

RECURSO DE REVISION No. 021-AP-DPE - 2012

TRAMITE DEFENSORIAL No. Q 17000055038-2012-M.Z.S.

DEFENSORIA DEL PUEBLO DEL ECUADOR.- Quito, 6 de septiembre de 2012.- a las 10h30. Amparado en la Resolución No. 0003-DPE-DNJ-2012-PMC, del 5 de enero del 2012, por medio de la cual el Dr. Ramiro Rivadeneira Silva, Defensor del Pueblo de 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, así como de la Dirección Nacional de Protección"; conozco el Recurso de Revisión interpuesto por el Ing. José Javier Jaramillo Villacrés en calidad de Gerente General y Representante Legal de la Compañía Constructora e Inmobiliaria Construecuador S.A., presentado el 08 de Mayo de 2012, sobre la Resolución Defensorial, emitida el 09 de Abril de 2012, dentro de la Queja N°- 55038-2012-M.Z.S de 05 de Enero de 2012, suscrita por el señor Delegado del Defensor del Pueblo en la Provincia de Pichincha.

I.- ANTECEDENTES:

1. De fojas 1 a 14 consta la queja de fecha 05 de Enero de 2012, formulada por el señor Segundo Fausto Noslasco Pilicita con sus respectivos anexos, en la que manifiesta: "La reserva que isimos del departamento con Construecuador por la necesidad de tener una vivienda propia estamos aciendo los esfuerzos nesarios para cumplir con el documento al inicio Firmado, lo cual nos encontramos con la penosa noticia que en el contrato de Reconocimiento de Firmas me están haciendo renunciar a todos mis derechos que como ciudadano a mi me corresponden ya que estoy renunciando a la Fecha de entrega, a los metros ya pactados, a la ubicación y a un sin número de cosas más. Todo lo que está en dicho contrato esta solo a favor de la constructora y todo en perguisio mio, nosotros emos cunplido con ustedes pero vemos que ustedes solo quieren Perjudicarnos, la ilución que nosotros tenemos de tener una vivienda Propia se nos ve Frustrada ente dicha situación ya expuesta". (los errores ortograficos corresponden al texto original).

Esta queja se complementa con lo manifestado en el escrito a fojas 38 en cuya parte principal dice " (...). 3.- Imperativamente me quiere obligar a firmar un nuevo contrato con condiciones y cláusulas en beneficio exclusivo y abusivo del "futuro vendedor", si analizamos

(1) uno de los



todas y cada una de estas cláusulas podemos darnos cuenta que mis beneficios como "futuro comprador" quedan al margen de cualquier reclamación, es decir no tengo ningún derecho según el "futuro vendedor" a reclamar nada. 4.- Los metros de construcción en este nuevo contrato no son los convenidos ni los acordados de manera inicial, ni siquiera y a no se cuenta con garaje, según es te nuevo contrato. 5.- La fecha de entrega está estipulada a las conveniencias acomodadas del "futuro vendedor". 6.- La ubicación del departamento materia de este contrato es incierto".

2. A foja 15 consta la Providencia mediante la cual el Delegado Provincial de Pichincha acepta a trámite la queja, conforme a lo estipulado en el Art. 19 y 21 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y Art. 11 del Reglamento de Trámite de Quejas, Recursos Constitucionales y Demandas de Inconstitucionalidad de competencia de l Defensor de l Pueblo, y se corre traslado con el contenido de la queja al representante legal de la Constructora Construecuador.

3. A fojas 21 y 22 consta la contestación a la queja formulada, por el Ing. José Javier Jaramillo Villacrés, Gerente General y Representante Legal de la Constructora Inmobiliaria Construecuador S.A., de la cual se desprenden las siguientes objeciones: "(...), con fecha veinte y cuatro de agosto del dos mil once, comparecí en mi calidad antes indicada, y junto con los cónyuges SEGUNDO FAUSTO NOLASCO PILICITA y ELIZABETH CHIGUANO VELOZ, suscribimos un contrato privado de Reserva de inmueble signado como departamento No. D425 que forma parte del Proyecto Inmobiliario CASA CLUN LA HACIENDA. El mencionado contrato es un instrumento, que no contrapone en ninguna de sus partes a la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, que contienen cláusulas claras que establecen la Reserva del Inmueble, la forma de pago y los compromisos adquiridos por las partes, así la cláusula 3.1 expresamente se indica como obligación del futuro comprador el "comparecer a celebrar y suscribir una escritura pública de promesa de compraventa del inmueble referido, en momento en el que el Futuro Vendedor solicite la comparecencia". Es el caso señor Defensor del Pueblo, que al momento de requerir la firma a los señores cónyuges SEGUNDO FAUSTO NOLASCO PILICITA y ELIZABETH CHIGUANO VELOZ de la promesa de compraventa, los mismos se han negado a suscribirla sin motivo real alguno; y al incumplir con esta obligación, los señores SEGUNDO FAUSTO NOLASCO PILICITA y

