Defensoría del Pueblo ECUADOR

El desafío de ser diferentes, es sentirnos semejantes

RESOLUCIÓN No. 007-DPE-DNDBV-2016-SP

Trámite Defensorial No. DPE-1701-170104-19-2015-000158

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DEL ECUADOR.- DIRECCIÓN NACIONAL DE DERECHOS DEL BUEN VIVIR.- Quito, 27 de octubre de 2016, a las 13h03.-

I. ANTECEDENTES.-

1. El 09 de junio del 2015, el señor David Marcelino Vaca Chauca presenta una petición en la Defensoría del Pueblo, en la cual señala que:

> En el 2011, el Gobierno nacional impulsó una campaña dirigida a la mecanización y desarrollo del sector agrícola, para lo cual, a través del Banco Nacional de Fomento, ofertó en distintas comunidades del país la venta de tractores de procedencia china.
>
> Al igual que muchos compañeros agricultores, acogiéndome a este programa, el 30 de octubre de 2011, adquirí a través del BNF un tractor Marca YTO, el mismo que fue ofertado con varias garantías, entre las que destacaban i) asistencia técnica cuando el cliente la necesitare; ii) garantía de un año; y, iii) lo más importante e imprescindible, un STOCK DE REPUESTOS.

2. A los pocos meses de uso del tractor, este presentó fallas y desgaste en algunos de sus componentes. Por esta razón, el Sr. David Marcelino Vaca Chauca se acercó al Banco Nacional de Fomento, en la ciudad de San Gabriel, para solicitar que se le proporcione un técnico y los repuestos necesarios, los cuales formaban parte de la garantía ofrecida. Sin embargo, pese a sus solicitudes y reclamos, las autoridades y funcionarios responsables jamás dieron solución a las peticiones.

3. La falta de repuestos ha ocasionado que el tractor permanezca sin funcionar durante todos estos años. Lo que ha ocasionado al peticionario:

> una serie de problemas laborales, familiares y sociales, que se han traducido en cuantiosas pérdidas económicas y lo más grave, la pérdida de mi credibilidad crediticia en las instituciones del sistema financiero, pues, al estar imposibilitado de producir en la medida que había previsto con la adquisición del tractor, los recursos económicos resultaron insuficientes para cancelar el crédito adquirido por este concepto al BNF.

4. Considera que se le han vulnerado los siguientes derechos: el derecho al trabajo, así como el derecho a desarrollar actividades económicas, en forma individual y colectiva, conforme a los principios de solidaridad y responsabilidad social, el derecho a la honra y el buen nombre; el derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características.

5. Por todo lo expuesto, solicita:

> Por todo lo expuesto, señor Defensor, solicito de manera comedida, se sirva disponer el trámite pertinente a fin de que se haga conocer de esta mi denuncia a las autoridades

señaladas, disponiendo su convocatoria a una audiencia con la finalidad de que respondan a los hechos denunciados y se repare mis derechos vulnerados.

I. DILIGENCIAS DEFENSORIALES REALIZADAS Y DOCUMENTACIÓN APORTADA POR LAS PARTES.-

6. Mediante **Providencia No.- 01-DPE-DGT- DNDBV-158-15-SPT**, de fecha 09 de Julio de 2015, la Dirección Nacional de Derechos del Buen Vivir de la Defensoría del Pueblo dispone:

> 1. Admitir a trámite la petición presentada por el señor David Marcelino Vaca Chauca. (...)
>
> 3. Solicitar a los señores Ministro de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca –MAGAP-, y Gerente del Banco Nacional del Fomento –BNF, para que respondan a los hechos denunciados, de conformidad con lo que establece el Art. 21 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo

7. El 23 de julio de 2015, el Ing. Roberto Jorge Guevara Rubio, en su calidad de Gerente General Encargado del Banco Nacional de Fomento, presenta un oficio contestando a la providencia No. **01-DPE-DGT- DNDBV-158-15-SPT**, en el que señala que también se realizó un trámite defensorial en la Defensoría del Pueblo de la Provincia del Carchi y que, con providencia No. 003-DPE-DPC-2013-008-SV, se solicitó un informe sobre los hechos denunciados por el peticionario. Por esta razón, incorpora el informe que presentó en virtud de esta disposición y señala:

> Mediante correo electrónico de 13 de diciembre del 2011, la servidora del Banco señorita Lourdes Montesdeoca Morillo se dirige a la Gerente Administrativa de Casa Matriz y le informa que el señor David Vaca le ha manifestado que el tractor se ha accidentado, por lo que deseaba saber si se le podía facilitar varias piezas que se encontraban en mal estado; y de no ser posible, preguntaba en donde podía encontrar los repuestos para comprar, requiriendo además que se le envíe el mecánico para que dé revisando todo en tractor.
>
> De lo anteriormente expuesto es necesario precisar en primer lugar que los desperfectos a los que hace referencia el señor Vaca Chauca, de ninguna manera pueden considerarse defectos de fabricación del tractor sino daños ocasionados por el accidente reportado, lo cual es de responsabilidad directa del cliente que adquirió dicha máquina.

8. De igual forma, en el numeral 4 del mencionado informe se señala que:

> Este particular se le ha explicado al cliente, señalándole además que por lo mismo las fallas del tractor no eran imputables ni de responsabilidad del Banco Nacional de Fomento, por lo que los repuestos solicitados deberían ser adquiridos directamente por el comprador, indicándole además que dicha máquina debía haber sido asegurada oportunamente. (...) Se le ha explicado también que un nuevo stock de repuestos importados por el proveedor de la maquinaria, se encontraban arribando al país y que él podría encontrar los repuestos requeridos, que adicionalmente eran repuestos distintos a los que había mencionado

inicialmente cuando tuvo el accidente".

9. Asimismo, en el numeral 5 del mencionado informe se indica que:

> Posteriormente se ha tratado de ubicarle al señor Vaca Chauca para informarle sobre el costo de los repuestos y el técnico que podía trasladarse a Guayaquil a revisar y repara el tractor, el denunciante nunca respondió a su celular, por lo que inclusive se le dejo un mensaje al número (...), situación ésta que impidió coordinar el viaje del técnico desde Guayaquil hasta el lugar en donde se encontraba la máquina, al no haberse podido confirmar sobre la aceptación del cliente del costo de los repuestos. Sin embargo, como el propio denunciante reconoce, en octubre del 2012 se ha realizado la reparación del tractor, conforme consta en informe presentado por el señor Erwin Sánchez, dirigido a la Gerencia Administrativa, de fecha 23 de octubre de 2012.

10. El representante del Banco de Fomento concluye señalando:

> Por lo expuesto de la revisión y análisis del expediente de crédito del señor David Vaca Chauca y más documentación recopilada, se establece que no consta contrato, compromiso o garantía alguno (s) de los que se derive que el Banco Nacional de Fomento tenga obligación aluna con el indicado ciudadano.

11. El 31 de julio del 2015, la doctora Yadira Villacreces Pazmiño, Coordinadora General de Asesoría Jurídica del Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca, presenta en las oficinas de la Defensoría del Pueblo un escrito en el que señala:

> **SEGUNDO.- FUNDAMENTACIÓN.-** (...) se adjunta a la presente el Memorando No. MAGAP-SAG-2015-2072-M, de fecha 20 de julio del 2015, suscrito por el señor Ing. Grabiel Villacis Bowen, Director Técnico de Macanización Agrícola, en el cual de manera categórica esta Cartera de Estado evidencia que las maquinarias entregadas vía Convenio de Co-Ejecución, a los diferentes gremios agrícolas, se encuentran operativas y los repuestos que pudieran necesitar ante cualquier desperfecto presentado, son adquiridos de forma directa por los agricultores beneficiarios a diferentes casas comerciales que se las proveen.

