

RECURSO DE REVISIÓN No. 023 – AP – DPE- 2013

EXPEDIENTE DEFENSORIAL No. 13907-2012

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE ECUADOR.- ADJUNTÍA PRIMERA.- Quito, 8 de Noviembre de 2013.- a las 08h30.-

1. Amparado en la Resolución No. 0003-DPE-DNJ-2012-PMC, del 5 de enero de 2012, por medio de la cual el Dr. Ramiro Rivadeneira Silva, Defensor del Pueblo del Ecuador dispone en el artículo 2 que el Adjunto Primero tiene la atribución de: "*h) Conocer y resolver en última y definitiva instancia los Recursos de Revisión, subidos en grado desde las diferentes Delegaciones Provinciales*", llega a mi conocimiento el **Recurso de Revisión** interpuesto por el señor Eco. Xavier Cárdenas Moncayo, respecto de la Resolución Defensorial No. 006-DPE-DPG-13907-MP, correspondiente al expediente No. 13907-2012, emitida el 31 de mayo de 2013, por la Ab. María José Fernández Bravo, Delegada de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Guayas.

I. ANTECEDENTES.

2. A fojas 2, consta la petición formulada en la ciudad de Quito en marzo 14 de 2012, por la señora Silvia Yolanda Torres Silva, quien en lo principal manifiesta que: en julio del 2010 en Italia se acogió al programa "*BIENVENIDOS A CASA*", dirigido por el Gobierno Nacional para los emigrantes, manifiesta que retornaba de Italia a los 10 años, trayendo el menaje de casa y un auto, sin embargo hasta la presente fecha no ha podido retirar el contenedor procedente de Italia, por diferentes motivos, entre ellos, las distintas equivocaciones que ha cometido el SENA, respecto del cambió del número de chasis lo que ocasionó la demora del aforo físico en los patios de CONTECON. Además a este grave percance se suma el hecho que la Aduana solicito la intervención de la fiscalía, para comprobar la veracidad de la declaración juramentada y la procedencia del vehículo originada por la equivocación en la digitación de los datos, lo que ha determinado la suma de valores no estipulados en virtud de que el bodegaje, se fueron incrementando cada día más, adeudándose en esta empresa

la cantidad de 6.000 dólares, que la emigrante no ha podido cancelar en virtud de su situación de desempleo y bajo la consideración de que si no hubiesen existido estos errores hubiese podido cancelar el valor planificado. Enfatiza también que acudió a la SENAMI siendo una entidad del gobierno creada para dar apoyo al emigrante pero nunca supieron darle el apoyo, ni orientación. En este contexto expone la vulneración de sus derechos por las diferentes entidades estatales, solicitando la intervención de la Defensoría del Pueblo con el fin de que se interceda ante CONTECON GUAYAQUIL S.A., a fin de retirar sus pertenencias.

II. TRÁMITE ANTE LA DELEGACIÓN PROVINCIAL DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO DEL GUAYAS.

3. A fs. 20 consta, con fecha 13 de abril del 2012, el oficio No. 03525 DPE-DPG-13907-MP-2012, dirigido al Ec. Pedro Xavier Cárdenas Moncayo, Director General del Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador (SENAE), solicitándole remita la información requerido; de fs. 23 a la 33, consta el Decreto Ejecutivo No. 888, suscrito por el Presidente de la República el 20 septiembre de 2011, que emite las Normas Generales sobre la Importación de Menajes de Casa y Equipos de Trabajo, por parte de Personas Migrantes que retornan a establecer su Domicilio Permanente en el Ecuador.
4. A fs. 53 y 54, consta la Resolución GDQ-DAJQ-RE-2671, con fecha 06 de agosto de 2010, suscrita por el eco. Jorge Rosales Medina, Gerente Distrital de Quito de la Corporación Aduanera Ecuatoriana que en el numeral PRIMERO de la parte resolutive, autoriza el despacho exonerado de pago de tributos al comercio exterior del menaje de casa y vehículo de la peticionaria, en el numeral SEGUNDO de la parte resolutive se establece que el vehículo es un "NISSAN, AÑO: 2007, VIN No. SINFCAE11U1111009". (Nótese que en esta última numeración se produce la primera equivocación en virtud de que la numeración correcta era "VIN No. SJNFCAE11U11009", es decir en lugar de poner la letra **J**, se escribió la **I**)
5. A fs. 38 consta la Resolución No. GDQ-DAJQ-RE-2708, con fecha 11 de agosto de 2010, suscrita por el Eco. Jorge Rosales Medina, Gerente Distrital de Quito de la Corporación Aduanera

