



Defensoría del Pueblo de Ecuador

Dirección Nacional de Investigación en Derechos Humanos y de la
Naturaleza

Cuestionario sobre experiencias respecto a la mediación y otros métodos
alternativos de solución de disputas

Organismo solicitante: FIO Coordinador del grupo de trabajo sobre mediación

Fecha de envío: agosto de 2023

César Marcel Córdova Valverde
Defensor del Pueblo de Ecuador encargado

Manuel Estuardo Solano Moreno
Secretario general Misional

Diego Francisco Almeida Valencia
Coordinador General de Producción Especializada de Gestión del Conocimiento e Investigación

Revisión

María Eugenia Pinos Silva
Directora Nacional de Investigación en Derechos Humanos y de la Naturaleza

Elaboración

Rodrigo Fernando Varela Torres
Coordinador General de Protección de Derechos Humanos y De la Naturaleza

Leonardo Marcelino Ordóñez Pesantez
Dirección Nacional de Investigación en Derechos Humanos y de la Naturaleza

Defensoría del Pueblo de Ecuador
Av. 12 de Octubre 16-114 y Pasaje Nicolás Jiménez
Quito, Ecuador.
www.dpe.gob.ec
publicaciones@dpe.gob.ec

Introducción

La Defensoría del Pueblo de Ecuador, en el marco de sus competencias, remite el presente documento en respuesta a la solicitud de información enviada por el Coordinador del grupo de trabajo sobre mediación, en la cual solicita información a los Instituciones miembros de FIO sobre mediación y otros métodos alternativos de solución de disputas.

En caso de necesitar más información, por favor, tomar contacto con la Dirección Nacional de Investigación en Derechos Humanos y de la Naturaleza al correo maría.pinos@dpe.gob.ec A continuación, se desarrollan las preguntas del cuestionario remitido por el Coordinador del grupo de trabajo sobre mediación.

1 ¿Su institución considera a la mediación como un instrumento oficial de intervención?

La Defensoría del Pueblo como Institución Nacional de Derechos Humanos, y de acuerdo con lo que establece la Constitución de la República y la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, tiene entre otras, las siguientes competencias:

- Patrocinar las garantías jurisdiccionales, acción ciudadana y los reclamos por mala calidad o indebida prestación de los servicios públicos o privados.
- Emitir medidas de cumplimiento obligatorio e inmediato en materia de protección de los derechos.
- Realizar investigaciones defensoriales para verificar posibles vulneraciones de los derechos humanos o de la naturaleza.
- Emitir alertas, dictámenes, pronunciamientos, recomendaciones, informes, exhortos, propuestas o informes sobre acciones u omisiones de todas las instituciones del Estado en cuestiones relativas a la protección y promoción de los derechos humanos y la naturaleza.

Además, se tiene otras atribuciones establecidas en otras leyes como la Ley de Defensa del Consumidor, por la cual, en su artículo 81 establece lo siguiente:

“Es facultad de la Defensoría del Pueblo, conocer y pronunciarse motivadamente sobre los reclamos y las quejas, que presente cualquier consumidor, nacional o extranjero, que resida o esté de paso en el país y que considere que ha sido directa o indirectamente afectado por la violación o inobservancia de los derechos fundamentales del consumidor, establecidos en la Constitución Política de la República, los tratados internacionales de los cuales forme parte nuestro país, la presente ley, así como las demás leyes conexas En el procedimiento señalado en el inciso anterior, la Defensoría del Pueblo podrá promover la utilización de mecanismos alternativos para la solución de conflictos, como la mediación, siempre que dicho conflicto no se refiera a una infracción penal. [...]”

De esto se desprende que la mediación puede utilizarse en los procesos relacionados a casos de vulneraciones de derechos de las personas usuarias y consumidoras. Sin embargo, cabe señalar que, como tal, la mediación en el Estado ecuatoriano está sujeta a la Ley de Arbitraje y Mediación, que en su artículo 44 establece que ésta “[...] podrá solicitarse a los centros de mediación o a mediadores independientes debidamente autorizados.”

Más adelante en esta ley, el artículo 51 establece que:

“Los gobiernos locales de naturaleza municipal o provincial, las cámaras de la producción, asociaciones, agremiaciones, fundaciones e instituciones sin fines de lucro y, en general, las organizaciones comunitarias, podrán organizar centros de mediación, los cuales podrán funcionar previo registro en el Consejo Nacional de la Judicatura. [...]”.