12. En el Memorando No. MAGAP-SAG-2015-2072-M, de fecha 20 de julio del 2015, suscrito por el señor Ing. Grabiel Villacis Bowen, Director Técnico de Macanización Agrícola, se señala que:

> Es de dominio público que en el año 2009 el Banco Nacional del Fomento adquirió maquinarias tipo tractores agrícolas y motocultores con la finalidad de venderlos de forma directa vía crédito a los agricultores que los necesitaran para tecnificar e incrementar la productividad de sus cultivos, este servicio lo mantuvo hasta el año 2013.
>
> El Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca el 04 de febrero de 2014

suscribió con el Banco Nacional de Fomento un "Convenio de Transferencia y de Pago de Maquinaría Agrícola" para la adquisición de 94 tractores agrícolas y de 1942 motocultores marca YTO, los cuales fueron entregados a través de las Direcciones Provinciales Agropecuarías a diferentes gremios de pequeños agricultores de todo el País vía Convenio de Co-ejecución como aporte al incentivo y fortalecimiento productivo que busca el cambio de la Matriz Productiva del País

Bajo ningún concepto el MAGAP a través de la Dirección de Mecanización Agrícola ha estado involucrado o intervenido en las políticas y reglamentos internos con los que opera el B.N.F por ser esta una entidad Autónoma, por lo que no es desconocido y tampoco es de nuestra competencia pronunciarnos sobre los supuestos hechos acontecidos en el año 2011 y posterior incumplimiento en el que haya incurrido dentro del contrato crediticio que mantiene el denunciante con la mencionada entidad bancaria.

13. El 3 de agosto de 2015, el Director Nacional de Derechos del Buen Vivir, Abg. Rodrigo Varela Torres, emite la Providencia No. 02-DPE-DGT-DNDBV-2015-SPT, en la que se dispone:

1. **Agregar** al presente expediente los escritos presentados el 23 y 31 de julio de 2015, por el Gerente General (E), del Banco Nacional de Fomento y la doctora Yadira Villacreces Pazmiño, Coordinadora General de Asesoría Jurídica del Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca, respectivamente.
2. **Poner en conocimiento** del peticionario de los referidos escritos y documentos adjuntos, para que haga las alegaciones u observaciones que estime pertinentes, para lo cual se le concede el plazo de 8 días.

14. El 21 de agosto del 2015, el señor Segundo Aguilar Perugachi presenta un escrito en la Defensoría del Pueblo en el que señala que, al igual que muchos de sus compañeros agricultores, formó parte del programa de mecanización y desarrollo del sector agrícola. Por esta razón, adquirió a través del BNF un tractor Marca YTO, el mismo que fue ofertado con varias garantías, como: asistencia técnica, garantía de un año; y, un stock de repuestos. A los pocos meses de uso del tractor, éste presentó fallas y desgaste en algunos de sus componentes. Ante esto, acudió al Banco Nacional de Fomento, en la ciudad de San Gabriel, para solicitar que se le proporcione un técnico y los repuestos necesarios que formaban parte de la garantía ofrecida. Sin embargo, a pesar de sus múltiples solicitudes y reclamos, las autoridades y funcionarios responsables jamás dieron solución a sus peticiones. Por lo que solicita se haga conocer de esta denuncia a las autoridades señaladas, y se disponga una convocatoria a una audiencia con la finalidad de que se respondan a los hechos denunciados y se reparen sus derechos vulnerados.

15. Mediante correo electrónico de fecha 23 de agosto del 2015, el señor David Vaca Chauca, envió dos oficios al correo institucional. En el primer informe, titulado como "INFORME SOBRE LA QUINOA – MAGAP", se expone que se le había otorgado un convenio para sembrar quínoa *"para resarcir el daño ocasionado por el BNF por la compra del tractor"*, señala además que:

(...) tenía la duda de que el producto no se me iba a comprar (...) En el momento de firmar el convenio yo pedí un documento en el que se me garantice la compra del producto; la Ing. Jazmín López delegada por el MAGAP-Carchi señala:
1) No es necesario certificar aquello, por cuanto el MAGAP tiene un convenio con la UNA EP para comprar el producto de quínoa a todos los agricultores, con características del 12% de humedad y el 1% de impurezas.
2) Para alcanzar estas características que la UNA EP necesitaba para comprar el producto, el MAGAP se comprometió en brindar la asistencia técnica necesaria con personal calificado (...)
3) La UNA tiene el compromiso de comprar la quínoa producida con semilla entregadas por el MAGAP hasta con 12% de humedad y el 1% de impurezas hasta el año 2016 como parte del proyecto nacional de la quínoa impulsado por el Gobierno central.
Queda demostrado el engaño del cual nuevamente soy objeto, por cuanto como consta en el documento emanado por MAGAP-Carchi del 20 de julio de 2015 en el cual indica entre algunas cosas la asesoría técnica que me habían brindado. Esta asesoría técnica si es que así se la pudiese llamar radicó en dos simples visitas que las realizó el Ing. Fernando Chulde por insistencia mía, mas no por iniciativa del MAGAP como lo había ofrecido; la primera cuando realice la siembra y la segunda y última cuando iba a realizar ya la cosecha.

16. En el segundo escrito, se hace relación a la contestación realizada por las autoridades del Banco Nacional de Fomento y se señala:

Con asombro observo en el informe que el BNF entrega, dice que no ha firmado ningún documento en el cual se haya comprometido a entregar los repuestos, pero en el folleto muy claramente se distingue las garantías para poder hacer dicha inversión (...).

17. Mediante Providencia No.- 03-DPE-DGT- DNDBV-2015-158, de 28 de agosto de 2015, se señala:

DISPONER la acumulación del escrito presentado por el señor Segundo Aguilar Perugachi, al presente trámite defensorial en un solo expediente, por tratarse de un mismo reclamo. **CONVOCAR** a las autoridades del Banco Nacional de Fomento, como del MAGAP, y a los peticionarios a una Audiencia Pública que se llevará a efecto el día lunes **07 de septiembre del 2015, a las 10h00,** en las oficinas de la Dirección Nacional de Derechos del Buen Vivir, ubicada en la Av. De La Prensa N 54-97 y Jorge Piedra de la ciudad de Quito.

18. El 07 de septiembre de 2015, a las 10h00, se llevó a efecto la audiencia pública en la que el señor David Vaca manifiesta que en el año 2011, se realizó una promoción por parte del Gobierno para adquirir tractores, en el marco de una campaña de reactivación del agro. Por esta razón, les visitaron varios representantes del Banco Nacional de Fomento, quienes ofertaban tractores de una marca desconocida en el mercado, a un precio accesible. Los peticionarios solicitaron créditos para adquirir tractores de marcas conocidas, pero se les informó que si les conceden el crédito sería para

adquirir el tractor de marca china YTO, ya que estos eran los que se estaba ofertando el Gobierno. Asimismo, se les informó que este bien contaba con garantía técnica de un año, asistencia técnica cuando lo requiriera el cliente y lo más importante e imprescindible, los repuestos. El peticionario señala que después de 4 meses de la fecha de adquisición del tractor, necesitó repuestos y desde ese momento comenzó el inconveniente. El peticionario indica que se realizó el pedido mediante correo electrónico desde la oficina de Tulcán hacia Quito, sin tener respuesta, por casi un año. Este hecho le ha ocasionado varios inconvenientes como el atraso en el pago de las cuotas al Banco. Este problema se sumó a aquellos de índole familiar y que han sido aun más graves. Asimismo, manifiesta que entró a la central de riesgos por lo que no pudo acceder a otros créditos. De igual forma, indica que ha sufrido hostigamiento y que ha sido discriminado por parte de los representantes del Banco Nacional de Fomento, quienes han designado funcionarios para que realicen llamadas a diario indicándole que el terreno de su propiedad está en procedimiento coactivo y que va a ser embargado. El peticionario indica que este hostigamiento sigue hasta estos días.