Ecuatoriana, mediante la cual en lo principal se dispone:
"PRIMERO.- RECTIFICAR Lo constante en el numeral PRIMERO de la parte resolutive, de la resolución No. GDQ – DAJQ - RE 2671 del 06/08/2010, de la siguiente manera: **DONDE DICE: VIN No. SJNFCAE11U1111009 DEBE DECIR BIN No. SJNFCAE11U11009**"

6. A fs. Consta el oficio de fecha agosto 16 de 2010, suscrito por LUIS ARTEAGA NOWAK, Agente Nacional de Aduana, código 0497, al Departamento de Aforos, Eddy Miranda, quien en lo principal dice: "Cumpliendo con las observaciones estoy adjuntando CARTA DE CORRECCIÓN de parte de la Consolidadora rectificando los sellos del contenedor MSCU4225850, consignado a Silvia Torres". Consta también en el expediente, el oficio de fecha agosto 16 de 2010, dirigido al Departamento de Aforo por el Agente Nacional de Aduana Luis Arteaga Nowak, en el que en lo principal se lee "Cumpliendo con la observación estoy adjuntando ALCANCE No. GDQ-DAJQ-RE-2708, de la providencia GDQ-DAJQ-RE-2671 del 6 de agosto de 2010 DONDE DICE: VIN No. SJNFCAE11U1111009 DEBE DECIR VIN No. SJNFCAE11U11009". A fs. 169, también consta, comunicación de fecha agosto 16 de 2010, suscrita por Luis Arteaga, dirigida al Departamento de Aforo Eddie Miranda, adjuntando CARTA DE CORRECCIÓN por parte de la consolidadora rectificando los sellos del contenedor MSCU4225850 y adjuntando copia de H.T. 10-028-SEGG-17888 para que se constate que si se ingresó en su momento el Levantamiento de Abandono.
7. A fs. 170 consta carta del 16 de agosto de 2010, suscrita por la Lcda. Wendy Yépez, de SEIMA CÁRDENAS Y ASOCIADOS, dirigida al Departamento de Comprobación de la CAE, en la cual en lo principal se rectifica: "DONDE DICE 271414, debe decir LSCT384985-G60309". A fs. 178, consta también la comunicación de agosto 18 de 2010, suscrita por la Lic. Wendy Yépez Montero, del Departamento de Operaciones de SEIMA CARDENAS y ASOCIADOS, con el logo del Servicios e Inspecciones Marítimas, dirigido al departamento de Comprobación de la Corporación aduanera Ecuatoriana, en la que se enmienda "DONDE DICE: 271414 – DEBE DECIR: 384985".
8. A fs. 42, consta con fecha agosto 31 de 2010, la intervención del Fiscal de la Unidad de Delitos Tributarios y Aduaneros, en

razón del oficio GDG-DAJG-2010 mediante el cual el **Gerente Distrital de la Corporación Aduanera Ecuatoriana** pide la realización de **ACTO URGENTE**, respecto del contenedor **MSCU4225850**, con manifiesto No. **028-10-01-001234** y documento de transporte No. **10406** a nombre de la importadora **SILVIA YOLANDA TORRES SILVA**, por presumir la existencia de un delito aduanero, al respecto no encontró **NINGUNA NOVEDAD**, como lo señala el Ing. Eddie Miranda L., Aforador Físico de la CAE en la comunicación de fecha septiembre 20 de 2010, dirigida al Ing. Mauricio Díaz, Jefe de Procesos Aduaneros de la Gerencia Distrital de Guayaquil de la CAE, pidiéndole derivar el trámite a su INBOX para proceder con la liquidación del mismo.

