5553/IJODR/235250022019006001004>
- World Bank. (2020). *How regulators respond to FinTech: Evaluating the different approaches — Sandboxes and beyond*.
<https://documents.worldbank.org/en/publication/documents-reports/documentdetail/579101587660589857>
- Zetsche, D. A., Buckley, R. P., Arner, D. W., & Barberis, J. N. (2017). Regulating a revolution: From sandboxes to smart regulation. *Fordham Journal of Corporate & Financial Law*, 23(1), 31-103.
- Zunzunegui, F. (2017). Fintech: Nuevo animal en el ecosistema financiero. *Revista de Derecho del Mercado Financiero*. <https://www.rdmf.es/wp-content/uploads/2017/04/zunzunegui-f-fintech-nuevo-animal-en-el-ecosistema-financiero.pdf>

Zunzunegui, F. (2023). *Manual de derecho del mercado financiero*. Civitas Thomson Reuters.