19. Posteriormente, en la audiencia pública de fecha 7 de septiembre de 2015, se concede la palabra al señor Segundo Perugachi Aguilar, quién señala que ha pagado una cuarta parte del total de su deuda y que ha dado varias opciones de pago a funcionarios del Banco Nacional de Fomento, sin que estas sean tramitadas por ellos. Asimismo, indicó que está en la central de riesgos sin poder acceder a otro crédito y que su tractor está botado por la falta de repuestos.

20. En el marco de la audiencia pública de fecha 7 de septiembre de 2015, el señor David Vaca, indicó que el MAGAP estaba ofertando un set de quinua al que accedió, comprometiéndose el MAGAP a proporcionar técnicos, quienes fueron a la época de siembra y de cosecha. Cuando ya estaba la quinua lista para la venta, el peticionario indica que se acercó al MAGAP para que le compren la producción conforme lo convenido. Sin embargo, le manifiestan que no le pueden comprar la misma porque esta no ha pasado el control de calidad, pese a existir un documento en el que se comprometieron a comprar la producción, lo que ha derivando en una pérdida económica de casi 15 mil dólares.

21. Se concede la palabra al representante del Banco Nacional de Fomento, quien señala que se ha dado respuesta a este requerimiento, mediante Oficio de 23 de julio de 2015, presentado en la Defensoría del Pueblo, por lo que se ratifica en el contenido del mismo.

22. Se concede la palabra a la representante del MAGAP, quien señala que en esta demanda no se está tomando en cuenta a la Procuraduría General del Estado, debido a que el MAGAP, no tiene representación jurídica por sí sola, quien representa es la Procuraduría, lo que es causal de nulidad a la que no se allana de ninguna manera. Se señala además que lo manifestado por el señor Vaca en su queja, ha sido en base a los tractores. Por lo que el MAGAP no tiene nada que ver en la adquisición, garantías, manera como se ha adquirido y créditos. Asimismo, se indica que este asunto le compete a la institución con la cual se contrató. Se menciona que lo que el MAGAP hizo fue ir a las provincias a ofrecer insumos agrícolas para que se dé la producción. Asimismo, se indicó que la expectativa que puede generar la misma no genera derechos. De igual forma, se indica que no

existe ninguna acta en la que el MAGAP se haya comprometido a comprar la quinua al señor Vaca.

23. El 23 de septiembre de 2015, mediante correo electrónico, el señor David Vaca pone en conocimiento de la Defensoría del Pueblo el acuerdo No. 12580, de 16 de septiembre del 2015, firmado por los representantes del MAGAP y el peticionario. En este compromiso sectorial, los funcionarios del MAGAP se comprometieron a: 1) Realizar el informe de los repuestos que fueron utilizados para habilitar el tractor adquirido mediante crédito al BNF, 2) Realizar un Informe de monto total de pérdida por siembra de quinua, 3)Trasladar 1 quintal de quinua para realizar la prueba de limpieza y verificar la pertinencia de realizar el mismo proceso en los 49 quintales restantes para posterior venta y 4) Solicitar el criterio jurídico al área jurídica de la Coordinación Zonal 1 para ver si había la posibilidad de que por la pérdida ocasionada por la siembra de quinua sea compensada a través de la dotación de piezas para tractor, previa verificación de la existencia y ubicación de las mismas que fueron parte del proyecto de Reactivación del Agro.

24. Mediante Providencia No. 04-DPE-DGT- DNDBV-2015-158, de 06 de octubre del 2015, la Dirección Nacional de Derechos del Buen Vivir dispone:

> **Solicitar colaboración** a la Coordinación Zonal 1 de la Defensoría del Pueblo, para que se realice la visita *in situ*, y se verifique el estado actual de los tractor de propiedad de los señores David Vaca en San Gabriel y Segundo Aguilar, en Otavalo y remita el informe correspondiente a la Dirección Nacional Derechos del Buen Vivir.

25. Mediante escrito ingresado en la Defensoría del Pueblo el 20 de octubre de 2015, la Dra. Vanessa Nieto Herrera, en calidad de Coordinadora General de Asesoría Jurídica Encargada y delegada del Ministro de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca, solicita: *"sírvase conferirme copias certificadas de: Informe de la Audiencia de 07 de septiembre de 2015; y, el compromiso sectorial No. 12580, a fin de que esta Cartera del Estado pueda realizar su pronunciamiento dentro del presente proceso investigativo."*

26. Con Memorando Nro. DPE-CGDZ1-2015-0260-M de fecha 11 de diciembre de 2015, la Dra. Sandra Del Consuelo Villarreal, Coordinadora General Defensorial Zonal 1, remite a la Directora Nacional de Derechos del Buen Vivir el Informe de la Visita In Situ, del trámite defensorial No. DPE-1701-170104-19-2015-000158 que se solicitó para verificar el estado actual del tractor de propiedad del señor David Vaca, en San Gabriel, provincia del Carchi.

27. En el mencionado informe, se indica que los funcionarios Sandra Villarreal y Luis Reina Enríquez acudieron a la propiedad del señor David Marcelino Vaca Chauca, ubicada en el Sector Tierras Blancas, Parroquia González Suarez, Cantón Montufar, Provincia del Carchi el 13 de noviembre de 2015 a partir de las 15:00. De la visita *in situ*, se concluye en el informe que :

1.- El tractor de la propiedad del señor David Marcelino Vaca Chauca está operativo.

2.- Están en una bodega de propiedad del señor David Marcelino Vaca Chauca, las partes y piezas del tractor, que fueron cambiadas por repuestos importados y adaptados, para su funcionamiento, financiados por el Sr. Vaca de acuerdo a lo manifestado por él.

3.- Hasta la presente fecha las instituciones responsables de estos inconvenientes como el Banco Nacional de Fomento, y el MAGAP, no le han dado una solución a la problemática planteada.

28. Mediante correo electrónico de fecha 15 de enero de 2016, la Abg. Katerine Andrade Andrade, Delegada Provincial de Imbabura de la Defensoría del Pueblo, remite el informe de la visita *in situ* solicitada mediante Providencia No. 04-DGT-DNDBV-2015-SPT, para verificar el estado del tractor del Sr. Segundo Aguilar en Otavalo.

29. En el mencionado Informe, se indica que el día 12 de enero de 2016, a las 16:00, se lleva a cabo la visita *in situ* a la Comunidad de Tocagón, parroquia San Rafael, cantón Otavalo, en la vivienda perteneciente al padre del señor Segundo Aguilar. De la visita *in situ*, se concluye que:

-Se constató que el tractor está a la interperie, en una bajada al ingreso a la propiedad del padre del señor Segundo Aguilar.

-Se encuentra el tractor con varias piezas soldadas, oxidadas, deteriorado.

-El tractor enciende en bajada, ya q no tiene motor de arranque, además en el momento que enciende se puede un que tiene un sonido fuerte, presumo que debe ser del motor.

-Por parte del afectado solicita a la Defensoría del Pueblo se diga el trámite correspondiente por que no puede trabajar, y está en la central de riesgo.

30. Mediante Providencia No. 05-DPE-DNDBV-2015, de fecha 30 de marzo de 2016, la Directora Nacional de Derechos del Buen Vivir, Abg. María Fernanda Álvarez, dispone:

1. **Agregar** al presente expediente los informes de las visitas *in situ* realizadas en el presente caso, así como el escrito presentado por la doctora Vanessa Nieto Herrera, en calidad de Coordinadora General de Asesoría Jurídica del MAGAP.

2. **Poner en conocimiento** de las autoridades del Banco Nacional de Fomento, Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca, MAGAP, los informes de visita in situ, ralizados en el presente caso, para que hagan las alegaciones que estimen pertinentes, para lo cual se les concede el plazo de 8 días de conformidad con la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo.