9. A fojas 115, consta la providencia No. 7994-DPE-DPG-13907-2012-MP, de 08 de noviembre de 2012 a las 14h10, dictada por la Delegada Provincial de Guayas de la Defensoría del Pueblo, en la que se dispone en lo principal: "...2.-Se convalidan las gestiones oficiosas realizadas". A fojas 120, consta la providencia No. 7994-DPE-DPG-13907-2012-MP, de 14 de noviembre de 2012, a las 12h30, en la que se dispone en lo principal: "...3.- Se convoca (...) a las partes a la audiencia para el **MIÉRCOLES 21 DE NOVIEMBRE DE 2012, A LAS.**" En la correspondiente audiencia no se llegó a acuerdo alguno.
10. De fs. 194 al 199 consta la Resolución defensorial emitida por la Delegada Provincial de Guayas, Ab. María José Fernández, que en lo principal resuelve: "**1.- ACOGER** la queja presentada por la señora Silvia Yolanda Torres Silva, por considerar que se ha vulnerado su derecho a recibir por parte de la Corporación Aduanera Ecuatoriana, en la actualidad Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, servicios públicos de óptima calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato (...). **2.- DECLARAR** que la Corporación Aduanera Ecuatoriana, en la actualidad Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, vulneró los derechos garantizados en la Constitución, ya referidos y por tanto está obligada a su reparación inmediata, incluyendo medidas compensatorias adecuadas. **3.- SE EXHORTA** a los representantes Servicio Nacional de Aduana del Ecuador - SENA E-, para que de manera inmediata gestione ante las empresas CONTECON GUAYAQUIL S.A., y COMPAÑÍA NAVIERA MEDITERRANEAN SHIPPING COMPANY., la liberación y salida de



**Defensoría
del Pueblo**
ECUADOR

El desafío de ser diferentes es sentirnos semejantes

*todo el menaje de casa, herramientas de trabajo y el vehículo de la señora Silvia Yolanda Torres Silva. (...), y su entrega inmediata sin costo alguno a la señora Silvia Yolanda Torres Silva, debiendo asumir cualquier tipo de costo la SENA E; 4.- **RECOMENDAR**, al Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador - SENA E, la elaboración de un protocolo que establezca una ruta adecuada a seguir en casos similares. 5.- **ESTABLECER** que la vulneración de derechos, declarada se refiere estrictamente a la calidad del servicio en este caso particular, sin que ello implique o abarque alguna observación al que de manera general brinda el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador - SENA E-."*

11. A fojas 208 consta la solicitud de revisión interpuesta por el señor economista Xavier Cárdenas Moncayo, en su calidad de Director General del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador.

II. CONSIDERACIONES.- Por los hechos expuestos, realizo las siguientes consideraciones:

12. **Que**, de las circunstancias narradas por la peticionaria Silvia Yolanda Torres Silva, respecto a que desde el mes de julio de 2010 se acogió en Italia al programa "Bienvenidos a casa", impulsado por el gobierno actual, sin embargo debido a varios errores suscitados en el Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador "SENA E", no ha podido retirar su menaje de hogar y su auto de las bodegas de CONTECON GUAYAQUIL S.A; de la proforma Nro. 201100124992 del 19 de agosto de 2011, otorgado por CONTECON se establece que la peticionaria debe cancelar valores adicionales, fs. 12; de los documentos que reposan en el expediente defensorial, de los que se desprenden el hecho mismo que tanto el menaje de hogar como el auto no han podido retirarse de las bodegas de CONTECON; de los varios documentos que registran varios errores y rectificaciones ocasionadas por la SENA E, por lo que se determina la presunta responsabilidad de SENA E en la vulneración del derecho a un servicio público de calidad y otros derechos conexos relacionados al caso, como el del Patrimonio y el de la Seguridad Jurídica.

13. **Que** el Art. 215 de la Constitución de la República dice: "La Defensoría del Pueblo tendrá como funciones la protección y

tutela de los derechos de los habitantes del Ecuador y la defensa de los derechos de las ecuatorianas y ecuatorianos que estén fuera del país.