ELIZABETH CHIGUANO VELOZ, tácitamente se han retractado de continuar con el negocio, hecho que de acuerdo a la cláusula penal, tienen penalización equivalente al 10% del valor total del bien inmueble. Siendo del caso de que el incumplimiento del Contrato viene por parte del FUTURO COMPRADOR, y no como intenta aparentar el quejoso".

4. Más adelante se señala: "(...) En la cláusula DECIMA, se establece que toda controversia o conflicto que se suscite por la suscripción del contrato se deberá someter primeramente a un proceso de mediación en el Centro de Mediación de la Cámara de Comercio de Quito, por lo cual la controversia no estaría dentro de la competencia de su Autoridad puesto que no se ha ventilado ningún proceso de este tipo".

5. En la petición concreta a la Defensoría del Pueblo señala: "Por lo indicado, le solicito a su autoridad se proceda al archivo del expediente puesto que carece de toda lógica, fundamento y cuenta con una pretensión concreta".

6. A fojas 43 y 44, reposa la Resolución Defensorial emitida el 09 de abril de 2012, por el señor Delegado de Pichincha, que en la parte sustantiva expresa: "**RESUELVE, ACEPTAR** la queja presentada por el señor **SEGUNDO FAUSTO NOLASCO PILICITA, EN CONTRA DE CONSTRUECUADOR S.A.**, por cuanto el citado REQUERIDO ha violentado el Art. 66 No. 25; y, Art. 52, de la Constitución de la República, en concordancia con el Art. 4 numerales 2 y 4; e In. 2do del Art. 9 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, por lo tanto se conmina a **CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA CONSTRUECUADOR S.A.**, devuelva los valores invertidos por parte del accionante señor **SEGUNDO FAUSTO NOLASCO PILICITA**. De conformidad a lo previsto en el Art. 213 de la citada Carta Magna, en concordancia con los Arts. 430, 431, 438 literal c) de la Ley de Compañías, remítase atento oficio al señor Superintendente de Compañías, a fin de que disponga una inspección y auditoría de **CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA CONSTRUECUADOR S.A.**, de cuyos resultados se pondrá en conocimiento de esta autoridad.- **Notifíquese y Cúmplase**".

7. A fojas 50 y reverso, consta el Recurso de Revisión interpuesto por el señor José Javier Jaramillo Villacrés, Gerente General y Representante Legal de la Compañía Constructora e Inmobiliaria



(2) Dos vueltas

Construecuador S.A., quien señala: " De acuerdo a lo establecido en el Art. 26 del Reglamento de Quejas a la Defensoría del Pueblo, le solicito remita al señor Defensor del Pueblo o a su correspondiente Adjunto para que revise y rectifique la ilegal, arbitraria e ilógica resolución expedida por su Autoridad, de fecha 09 de abril de 2012 a las 9H00, y que ha sido notificada el día lunes 07 de mayo del presente año, lo que se aparta de la realidad de los hechos, los justificativos presentados y sobre la fundamentación legal y constitucional a la que Usted hace referencia".

8. A fojas 52 consta la Providencia mediante la cual el Delegado de Pichincha, acepta el Recurso de revisión, y dispone remitir el expediente ante el Dr. Ramiro Rivadeneira, Defensor del Pueblo de Ecuador.

9. Mediante MEMORANDUM No. 033-2012-DPE-DPP-S-MZS, de fecha 01 de Junio de 2012, el Delegado Provincial de Pichincha, en 55 fojas útiles el expediente defensorial No.- 55038-2012-DPE-DPP-S-MZS, para la respectiva revisión.