3. **Conceder** las copias que solicita los representantes del MAGAP, en el escrito presentado el 20 de octubre del 2015.

4. **SEÑALAR** a las partes que la Defensoría del Pueblo emitirá la respectiva Resolución, para lo cual se pone a disposición de las partes el proceso para que realicen las alegaciones que estimen pertinentes.

31. Mediante escrito ingresado en la Defensoría del Pueblo el 13 de abril de 2016, la Dra. Vanessa Geraldine Nieto Herrera, en calidad de Coordinadora General de Asesoría Jurídica Encargada y delegada del Ministro de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca expresa:

> Para constatar el cumplimiento al compromiso sectorial, la Institución ha realizado el seguimiento al mismo, a través de inspecciones in situ, en las cuales el señor David Vaca ha podido expresar que la UNA (Unidad Nacional de Almacenamiento) había dejado de comprar la quinua a partir del 08 de abril de 2015 y que él se había acercado el 13 de abril de 2015; y que a pesar de que la compra se había cerrado, los técnicos de la UNA el 23 de abril de 2015, le recibieron una muestra que al ser analizada encontraron que no cumplía los requisitos en cuanto al color del grano, tamaño, porcentaje de impurezas y por ciento de humedad.
>
> Si bien la Empresa Pública UNA (Unidad Nacional de Almacenamiento) se encuentra adscrita al MAGAP, ella debe vigilar que el producto a comprar cumpla con los parámetros de calidad, que en el caso del señor David Vaca, la quinua no cumplía con los requisitos, por lo que no podía comprometerse a comprar este producto, haciendo inejecutable el compromiso.
>
> Es necesario recordar que este trámite tiene como origen una queja por una supuesta falta de asistencia técnica y negativa en proporcionar los repuestos al tractor que adquirió el señor David Vaca al Banco Nacional de Fomento sucursal Tulcán; y, que como parte del compromiso realizado por esta Institución se realizó una inspección al tractor, determinando que se encuentra inhabilitado, informe que da cuenta del estado del vehículo a la fecha de realizar la diligencia, más no determina los hechos que acontecieron alrededor del daño o de las gestiones que se hayan realizado para que se solucione el asunto principal de la queja, por parte del quejoso y/o del BNF.
>
> Con lo expuesto y sobre la base de las normas constitucionales, solicito se DESECHE la queja interpuesta en contra de esta Institución, por cuanto el señor David Vaca dio por concluido el compromiso sectorial en la reunión efectuada el 05 de enero de 2016 con los técnicos del MAGAP; y por cuanto, la Institución actuó dentro de la competencia y acuerdos arribados con el señor David Vaca, apoyándole con el recurso humano y material necesario para disminuir las pérdidas que manifiesta haber sufrido por el daño del tractor y posteriormente por la falta de compra de la quinua, misma que por no cumplir con los parámetros de calidad no fue adquirida por la empresa Pública UNA, adscrita al MAGAP, tornando irrealizable el compromiso.

II. FUNDAMENTOS DE DERECHOS

a) Derecho al trabajo

32. El artículo 33 de la Constitución de la República del Ecuador establece:

> El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

33. El art. 66 de la Constitución de la República del Ecuador señala en su numeral 15: *"Se*

reconoce y garantizará a las personas: El derecho a desarrollar actividades económicas, en forma individual o colectiva, conforme a los principios de solidaridad, responsabilidad social y ambiental."

34. De igual forma, el mencionado art. 66 de la Constitución de la República del Ecuador establece: *"Se reconoce y garantizará a las personas: El derecho a la libertad de trabajo. Nadie será obligado a realizar un trabajo gratuito o forzoso, salvo los casos que determine la ley."* Asimismo, se complementa el alcance de este derecho declarando en el numeral 6 del artículo 284, como objetivo de la política económica del Estado el impulsar el pleno empleo y valorar *"todas las formas de trabajo"*, en relación de dependencia o autónomas y el reconocimiento de los derechos laborales de los trabajadores que se constituyen como actores sociales productivos, cualquiera sea el tipo de trabajo que desempeñen.

35. El artículo 319 de la Constitución de la República del Ecuador dispone:

> *Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas.*
>
> *El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.*

36. El artículo 325 de la Constitución de la República del Ecuador señala: "*El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de autosustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores."*

37. El artículo 329 de la Constitución de la República del Ecuador establece en su tercer párrafo que: *"Se reconocerá y protegerá el trabajo autónomo y por cuenta propia realizado en espacios públicos, permitidos por la ley y otras regulaciones. Se prohíbe toda forma de confiscación de sus productos, materiales o herramientas de trabajo."*

38. El Art. 23 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos señala que toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo.

39. El Art. 6 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales determina que los Estados Partes en el presente Pacto reconocen el derecho a trabajar, que comprende el derecho de toda persona a tener la oportunidad de ganarse la vida mediante un trabajo libremente escogido o aceptado, y tomarán medidas adecuadas para garantizar este derecho.

40. El Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en Materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, en su artículo 6 establece que:

> 1. Toda persona tiene derecho al trabajo, el cual incluye la oportunidad de obtener los medios para llevar una vida digna y decorosa a través del desempeño de una actividad lícita libremente escogida o aceptada.
> 2. Los Estados Partes se comprometen a adoptar las medidas que garanticen plena efectividad al derecho al trabajo, en especial las referidas al logro del pleno empleo, a la orientación vocacional y al desarrollo de proyectos de capacitación técnico - profesional.

41. En el Convenio número 168 de la OIT, de 1988, en el preámbulo establece:

> [...] la importancia del trabajo y del empleo productivo en toda la sociedad, en razón no sólo de los recursos que crean para la comunidad, sino también de los ingresos que proporcionan a los trabajadores, del papel social que les confieren y del sentimiento de satisfacción personal que les infunden.

42. La Observación General No. 18 del Comité de Derechos Económico, Social y Culturales de Naciones Unidas, con relación al derecho al trabajo, en el numeral 6, establece *"El derecho al trabajo es un derecho individual que pertenece a cada persona, y es a la vez un derecho colectivo. Engloba todo tipo de trabajo, ya sean autónomos o trabajos dependientes sujetos a un salario (...)."*

43. El artículo1634 del Código del Trabajo establece que:

> (...) No son embargables:
>
> (...) 3. Los libros relativos a la profesión del deudor, hasta el valor de ochocientos dólares de los Estados Unidos de América, y a elección del mismo deudor;
> 4. Las máquinas e instrumentos de que se sirve el deudor para la enseñanza de alguna ciencia o arte, hasta dicho valor y sujetos a la misma elección;
> 5. Los uniformes y equipos de los militares, según su arma y grado;
> 6. Los utensilios del deudor artesano o trabajador del campo, necesarios para su trabajo individual;
> (...) 12. Los demás bienes que leyes especiales declaren inembargables.

b) Garantía de políticas públicas acordes a los principios constitucionales en relación al derecho al trabajo

44. El art. 11.8 de la Constitución de la República determina:

> El contenido de los derechos se desarrollará de manera progresiva a través de las normas, la jurisprudencia y las **políticas públicas**. El Estado generará y garantizará las condiciones necesarias para su pleno reconocimiento y ejercicio. (Resaltado fuera de texto)

45. A su vez, el artículo 85 de la Constitución señala:

> La formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas públicas y servicios públicos que garanticen los derechos reconocidos por la Constitución, se regularán de acuerdo con las siguientes disposiciones:
>
> 1. Las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos se orientarán a hacer efectivos el buen vivir y todos los derechos, y se formularán a partir del principio de solidaridad.
> 2. Sin perjuicio de la prevalencia del interés general sobre el interés particular, cuando los efectos de la ejecución de las políticas públicas o prestación de bienes o servicios públicos vulneren o amenacen con vulnerar derechos constitucionales, la política o prestación deberá reformularse o se adoptarán medidas alternativas que concilien los derechos en conflicto.
> 3. El Estado garantizará la distribución equitativa y solidaria del presupuesto para la ejecución de las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos.
>
> En la formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas públicas y servicios públicos se garantizará la participación de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades.