14. **Que**, el art. 2 literal b de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, *"La Defensoría del Pueblo es competente para conocer y resolver quejas de posibles violaciones de derechos fundamentales que afecten a los ciudadanos y garantías consagrados en la Constitución de la República, las Leyes, los Convenios y Tratados Internacionales ratificados por el Ecuador"*.
15. **Que**, La Constitución de la República, respecto de los **Derechos de las personas usuarias de servicios**, determina que en el artículo 52 que: *"Las personas tienen derecho 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. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor."*
16. **Que**, el Art. 66 *Ibíd*em numeral 25. Dice: *"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."*
17. **Que**, el Art. 82 de la Constitución de la República determina que: *"El derecho a la seguridad jurídica se fundamenta en el respeto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes"*
18. **Que**, el Art. 125 literal b) del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones establece: *"Exenciones.- Están exentas del pago de todos los tributos al comercio exterior, excepto las tasas por servicios aduaneros, las importaciones a consumo de las siguientes mercancías: b. Menajes de casa y equipos de trabajo"*.



**Defensoría
del Pueblo**
ECUADOR

El desafío de ser diferentes es sentirnos semejantes

19. Que, el Art. 212 del Reglamento al Título de la Facilitación Aduanera para el Comercio, del Libro V del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, dispone que: *Menaje de Casa y Herramientas o Equipo de Trabajo.- Se considerará como menaje de casa y herramientas o equipo de trabajo los bienes que pertenezcan a las personas que ingresen al país con el ánimo de domiciliarse en él, acorde a las cantidades, términos, límites y condiciones establecidas mediante el Decreto Ejecutivo y otras normas aplicables que sobre esta materia se expida de manera expresa. (...)*".

ANÁLISIS DE DERECHOS.-

a) Análisis de la petición de revisión del Director General del Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador. Eco. Xavier Cárdenas Moncayo.

20. De la petición de revisión solicitada por el Director General del Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador, quien alega en lo principal, que la Autoridad aduanera en ningún momento ha vulnerado derechos, sino que ha actuado en sus legítimas competencias y potestades. Al respecto es importante citar el art. 52 de la Constitución que se refiere a los derechos de las personas usuarias de servicios, que dice: "Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad", en armónica congruencia con lo dispuesto en el art. 54 *Ibíd*em que dice: "Las personas o entidades que presten servicios públicos (...), serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio...". En este sentido es importante precisar que no está en discusión alguna, las legítimas competencias, potestades, ni atribuciones del SENAEC citadas en la petición de revisión, sino el hecho de la deficiente prestación del servicio, entendiéndose por deficiencia en este caso los diversos errores cometidos y establecidos en el expediente defensorial, mismos que requirieron enmiendas respectivas por el SENAEC dentro de los trámites administrativos, y que han sido debidamente descritos al detalle en el acápite de los antecedentes, generando un retraso en la conclusión oportuna del trámite, lo cual ha ocasionado las consiguientes consecuencias de carácter económico en perjuicio de la usuaria del servicio, es decir que existe un nexo causal directo entre la falta de un servicio eficiente y oportuno del SENAEC, con

el hecho de que CONTECON, liquide los valores adicionales por el menaje de hogar como por el vehículo que quedaron embodegados debido a los errores cometidos por el SENA, ya que de haberlos previsto en completa prolijidad y de manera correcta y eficiente, este percance se hubiese evitado, quedando por tanto la alegación realizada por el Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador, sin fundamento alguno.

b) Análisis de la condición de atención prioritaria.

21. La movilidad humana se encuentra considerada dentro del Capítulo tercero que se refiere a los Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria, en tal sentido el Gobierno Nacional, a través de la Secretaría Nacional del Migrante, implementó el Plan de Retorno Voluntario, Digno y Sostenible "Bienvenidos a Casa", que se constituye en un programa que incentiva "el retorno voluntario al país de origen, de aquellas personas que se encuentren en situación de vulnerabilidad social o que tengan problemas de integración social y deseen regresar ya sea por motivos personales u otra circunstancia, facilitando la integración en su país de origen.", por tanto el programa beneficia a los migrantes y sus familias, para lo cual se expidió el Decreto Ejecutivo Nro.888 que promueve el retorno de emigrantes incluidos los bienes muebles que poseían en el extranjero, de manera que puedan continuar con su proyecto de vida en el país de origen. Sin embargo la peticionaria dentro del presente caso encontró una serie de obstáculos que no eran propios del trámite administrativo sino fruto de errores producidos por la negligencia de los funcionarios del SENA, lo cual se encuentra debidamente determinado en el expediente defensorial, los mismos que generaron la aplicación de valores adicionales a los previstos en virtud de que al no retirar en el tiempo previsto, el costo del bodegaje aumento considerablemente haciéndose imposible el pago a CONTECON GUAYAQUIL S.A., encargada de almacenar y embodegar en las aduanas de Guayaquil, así como a la Compañía Naviera Mediterranean Shipping Company S.A., encargada de transportar los bienes desde Italia a Ecuador, en flagrante desacato de lo dispuesto en la constitución el mencionado decreto, respecto de la atención de prioritarias de las personas que se encuentran en movilidad humana y bajo el programa nacional de "Bienvenidos a Casa".