Bajo estos argumentos, cabe destacar que la Defensoría del Pueblo no cuenta con un centro de mediación registrado ni acreditado, por lo que, de acuerdo con la legislación enunciada, no interviene como mediador en las causas de las personas usuarias y consumidoras. En tal virtud, esta Institución ha desarrollado el trámite denominado “sumario de usuarios y consumidores”, por el cual, pone a disposición de las partes un acercamiento para generar una conciliación, producto de la cual, de haber un acuerdo, las partes suscriben un acta transaccional, caso contrario, de haber vulneraciones a los derechos en materia de usuarios y consumidores, emite un informe con base a lo prescrito en el artículo 83 de la antes citada Ley.

2 ¿Desarrollan la mediación frecuentemente como un medio para solucionar conflictos? Si la respuesta es afirmativa ¿se evalúan sus resultados y/o existen encuestas de satisfacción respecto a este mecanismo?

Como se desarrolló anteriormente, la Defensoría del Pueblo no utiliza la mediación para solucionar los conflictos.

3 Si la mediación es un instrumento dentro de la institución, ¿Qué requisitos se deben cumplir para acceder a este servicio?

Como se desarrolló anteriormente, la Defensoría del Pueblo no utiliza la mediación para solucionar los conflictos. En lo relacionado al trámite sumario de usuarios y consumidores, los requisitos están en la resolución 047-DPE-CGAJ-2022 (Reglamento de Trámites y Procedimientos de Casos de Competencia de la Defensoría del Pueblo), por la cual se establece que es únicamente para esta materia.

Conforme se establece en los artículos 5 y 6 de dicha resolución, cualquier persona, de forma individual o colectiva, que invoque la vulneración de un derecho, podrá presentar su petición ante la Defensoría el Pueblo, sin necesidad de que se le exija requisitos formales, sino únicamente debe señalar la información mínima necesaria para que se pueda iniciar el trámite. Estos requisitos son aplicables en todos los casos de competencia de la Defensoría del Pueblo.

El contenido mínimo de la petición está establecido en el artículo 8 de la citada resolución, y se refiere a los siguientes:

1. Nombres y apellidos de la persona peticionaria. En caso de que una persona comparezca en representación de comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, el pueblo afroecuatoriano, el pueblo montuvio, colectivos, organizaciones o grupo de personas, se acompañará la constancia correspondiente de la calidad en la que comparece.
2. Descripción de los hechos denunciados que presuma la vulneración de un derecho humano o de la naturaleza por acción u omisión de persona natural o jurídica.
3. La pretensión sin perjuicio de que la misma sea modificada en garantía de sus derechos por la persona peticionaria o de oficio. Cuando el peticionario solicite la modificación de la pretensión en representación de comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, el pueblo afroecuatoriano, el pueblo montubio, colectivos, organizaciones o grupos de personas, deberán justificar de manera documentada la misma.
4. De contar con información, documentos, testimonios o elementos adicionales que fundamenten la petición, éstos deberán adjuntarse. Para el caso de consumidores y usuarios se deberá evidenciar por cualquier medio el reclamo previo ante el proveedor del bien o prestador del servicio.
5. El señalamiento del medio electrónico para recibir notificaciones. En caso de no contar con este medio se señalará de manera excepcional una dirección física para el efecto.

4 ¿Existe desarrollo normativo dentro de la institución que respalde el mecanismo de la mediación?

Como se desarrolló anteriormente, la Defensoría del Pueblo no utiliza la mediación para solucionar los conflictos. Sin embargo, para el trámite sumario de usuarios y consumidores, se cuenta con la resolución 047-DPE-CGAJ-2022.

En el artículo 33 inciso 4 de la mencionada resolución se establece que en el trámite sumario para protección de derechos de personas usuarias y consumidoras, "... la Defensoría del Pueblo **propiciará un acuerdo transaccional** entre las partes que ponga fin al conflicto y evite acciones posteriores." (Énfasis añadido fuera del texto)

Esta disposición tiene concordancia con lo establecido en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, que en un artículo 81 inciso 2, en el que se establece que "... la Defensoría del Pueblo **podrá promover la utilización de mecanismos alternativos para la solución de conflictos, como la mediación**, siempre que dicho conflicto no se refiera a una infracción penal." (Énfasis añadido fuera del texto)

De esta disposición legal se desprende que la mediación no es el único mecanismo alternativo que puede utilizarse; por ello, en la resolución 047-DPE-CGAJ-2022, se

establece que la Defensoría del Pueblo puede poner a disposición de las partes sus oficios para que sean ellas las que lleguen a un acuerdo que luego será plasmado en un acuerdo transaccional.