Finalmente, en relación al presente caso, el artículo 310 de la Constitución de la República del Ecuador establece que:

> El sector financiero público tendrá como finalidad la prestación sustentable, eficiente, accesible y equitativa de servicios financieros. El crédito que otorgue se orientará de manera preferente a incrementar la productividad y competitividad de los sectores productivos que permitan alcanzar los objetivos del Plan de Desarrollo y de los grupos menos favorecidos, a fin de impulsar su inclusión activa en la economía.

c) Derecho a la honra y a la buena reputación

46. El artículo 11 numeral 7 de la Constitución de la República del Ecuador establece que:

> El reconocimiento de los derechos y garantías establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales de derechos humanos, no excluirá los demás derechos derivados de la dignidad de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades, que sean necesarios para su pleno desenvolvimiento.

47. El artículo 66 de la Constitución establece en sus numerales 18, 19 y 20 que se reconoce y garantizará a las personas:

> 18. El derecho al honor y al buen nombre. La ley protegerá la imagen y la voz de la persona.
> 19. El derecho a la protección de datos de carácter personal, que incluye el acceso y la

decisión sobre información y datos de este carácter, así como su correspondiente protección. La recolección, archivo, procesamiento, distribución o difusión de estos datos o información requerirán la autorización del titular o el mandato de la ley.
20. El derecho a la intimidad personal y familiar.

48. El Art. 12 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, señala que:

> Nadie será objeto de injerencias arbitrarias en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia, ni de ataques a su honra o a su reputación. Toda persona tiene derecho a la protección de la ley contra tales injerencias o ataques.

49. El Art. 5 de la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre, determina que: *"Toda persona tiene derecho a la protección de la Ley contra los ataques abusivos a su honra, a su reputación y a su vida privada y familiar."*

50. El Art. 11 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos prescribe:

> 1. Toda persona tiene derecho al respeto de su honra y al reconocimiento de su dignidad.
> 2. Nadie puede ser objeto de injerencias arbitrarias o abusivas en su vida privada, en la de su familia, en su domicilio o en su correspondencia, ni de ataques ilegales a su honra o reputación.
> 3. Toda persona tiene derecho a la protección de la ley contra esas injerencias o esos ataques.

51. El Art. 17 del Pacto Internacional de Derechos Civiles establece:

> 1. Nadie será objeto de ingerencias arbitrarias o ilegales en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia ni de ataques ilegales a su honra y reputación.
> 2. Toda persona tiene derecho a la protección de la ley contra esas ingerencias o esos ataques.

d) El Derecho a la prestación de servicios de calidad, sustentables, eficientes, accesibles y equitativos.

52. El artículo 52 de la Constitución de la República del Ecuador reconoce el derecho de las personas a *"disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características"*.

53. El artículo 54 de la Constitución de la República del Ecuador dispone que:

> Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore. [...]

54. El artículo 66, numeral 25 de la Constitución de la República del Ecuador reconoce y garantiza a las personas: *"El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características."*

IV CONSIDERACIONES.-

55. El artículo 215 de la Constitución de la República en concordancia con el artículo 2, literal b), de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo señalan como atribuciones de la Defensoría del Pueblo:

> *Defender y excitar, de oficio o a petición de parte, cuando fuere procedente, la observancia de los derechos fundamentales individuales o colectivos que la Constitución Política de la República, las leyes, los convenios y tratados internacionales ratificados por el Ecuador garanticen [...]".*

a) Derecho al trabajo

56. Uno de los principales deberes del Estado es garantizar el goce y pleno ejercicio de los derechos. Entre estos se encuentra el derecho al trabajo. Este derecho constituye la base para una vida digna, lo que significa que todas las personas deben tener la posibilidad de ganarse la vida con el trabajo que elijan, bajo condiciones de seguridad y salud.

57. Los artículos 33, 325, 329 de la Carta Magna, el artículo 23 de la Declaración Universal de Derechos Humanos y el artículo 6 del Pacto Internacional de los Derechos Económicos Sociales y Culturales, reconocen el derecho a trabajar, que comprende el derecho de toda persona a tener la oportunidad de ganarse la vida mediante un trabajo libremente escogido, correspondiendo a las autoridades públicas tomar las medidas adecuadas para garantizarlo. La Constitución de la República, en este sentido, reconoce el derecho al trabajo en sus distintas modalidades, ya sea en relación de dependencia o autónomas, reconociendo y protegiendo el trabajo autónomo, lo cual tiene relación con la Observación General No. 18 del Comité de Derechos Económico, Social y Culturales de Naciones Unidas, que establece que el derecho al trabajo es un derecho individual que pertenece a cada persona, y es a la vez un derecho colectivo, el mismo que engloba todo tipo de trabajo, ya sean autónomos o trabajos dependientes sujetos a un salario.

58. Por estas razones, el derecho al trabajo, y de manera particular el autónomo, tiene protección tanto a nivel constitucional como en instrumentos internacionales de derechos humanos. Se configura la responsabilidad de protección y garantía por parte del Estado en todos sus niveles.

59. En este caso, los peticionarios adquirieron los tractores, que se constituyen en sus herramientas de trabajo, en el marco de un programa del Banco Nacional de Fomento. En principio,

el programa puede considerarse dentro de las acciones adoptadas por el Estado para cumplir con la obligación de garantía respecto al derecho al trabajo, el cual constituye un medio tanto para la procuración de las condiciones de una vida digna como para la realización personal.

60. Sin embargo, la maquinaria adquirida por los señores David Vaca y Segundo Aguilar, con la cual desempeñan su trabajo, presentó daños y desperfectos, lo que ocasionó que los peticionarios no puedan realizar su trabajo. Al no asegurar a estas personas el acceso a un stock de repuestos y a la asistencia técnica necesaria para reparar estas máquinas, no se está garantizando el trabajo en circunstancias adecuadas y equitativas. En este punto se encuentra también la relación en el presente caso entre el derecho a acceder a bienes de calidad y el derecho al trabajo.

61. En tal virtud, se observan afectaciones al derecho al trabajo en virtud de las acciones y omisiones por parte del Banco Nacional de Fomento al vender a los peticionarios tractores que no cumplían los estándares de calidad dispuestos en la normativa vigente en el ordenamiento jurídico ecuatoriano y que al poco tiempo de su adquisición, dejaron de funcionar. Por lo que los peticionarios no pudieron continuar laborando en condiciones normales. Esto ocasionó que los peticionarios no puedan producir lo suficiente para pagar el valor del crédito a esta entidad financiera y obtener el sustento necesario para su familia.

62. Asimismo, se advierte una vulneración aún mayor a este derecho en caso de que el Banco Nacional de Fomento proceda a embargar los bienes que estas personas usan para su trabajo individual, los cuales se encuentran en garantía por la compra de los tractores. El bien inmueble hipotecado a la institución financiera es también el medio de trabajo de los peticionarios, dado que los mismos son agricultores. Esta acción implicaría una vulneración del derecho al trabajo dado que impediría que la persona trabajadora pueda desempeñar sus labores y continuar con su medio de sustento tanto personal como familiar.

b) Derecho a políticas públicas acordes a los principios constitucionales en relación al derecho al trabajo

63. Las políticas públicas son concebidas como: *"Un conjunto de decisiones y estrategias adoptadas por una autoridad legítima para resolver problemas públicos complejos"*[1]. En tal sentido, una política pública es una directriz general que refleja la prioridad y voluntad política del gobierno para modificar una situación determinada. En la práctica, las políticas públicas funcionan como instrumentos que permiten al Estado garantizar los derechos humanos, vinculando las necesidades sociales de corto plazo con una visión política a mediano y largo plazo, para así eliminar inequidades.