22. En relación al mensaje de casa, la SENAMI, en su página Web <http://www.migrante.gob.ec/mensaje-de-casa/>, efectúa algunas recomendaciones para quienes decidan acogerse al programa, y señala que: "La contratación de la empresa de transporte (aéreo, terrestre o marítimo) es responsabilidad de la persona migrante, por lo que se sugiere verificar los antecedentes de dicha empresa". Y deja en claro que: "La SENAMI no recomienda, ni tiene firmado convenios con empresas privadas para el traslado de mensaje de casa. (...)" En tal virtud, tal como se manifestó, la contratación de las empresas de transporte para el mensaje de casa y el pago a dichas empresas es de absoluta responsabilidad de quien las contrate, en el presente caso, a cargo de la compareciente, lo cual es perfectamente razonable ya que siendo este el estado real de la situación no hubiese existido inconveniente alguno, de ahí la responsabilidad del SENA E que debido al cometimiento de los varios errores descritos en el capítulo de los antecedentes provoca este perjuicio en contra de la peticionaria en su condición de atención prioritaria.

c) Derecho al Servicio Público

23. Respecto del derecho de las personas usuarias de servicios, el artículo 52 de la Constitución de la República es clara al manifestar que las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios **de óptima calidad**, determina también **las sanciones por vulneración de este derecho**, así como la **reparación e indemnización por las deficiencias del servicio**, por tanto se enfatiza en la observancia imperativa de ciertas características y principios que atañen a las diferentes actividades que constituyen un servicio público como: calidad, eficiencia, eficacia, inmediatez, oportunidad y buen trato, tal como lo determina el Art. 66 numeral 25 de la Constitución.

24. Por mandato constitucional y legal La Aduana es un servicio público que tiene a su cargo principalmente: "a) la vigilancia y control de la entrada y salida de personas, mercancías y medios de transporte por las fronteras y zonas aduaneras de la República; b) La determinación y la recaudación de las obligaciones tributarias causadas por tales hechos; c) La resolución de los reclamos, recursos, peticiones y consultas de

los interesados; y, d) *La prevención, persecución y sanción de las infracciones aduaneras, de manera que los servicios aduaneros comprenden el almacenamiento, verificación, valoración, aforo, liquidación, recaudación tributaria y el control y vigilancia de las mercaderías ingresadas al amparo de los regímenes aduaneros especiales*". Actualmente vía concesión en Ecuador la Aduana y la empresa privada comparten ciertos servicios aduaneros como el aforo físico de mercancías en destino y el almacenamiento temporal de bienes, siendo precisamente en este punto de encuentro que en el presente caso se registra, los errores cometidos en varios documentos del mencionado trámite, por lo que se retrasa el trámite, provocando que la empresa privada cobre valores adicionales, que si se hubieran generado de tener un servicio de calidad, eficiencia, con prolijidad y oportunidad, lo cual dista de las competencias, atribuciones y potestades del SENA E.

25. En este sentido del análisis se debe considerar que el servicio público es el conjunto de prestaciones reservadas en cada Estado dentro de la órbita de las administraciones públicas y que tienen como finalidad ayudar a las personas que lo necesiten"; por tanto se hace imprescindible resaltar y enfatizar que la intervención del SENA E, debe ser responsable es decir realizada con eficiencia, Así la resolución defensorial emitida por la Delegada de Guayas, analiza con bastante claridad el tema del servicio público aduanero como uno de interés público, en el que deben regirse a los preceptos generales de ejercicio y aplicación de políticas públicas en completa eficiencia.