5 ¿Tienen algún procedimiento estándar para trabajar en los casos de mediación? Si la respuesta es afirmativa, ¿Podemos conocer dicho procedimiento?

Como se desarrolló anteriormente, la Defensoría del Pueblo no utiliza la mediación solucionar los conflictos. Sin embargo, para el trámite sumario de usuarios y consumidores, se cuenta con la resolución 047-DPE-CGAJ-2022.

El artículo 33 de la mencionada resolución establece el procedimiento de este trámite de la siguiente forma:

“Del sumario para protección de derechos de personas usuarias y consumidoras. - Es un trámite que tiene por objeto tutelar los derechos de las personas usuarias y consumidoras conforme la normativa vigente.

Para efectos de aplicación de este Reglamento, se incorporan las definiciones establecidas en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

En la providencia de admisibilidad se dispondrá al proveedor de bienes o prestador de servicios que en el término máximo de cinco días se pronuncie sobre los hechos alegados, remita la información requerida, y de ser el caso proponga una vía de solución.

En la misma providencia se convocará a una audiencia pública dentro del término máximo de diez días, en la cual la Defensoría del Pueblo propiciará un acuerdo transaccional entre las partes que ponga fin al conflicto y evite acciones posteriores.

La no comparecencia a la audiencia de la parte peticionaria será entendida como abandono del trámite y no podrá iniciarse uno nuevo por esta causa, salvo que se justifique caso fortuito o fuerza mayor.

El trámite finalizará con una providencia de archivo en la que se determinen los acuerdos y obligaciones a cumplirse, los mismos que también constarán en el acta transaccional suscrita por las partes. La providencia será emitida en un término no mayor a tres días contados desde la fecha de suscripción del acta.

En caso de no existir un acuerdo, el hecho constará en un informe motivado que contendrá un análisis de los hechos y los derechos de acuerdo con el caso, con el fin de que la persona peticionaria ejecute las acciones correspondientes. Este informe será suscrito por la persona titular de la unidad y será notificado mediante providencia de archivo."

6 Si la mediación actualmente no es un instrumento ¿Se ha planteado la posibilidad de incorporar la mediación en la ruta de queja/denuncia de la institución?

Como está planteado en el artículo 81 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, la Defensoría del Pueblo puede promover la utilización de los mecanismos alternativos para la solución de conflictos; entre ellos, la mediación.

7 ¿Puede señalar qué oportunidades/retos y/o dificultades hallan para la implementación y desarrollo de la mediación en su defensoría como fórmula para gestionar quejas de la ciudadanía.

Una de las dificultades para la Defensoría del Pueblo para implementar y desarrollar la mediación, es que debe cumplir con los requisitos establecidos en la Ley de Arbitraje y Mediación para iniciar el proceso de registro ante el Consejo de la Judicatura. Para ello, es necesario contar con las instalaciones que permitan generar los procesos de mediación, entre otros requisitos que establece el Consejo.

Otro de los retos, una vez que se cumpla con los requisitos y se registre un centro de mediación de la DPE ante el Consejo de la Judicatura, es necesario contar con el personal profesional en el ámbito de la mediación.

Es de considerar que la mediación se puede convertir en una herramienta efectiva para los casos de personas usuarias y consumidoras, para dar celeridad a la solución de sus conflictos.

Estas son la información que se ha recabado de la normativa que se refiere a las competencias de la Defensoría del Pueblo y los procesos de mediación.

Lista de referencias

Ley de Arbitraje y Mediación. (14 de diciembre de 2006). Registro Oficial n.º 417

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. (10 de julio de 2000). Registro Oficial Suplemento n.º 116

Defensoría del Pueblo de Ecuador. (2022). *Reglamento de Trámites y Procedimientos de Casos de Competencia de la Defensoría del Pueblo.* Resolución No. 047-DPE-CGAJ-2022. Quito, 5 de octubre de 2022. Recuperado de https://www.dpe.gob.ec/wp-content/dperesoluciones2022/resolucion_047_2022.pdf