[1] Aguilar Villanueva, Luis (1993). «Estudio Introductorio». En Luis Aguilar Villanueva, Comp. Problemas Públicos y Agenda de Gobierno. Vol. 3. México.

64. Como se mencionó previamente, las políticas públicas son un instrumento que permite al Estado cumplir con sus obligaciones de respetar, proteger y garantizar los derechos humanos y de la naturaleza, eliminar inequidades y transversalizar enfoques tradicionalmente marginados o minimizados, a la vez que vinculan las necesidades de corto plazo del Estado con una visión política a mediano y largo plazo. Es decir, las políticas públicas son garantías de los derechos humanos, de conformidad a lo establecido en el art. 11.8 de la Constitución.

65. En el caso en cuestión, se puede apreciar la existencia de dos políticas públicas. La primera del Banco Nacional de Fomento que tenía como fin la comercialización de maquinaria agrícola a través de la concesión de créditos o venta directa. La segunda del Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca (MAGAP) que emprendió el programa del cultivo de quinua en las provincias de la Sierra. Esto se hizo con la finalidad de ayudar a que los pequeños y medianos agricultores sean beneficiados con las ayudas que el gobierno ecuatoriano brindó en varios cultivos, incentivar a la siembra y dar valor a productos que tradicionalmente estaban siendo relegados por otros y ayudar a mejorar la economía del hogar del pequeño y mediano agricultor con los ingresos que genere la venta de este producto.

66. Respecto a la primera política, en el Instructivo para la Comercialización de Maquinaria Agrícola perteneciente al Banco Nacional de Fomento (Tractores y Motocultores) que consta en las fojas 84-87 del expediente, se puede verificar en el inciso 6.3.1. "Modalidad de Financiamiento" que se establece:

> En el caso de que el cliente posea una garantía hipotecaria ya establecida en el Banco Nacional de Fomento y ésta cumpla con el porcentaje de cobertura adecuado, no será necesaria la instrumentación de la prenda industrial, ni la contratación del seguro de equipo y maquinaria.

67. Por lo tanto, lo expuesto en la página 3 del Oficio S/N ingresado a la Defensoría del Pueblo el 23 de julio de 2015, que consta en la foja 38 del expediente, en el que se establece que es un requisito indispensable la contratación por parte del cliente de una póliza de Seguro de Equipo y Maquinaria con endoso de primer beneficiario a nombre del Banco Nacional de Fomento; no se aplica en el presente caso. En la norma descrita se establece que en casos de garantía hipotecaría no es necesaria la contratación del seguro del bien.

68. Asimismo, se puede apreciar que en el Contrato de Adquisición de Maquinaria e Insumos Agrícolas, celebrado entre el Banco Nacional de Fomento y la Compañía HENAN CEREALS, OIL & FOODSTUFFS IMP. & EXP. GROUP INTERNACIONAL ECONOMIC COOPERATION CORP. LTDA. (YUANCHAO) LI, se establece en la Cláusula Duodécima lo siguiente:

> *La Contratista entregará a la Contratante a la suscripción de este contrato una garantía técnica por todos los bienes a ser adquiridos que regirá a partir de la fecha de entrega-recepción definitiva de los bienes y tendrá una vigencia de doce meses.*

69. De igual forma, en la Cláusula Décima Tercera del mismo se establece que:

> La Contratista apoyará a la Contratante en todos los trabajos de reparación y servicios postventa, para lo cual se estipulan las siguientes responsabilidades: UNO.- La Contratista, **con la calificación y aprobación del Banco Nacional de Fomento designa a la compañía REMACOR SOCIEDAD ANONIMA** (...) a fin de que realice las funciones del Departamento de Servicio Técnico y Mantenimiento para los productos de este Contrato, en las principales ciudades del país. DOS.- La Contratista pondrá a disposición de la Contratante, seis (6) técnicos de servicio postventa en Ecuador a órdenes de La Contratante, **precisando que realizará** la capacitación de técnicos locales y la asistencia del servicio postventa durante el plazo de garantía. El trabajo continuo del equipo técnico chino será de doce (12) meses.- TRES.- Todos los costos del equipo técnico fuera de Ecuador lo asumirá la Contratista, y los costos de alojamiento y transporte dentro de Ecuador, durante este período serán asumidos por la Contratante. Además, cada mes, se debe asignar un presupuesto de Quinientos Dólares de los Estados Unidos de América (...) por cada técnico, a cargo de la Contratante.

70. Por lo tanto, se desprende que el Banco Nacional de Fomento debía accionar los mecanismos previstos en el contrato de adquisición de maquinaria e insumos agrícolas y en el Instructivo para la Comercialización de Maquinaria Agrícola perteneciente al Banco Nacional de Fomento (Tractores y Motocultores) que consta en las fojas 84-87 del expediente, para brindar a los señores David Vaca y Segundo Aguilar las facilidades necesarias para acceder al servicio técnico y a la reparación de los bienes que adquirieron a esta entidad. En tal virtud, no es válida la excusa establecida en la página 7 del escrito que presentaron en la Defensoría del Pueblo, en el que se establece que las obligaciones de proporcionar garantía técnica y servicio postventa de la empresa proveedora estuvieron vigentes hasta el 31 de agosto de 2011. Esto debido a que en el Instructivo para la Comercialización de Maquinaria Agrícola perteneciente al Banco Nacional de Fomento (Tractores y Motocultores) se establece que:

> La EMPRESA CHINA HENAN CEREALS OILS & FOODSTUFF IMP. & EXP. GROUP CORP. LTDA. ha emitido una renovación a la garantía técnica para la totalidad de la maquinaria, donde se compromete con la reparación, reemplazo y reposición de equipos, partes o piezas que resultaren defectuosas de fabricación, la misma que se encuentra vigente hasta el 31 de septiembre de 2012, de ser el caso esta será renovada por seis meses adicionales.
> (...) Durante el tiempo de vigencia de la garantía técnica, el BNF coordinará los procedimientos, fechas relacionadas con el mantenimiento de las unidades, de manera que se asegure el cumplimiento de la garantía técnica con las empresas proveedoras.

71. Por lo tanto, el Banco Nacional de Fomento no proporcionó el técnico y los repuestos necesarios a los señores David Vaca y Segundo Aguilar, a pesar de que tenía los mecanismos que le permitían dar este servicio. Asimismo, se incumplió el Instructivo que el mismo emitió para el efecto, lo que ocasionó que los tractores vendidos no puedan trabajar en condiciones normales y que estas personas no puedan cumplir con el pago de las obligaciones contraídas con esta entidad

bancaria. Esto ha tenido como consecuencia que se hayan iniciado los procedimientos coactivos para embargar los bienes de estos que les sirven para su sustento y el de sus familias.

72. Debido al perjuicio causado por el Banco Nacional de Fomento y las pérdidas ocasionadas al Sr. David Vaca, se generó el Compromiso Sectorial No. 9997. En virtud de este, se dio una reunión para cumplir con este compromiso, de la cual consta un Acta firmada por el Sr. David Vaca y la ingeniera María Isabel Ríos, Directora Provincial Agropecuaria del Carchi, MAGAP.