d) Derecho al Patrimonio.-

26. Los derechos patrimoniales son parte de los derechos subjetivos y se subdividen en: a) derechos reales, b) derechos personales y c) derechos intelectuales. Los derechos reales son aquellos que tienen una relación directa entre las personas y la cosa, u objeto, por tanto intervienen en esta relación dos elementos; 1.- El sujeto activo que es la persona titular de derecho y 2.- La cosa u objeto sobre la que tiene derecho a la propiedad; al respecto el Art 599 del Código Civil dice: "El dominio, se llama también propiedad, es el derecho real en una cosa corporal,

para gozar y disponer de ella, conforme a las disposiciones de las leyes y respetando el derecho ajeno, sea individual y social. Por consiguiente de la situación narrada en el presente caso se puede determinar que la peticionaria pese a tener la propiedad real, tanto del menaje del hogar como del auto, no ha podido usarlo ni gozarlo debido a las equivocaciones de carácter administrativo que se originó en el SENA, cuya demora ocasiono el cobro de bodegaje que al no poder ser satisfecho ha ocasionado que la propietaria de los bienes mencionados vea limitada el dominio de sus bienes y por ende se evidencia una vulneración del derecho a la propiedad y a su patrimonio, en flagrante incumplimiento de lo dispuesto por el Art. 66, de la Constitución, numeral 26, que dice: "*El derecho a la propiedad en todas sus formas con función y responsabilidad social y ambiental. El derecho al acceso a la propiedad se hará efectivo con la adopción de políticas públicas, entre otras medidas.*"

e) Derecho a la Seguridad Jurídica.-

27.El Art. 82 de la Constitución dice: "*El derecho a la seguridad jurídica se fundamenta en el respeto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes*"; Este principio constitucional hace referencia a la garantía que el Estado da a las personas de modo que su ser, sus bienes y sus derechos no puedan ser violentados, por la autoridad pública o sus representantes, y en la comprensión de que la seguridad jurídica se basa en la certeza del derecho que le asiste al individuo, en virtud de que este cumplimiento constituye el respeto del principio que representa la seguridad de lo que se encuentra prescrito en la constitución y la ley como prohibido, mandado y permitido por el poder público, en la comprensión que el Estado, es el máximo exponente de este poder y por consiguiente regulador de las relaciones entre las personas y la sociedad a través de la generación de leyes; en este contexto jurídico, la seguridad jurídica tiene que ver con la aplicación efectiva, con la exigibilidad de su cumplimiento al albor de normas jurídicas previas, claras, públicas, observando los principios de inmediatez, celeridad, oportunidad, continuidad y eficacia, por tanto las normas vigentes en la constitución se han de aplicar con la certeza del derecho que les asiste a las

personas emigrantes que se acogieron al programa estatal de retorno a casa, a quien lejos de brindarle un retorno cálido al país se le ha brindando un servicio deficiente, confuso, equivocado y viciado de errores, cuando la situación jurídica de la peticionaria solo podía ser modificada por procedimientos regulares y canales legales previamente establecidos, mas no por errores consecuentes que determinaron el problema que enfrenta la usuaria.

28. Finalmente considérese que la jurisprudencia de la ex Corte Suprema de Justicia, dice que la seguridad jurídica se refiere: "*principalmente a la factibilidad de anticipar cuál será el comportamiento de las autoridades públicas en relación con el ordenamiento jurídico y la aplicación que de sus normas realicen, la que, atendiendo al principio, debería ser de completa certidumbre (...) Si en el ejercicio de las facultades otorgadas por ese ordenamiento las autoridades cambian de parecer arbitrariamente, sea porque no aplican las mismas reglas para todos los casos, o porque sus resoluciones no guardan coherencia con la Constitución, no habrá seguridad jurídica ni Estado de derecho (...)*"¹. Por tanto la seguridad jurídica en sí, es uno de los principios fundamentales de este Estado Constitucional de Derechos y una garantía que permite a las personas emigrantes que se acogieron al programa de retorno a conocer en todo momento con entera claridad hasta donde llega su esfera de actuación jurídica, con plena certeza de las consecuencias y desenlaces de cualquier acto que él o los otros realicen en la órbita del derecho que les asiste y al amparo de protección preferente que tiene por la condición de atención prioritaria.