73. En este documento, se puede apreciar que la entrega de la Quinua se la hace como un beneficio al Sr. David Vaca. Esto se puede deducir del hecho de que cuando este expresa que *"el MAGAP quiere hacer ver como un beneficio la ayuda de la Quinua sin embargo todas las personas pueden ser beneficiarias del mismo apoyo";* la Eco. Jazmín Flores, Responsable de la Unidad de Planificación de la Dirección Provincial del MAGAP Carchi responde: *"las ganancias que obtendrá por la venta de quinua ascienden a más de 25.000 por las primeras hectáreas, por tanto este beneficio no se brinda a cualquier persona."*. Esto también se puede comprobar de la revisión del Oficio Nro. MAGAP-DPA-CARCHI-2014-0198-OF de fecha 11 de Julio, que consta en la foja 159 del expediente, en el que se expresa textualmente:

> Cabe destacar que con las ganancias obtenidas por la venta del producto, el valor del tractor adquirido al BNF, quedaría cubierto, por lo tanto el Sr. David Vaca, se compromete a desistir de cualquier reclamo adicional en vista de la compensación recibida por el MAGAP, ante la posible pérdida causada

74. Del análisis de estos oficios y de otros que constan en el expediente, se puede verificar la obligación adquirida por el MAGAP para compensar al Sr. David Vaca respecto a los perjuicios causados por los productos promocionados por el Banco Nacional de Fomento.

75. Asimismo, en esta Acta se evidencia que los funcionarios del MAGAP aseguraron al Sr. David Vaca la entrega de la semilla, la asistencia técnica y la compra de la quinua. Todo esto se concluye ya que en el momento en el que el peticionario expresa su duda respecto a que la producción no se le compre y no obtener ninguna ganancia, la Eco. Jazmín Flores, Responsable de la Unidad de Planificación de la Dirección Provincial del MAGAP Carchi responde expresando:

> [L]a UNA EP es parte del Proyecto Nacional de la Quinua, por lo tanto no es necesario certificar la compra de la producción del Sr. David Vaca por parte de esta entidad ya que la UNA está comprando toda la producción con características que los técnicos del MAGAP a través de la asistencia técnica van ayudar a alcanzar, es decir 12% de humedad y 1% de impurezas.

76. Así, se deduce que el kit que se entregó -en el que constaba la semilla de quinua, fertilizante edáfico y foliar así como agroquímicos para el control de plagas y enfermedades-, la asistencia técnica y la promesa de compra, fueron entregadas al Sr. David Vaca para compensarle respecto a

las pérdidas sufridas por el peticionario por la adquisición del tractor y posterior falta de stock de repuestos y asistencia técnica.

77. Respecto a este tema, se puede comprobar en el Informe de Seguimiento del Compromiso Sectorial 12580, elaborado por los Ingenieros Francisco Encalada y Diego Pazmiño del MAGAP, y que consta en la foja 162 del expediente, que el Sr. David Vaca tuvo el acompañamiento del agrónomo, Fernando Chulde, tanto para la siembra como para el momento de la cosecha. Incluso se menciona que este funcionario indicó que *"el cultivo estuvo bien y también al momento de la cosecha el grano presentaba un buen aspecto en cuanto a calidad"*.

78. A pesar de esto, cuando el Sr. David Vaca fue a vender a la Unidad Nacional de Almacenamiento su producción de Quinua, esta empresa ya había dejado de comprar este producto desde el 8 de abril de 2015. Asimismo, de la revisión que realizaron los técnicos para verificar si el producto cumplía con los parámetros de calidad, estos verificaron que el mismo no lo hacía. Todo esto a pesar de los compromisos de los funcionarios del MAGAP de que con la semilla, los productos dados y la asesoría técnica se cumplirían los requisitos exigidos por la Unidad Nacional de Almacenamiento y que esta entidad compraría el producto.

79. En tal virtud, en este caso se puede evidenciar que la política pública respecto a la siembra y cosecha de la quinoa entregada por los servidores públicos del MAGAP para compensar al Sr. David Vaca de la compra del tractor defectuoso, no integró estándares y principios de derechos humanos. En lugar de resarcir al mencionado ciudadano los perjuicios causados, al no darle la asesoría técnica necesaria para cumplir los estándares de calidad dispuestos por la Unidad Nacional de Almacenamiento EP, su producto no cumplió con los mismos y se le generó aún más pérdidas económicas y perjuicios.

80. Por lo expuesto se determina que la política pública, implementada tanto por el Banco de Fomento como por el MAGAP, no tuvo los efectos deseados porque no fueron correctamente implementadas. Por estas razones, en lugar de beneficiar a sus destinatarios los han perjudicado aún más y no tienen ninguna propuesta para solucionar la situación de los mismos, con lo cual se configuró una afectación del derecho al trabajo por la aplicación de una política pública.

c) El Derecho a la prestación de servicios de calidad, sustentables, eficientes, accesibles y equitativos.

81. Dentro de la gran gama de derechos reconocidos en la Constitución, se encuentran los derechos de los usuarios y consumidores, los mismos que nacen como un mecanismo que permite proteger a las personas de los abusos de los proveedores de bienes y servicios. La finalidad de estos es garantizar que los bienes y servicios que se ofertan en el mercado sean de óptima calidad.

82. En la actualidad existe una gran gama de bienes y servicios que se ofrecen en las actividades comerciales. Por esto, existe la necesidad de que el Estado intervenga con la finalidad de proteger a

los consumidores dentro de un mercado en el que por acción de la oferta y demanda se puede llegar a vulnerar derechos. Es indiscutible la fuerza que han adquirido las empresas que expenden bienes y servicios que hasta hace algún tiempo establecían relaciones con los consumidores en condiciones de desigualdad. Los derechos de los consumidores y usuarios eran asumidos como aspectos que devenían de la libertad contractual. Por esta razón, en ciertos casos, se abalizaba la existencia de cláusulas abusivas que vulneraban los derechos de las personas. Asimismo, por el hecho de haberse presentado la expresión de voluntad y consentimiento por parte del usuario, esto los colocaba en una situación de indefensión. De ahí que los Estados procuran incorporar una serie de preceptos que equiparan y establecen conductas en las que se eliminen las brechas de desigualdad que se presentan en la relación proveedor-consumidor.

83. En el caso en cuestión, se puede analizar que la venta de los tractores defectuosos ha ocasionado a los peticionarios un grave perjuicio económico que no se ha podido solucionar hasta ahora. Todo esto debido a que los peticonarios no han recibido por parte del Banco de Fomento, ni la asesoría técnica ni los repuestos que fueron ofertados al momento de adquirir el tractor.

84. Los personeros del Banco Nacional de Fomento señalan que los desperfectos en el tractor del Sr. David Marcelino Vaca Chauca se deben a un accidente. Sin embargo, esto no ha sido debidamente justificado por parte de los representantes del banco. No se ha presentado a la Defensoría del Pueblo ningún documento o informe que determine que el tractor se ha accidentado y que por lo tanto los daños que presenta no corresponden a defectos de fábrica. Tampoco se ha adjuntado en la documentación presentada a la Dirección Nacional de Derechos del Buen Vivir, el correo electrónico en el que supuestamente el señor Vaca informa a la servidora del Banco que el tractor se ha accidentado.

85. Respecto al tractor del Sr. Segundo Aguilar, también se puede apreciar que el mismo ha tenido desperfectos que han ocasionado que el mismo haya dejado de funcionar correctamente y que, como se puede apreciar en las fojas 131 y 132, por la falta de asistencia técnica y repuestos se hayan tenido que realizar arreglos que no cumplan con las medidas de seguridad apropiadas y que generan un funcionamiento defectuoso del mismo.