III.- RESOLUCIÓN

29. Por las consideraciones expuestas y por ser de competencia de la Defensoría del Pueblo, de conformidad con lo previsto en el numeral 2 del Art. 215 de la Constitución de la República, concordante con los Artículos: 19, 20 y 21 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y el Artículo 25 del Reglamento de Trámite de Quejas, Recursos Constitucionales y Demandas de Inconstitucionalidad de Competencia del Defensor del Pueblo,

¹El derecho a la seguridad jurídica. Gaceta Judicial. Año CVIII. Serie XVIII, No. 3. Página 817. (Quito, 17 de enero de 2007).

se declara la completa validez en la sustanciación de la presente petición, en tanto que se han cumplido y observado las garantías del debido proceso y los principios de procedimiento constantes en la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo.

RESUELVO:

PRIMERO: RECHAZAR EL RECURSO DE REVISIÓN, interpuesto por el Director General del Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador, Eco. Xavier Cárdenas Moncayo, de conformidad con el Art. 26 del Reglamento de Trámite de Quejas, Recursos Constitucionales y Demandas de Inconstitucionalidad de Competencia del Defensor del Pueblo.

SEGUNDO: RATIFICAR la Resolución Defensorial No. 006-DPE-DPG-13907-MP, correspondiente al expediente No. 13907-2012, emitida el 31 de mayo de 2013, por la Ab. María José Fernández Bravo, Delegada de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Guayas, en los siguientes términos:

TERCERO: DECLARAR que las acciones registradas por el SENA E, en los que constan diversos errores generados en los distintos tramites que figuran en el presente expediente, vulneran el derecho a un servicio público de calidad, en conexidad con los derechos al patrimonio y a la seguridad jurídica de la peticionaria Silvia Yolanda Torres Silva, por la falta de la eficiencia en un trámite prolijo y oportuno, de conformidad a los mandatos de la constitución.

CUARTO: EXHORTAR al SENA E para que asuma sus responsabilidades institucionales de manera inmediata y proceda de conformidad con lo dispuesto en el Art. 53 de la Constitución que dispone "...El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo...", de modo que el menaje de hogar y el vehículo le sean entregados a la peticionaria Silvia Yolanda Torres Silva de forma expedita por los representantes legales de CONTECON GUAYAQUIL S.A. y la compañía naviera MEDITERRANEAN SHIPPING COMPANY S.A.



**Defensoría
del Pueblo**
ECUADOR

El desafío de ser diferentes es sentirnos semejantes

QUINTO: SOLICITAR a los representantes de las empresas privadas CONTECON GUAYAQUIL S.A., y Compañía Naviera MEDITERRANEAN SHIPPING COMPANY C.A., encargadas del almacenamiento y bodegaje en las Aduanas de Guayaquil, procedan de conformidad a lo dispuesto en el numeral anterior y en coordinación con el SENAЕ se entregue inmediatamente el menaje de hogar y el auto a la peticionaria, en condición de atención prioritaria Silvia Yolanda Torres Silva.

SEXTO: INSTAR a las autoridades del SENAЕ, que en casos similares procedan con la debida eficiencia a fin de precautelar los intereses de las personas emigrantes que retornan al país y evitar perjuicios que deban ser asumidos por la institución de conformidad a los mandatos constitucionales.

SÉPTIMO: Dejar constancia de la ausencia absoluta de la SENAMI, dentro de los trámites administrativos que la ciudadana emigrante Silvia Yolanda Torres Silva, realizara ante el SENAЕ, mas aun cuando el retorno a los emigrantes fue incentivado por los programas que estaban a su cargo.

OCTAVO: DISPONER a la Delegación Provincial de Guayas el seguimiento de las disposiciones establecidas en el presente Recurso de Revisión.

NOVENO: DEJAR a salvo el ejercicio de las acciones judiciales y administrativas de las que se crean asistidas las partes.

DÉCIMO: Notifíquese y cúmplase.

Dr. Patricio Benalcázar Alarcón
ADJUNTO PRIMERO DEL DEFENSOR DEL PUEBLO

**Defensoría
del Pueblo**
ECUADOR
El desafío de ser diferentes es sentirnos semejantes
ADJUNTÍA PRIMERA