86. Los funcionarios del Banco de Fomento señalan además que existen repuestos para el tractor, así como la disposición del Banco de facilitar el técnico que viaje desde Guayaquil al lugar donde se encuentra el tractor. Sin embargo, de la visita *in situ* realizada por las Coordinación General Zonal 1 y la Delegación Provincial de Imbabura de la Defensoría del Pueblo, se desprende que los tractores de los señores David Vaca y Segundo Aguilar no funcionan correctamente por falta de repuestos. Esto causa a los peticionarios un grave perjuicio no solo económico, sino también familiar y una situación de riesgo por la falta de seguridad de las reparaciones efectuadas a los vehículos. Además de todo eso, están los inconvenientes con el Banco de Fomento por la falta de pago de las cuotas adeudadas, a tal punto de que han iniciado procedimientos coactivos para embargar los bienes inmuebles que tienen estas personas y que les sirven para poder subsistir.

d) Derecho a la honra y a la buena reputación

87. La Constitución de la República, desde su preámbulo, así como en los artículos 11 numeral 7; 22, 30, 393 etc., reconoce al ser humano como sujeto y fin, lo cual es esencial de la dignidad. Por tanto, la dignidad es, en primer lugar, un valor absoluto que ha de ser tenido siempre como fin. Una ofensa contra la dignidad personal ofende a toda persona y a todo ser humano. En palabras de Larrea Holguín, *"después de la vida, la integridad y la dignidad de la persona son los derechos que más directamente derivan de la naturaleza misma y deben ser garantizados en forma amplia y plena"*[2]

88. El derecho al honor y al buen nombre se encuentra consagrado en nuestra Constitución en el artículo 66, que señala: *"Se reconoce y garantizará a las personas... 18. El derecho al honor y al buen nombre... "*. Asimismo, en varios tratados y convenciones internacionales de derechos humanos que han sido firmados y ratificados por el Ecuador, podemos encontrar disposiciones que incorporan el derecho al honor y al buen nombre. Entre estos tenemos: La Convención Americana sobre Derechos Humanos, conocida como Pacto de San José de Costa Rica, que en su artículo 11 aborda este derecho.

89. De conformidad con lo expuesto por la Corte Constitucional del Ecuador:

> El honor es un derecho personalísimo cuyo titular es el ser humano; el honor está vinculado a la dignidad humana; el honor de la persona se lo debe defender en cualquier tiempo, espacio, medio; el honor no puede ser vilipendiado por nadie.[3]

90. Es así que al hablar del derecho al honor y buen nombre, nos estamos refiriendo a la reputación o al concepto que los demás tienen de una persona. Este derecho se vulnera cuando existe cierta información que no es verídica y que es difundida, atentando contra un derecho de libertad.

91. En el caso en cuestión, los señores David Vaca y Segundo Aguilar aducen que se ha afectado a su derecho a la honra y al buen nombre:

> "puesto que los incumplimientos por parte de las instituciones públicas tantas veces mencionadas, condujeron a que mi situación económica se vuelva crítica, al punto de no poder cumplir con mis obligaciones crediticias y con ello fui colocado en la Central de Riesgos, perdiendo toda capacidad de endeudamiento en el sistema financiero y quedando marcado como un agricultor no apto de obtener ningún crédito para poder desarrollar mi actividad agrícola."

---

[2] Larrea Holguín, Derecho Constitucional, CEP, Quito 2000, V 1, p. 131.
[3] Corte Constitucional del Ecuador, Sentencia No. 048-13-SEP-CC, Caso No. 0169-12-EP, página 11.

92. Por lo tanto, podemos evidenciar que en el presente caso se ha producido una afectación a este derecho. Se concluye esto ya que las personas se encuentran en la central de riesgos y por lo tanto, no tienen la posibilidad de contraer préstamos nuevos por no haber tenido la posibilidad de pagar los créditos concedidos por el Banco Nacional de Fomento. Sin embargo, esta entidad bancaria es la responsable de este incumplimiento; ya que en primer lugar, no incorporó en el Instructivo de compra la obligatoriedad de adquirir un seguro para el bien adquirido. En segundo lugar, no se brindaron las facilidades a los señores de acceder al stock de repuestos y al servicio técnico requerido. Como consecuencia de estas acciones, los agricultores no tuvieron la posibilidad de trabajar en condiciones adecuadas y no pudieron producir lo suficiente para cancelar las deudas que adquirieron con el Banco Nacional de Fomento. Por esta razón, los peticionarios se encuentran en la central de riesgos sin que este hecho sea de su responsabilidad, afectándose la capacidad de los mismos de obtener créditos para desempeñar sus actividades agrícolas, lo que les causa perjuicios económicos.

V. RESOLUCIÓN

Conforme a lo desarrollado en la presente investigación, la Defensoría del Pueblo de Ecuador, conforme a sus competencias constitucionales y legales, dispone lo siguiente:

PRIMERO.- DECLARAR que este trámite se formalizó de conformidad con los principios de procedimiento constantes en la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo específicamente en el Título II.- Del Procedimiento, Capítulo I.- Principios Generales, principalmente en el Art. 12, de la referida Ley.

SEGUNDO.- EXHORTAR a las autoridades del Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca y del Banco Nacional de Fomento para que, de conformidad con el enfoque de derechos humanos en las políticas públicas, promuevan la participación de la población a la que dichas políticas están dirigidas. El enfoque de derechos humanos debe ser incorporado en todas las fases del ciclo de planificación: en el diagnóstico y la formulación de políticas, en el diseño de planes y programas, en los sistemas de gestión, en los modelos de atención, en el campo administrativo y presupuestario, y en la ejecución y evaluación de las políticas públicas. Todo esto, debido a que el objetivo primordial de las políticas públicas es solucionar problemas de diverso orden para hacer efectivo el buen vivir y los derechos de las personas.

TERCERO.-RECOMENDAR a las autoridades del MAGAP y de la Unidad Nacional de Almacenamiento Empresa Pública que cumplan con los acuerdos realizados con el señor David Vaca para resarcir las pérdidas ocasionadas por la compra del Tractor defectuoso y posteriormente por la no compra del producto de la siembra de quinua.

CUARTO.- RECOMENDAR al Banco Nacional de Fomento que realice las gestiones necesarias para reparar las afectaciones y los daños ocasionados por la venta de los tractores y la falta de repuestos.

QUINTO.- RECOMENDAR a las autoridades del Banco Nacional de Fomento que establezcan

mecanismos necesarios a favor de los peticionarios y de todas las personas a nivel nacional que se encuentran en la misma situación que estos para que no se incremente el monto adeudado por parte de estas personas, puedan refinanciar la deuda adquirida y puedan cumplir con los pagos. Todo esto en virtud de que el no pago de las obligaciones es producto de que los tractores adquiridos no cumplieron estándares de calidad y no se brindó, de forma oportuna, los mecanismos para una correcta y adecuada reparación y funcionamiento de los bienes.

SEXTO.- DEJAR a salvo las acciones legales y constitucionales de que se consideren asistidas las partes.

Notifíquese y archívese.

Ab. María Fernanda Álvarez
DIRECTORA NACIONAL DE DERECHOS DE BUEN VIVIR
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Notificaciones:

Señor
Javier Ponce Cevallos
Ministro de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca –MAGAP.
Dirección: Av. Amazonas y Av. Eloy Alfaro RN 7005758808C
Quito-Ecuador.
28 OCT 2016

Señora
Vanessa Geraldine Nieto Herrera,
Coordinadora General de Asesoría Jurídica
Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca
Presente
Dirección: Av. Amazonas y Eloy Alfato RN 7005758788C
Quito – Ecuador
28 OCT 2016

Señora
Lourdes Rodríguez Jaramillo
Gerente General (E) del Banco Nacional de Fomento –BNF
Presente
Dirección: Antonio Ante Oe 1-15 y Av. 10 de Agosto
Quito – Ecuador RN7005758798C

28 OCT 2016

-178-
ciento setenta y ocho

Defensoría del Pueblo
ECUADOR

El desafío de ser diferentes, es sentirnos semejantes

Señor
David Vaca
Presente.
Correo electrónico: dmuchauca2015@gmail.com.

20 OCT 2016

Señor
Segundo Aguilar Perugachi
Presente.
Correo electrónico: saperugachi2015@hotmail.com

20 OCT 2016