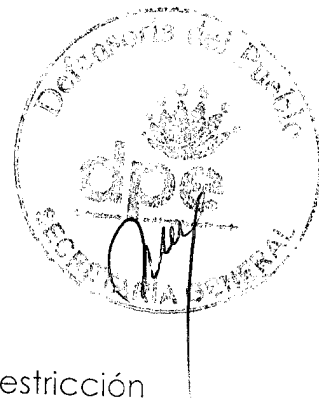
II. CONSIDERACIONES:

10. Con estos antecedentes y dado que el Recurso de Revisión se resuelve en mérito de los autos, procedo a formular las siguientes consideraciones:

11. La Constitución de la República del Ecuador, que en su artículo 215, en su parte pertinente expresa que: "La Defensoría del Pueblo tendrá como funciones la protección y tutela de los derechos de los habitantes del Ecuador, en estrecha relación con el Art. 52 ibídem, que dice: "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."

12. En concordancia con la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, en el Art. 14 dispone que: cualquier persona, en forma

(3) + 255A



individual o colectiva, que invoque un interés legítimo, sin restricción alguna podrá dirigirse al Defensor del Pueblo para presentar una queja (...).

13. Y en virtud del Art. 26 del Reglamento y Trámite de Quejas, Recursos Constitucionales y Demandas de Inconstitucionalidad de Competencia del Defensor del Pueblo en la parte pertinente mandan: "Toda Resolución dictada por los Comisionados Provinciales, será remitida al Defensor del Pueblo, quien, a petición de parte presentada ante aquellos, en el plazo de ocho días, la revisará pudiendo ratificarla o rectificarla."

14. Sin embargo de las disposiciones antes citadas, es pertinente considerar y precisar, el Art. 83 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, que dice: "Informe.- Una vez agotado el procedimiento anterior y, en caso que las partes no hayan llegado a un acuerdo, la Defensoría del Pueblo elaborará un informe en base del cual solicitará a las autoridades competentes la iniciación del respectivo proceso investigativo del que se podrá desprender la imposición de las sanciones establecidas en la presente Ley, así como la exigencia de que se dé cumplimiento a la obligación pendiente. El Informe emitido por la Defensoría del Pueblo será apreciado por el Juez de acuerdo a su sana crítica", tomando en cuenta que la presente investigación versa sobre los derechos de los consumidores.

ANÁLISIS RESOLUTIVO.- Considerando la Resolución y el Recurso de Revisión interpuesto, se entiende que:

15. La Constitución de la República del Ecuador garantiza claramente como deber del Estado el derecho a disponer de bienes y servicios públicos y privados, de óptima calidad, a elegirlos con libertad, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características.

16. En la interposición del Recurso de Revisión se alega que el denunciante ha incumplido el contrato privado de reserva de inmueble al negarse a firmar la promesa de compraventa, sin una base o justificación legal o real aceptable y comparecen ante el Delegado de Pichincha con una queja que éste acoge, alega además que de manera arbitraria, ilegal e inconstitucional le da la razón al peticionario, violando el principio de independencia de las Funciones del Estado consagrado en la Constitución Política y en el



(3) + RESUELTO

Código Civil y de Procedimiento Civil. Así también alega incompetencia de la Defensoría del Pueblo debido a que el Instrumento legal válido (contrato) no se contrapone a ninguna disposición de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, como tampoco a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor como indebida e infundadamente el Delegado de Pichincha manifiesta que ha sido incumplida, para dar satisfacción al denunciante en un reclamo que es ilegal y arbitrario y que viola los derechos constitucionales de igualdad ante la Ley.

17. La Clausula 3.1, de la reserva de dominio, estipula que los futuros compradores están obligados a suscribir una escritura pública de promesa de compraventa al momento que el futuro vendedor solicite la comparecencia, esta disposición es muy clara, sin embargo de fojas seis a la catorce del expediente consta la copia simple, sin firmar, del nuevo contrato de reserva del inmueble con reconocimiento de firmas, que los denunciantes manifiestan se pretende hacerles firmar, renunciando a derechos convenidos y que al rescilar (deja sin validez) en su totalidad el contrato inicial y cambiar la personería jurídica del futuro vendedor, reemplazándola por un FIDEICOMISO CASA CLUB HACIENDA MANZANA SIETE, representado por su fiduciaria, la Compañía FIDUCIA S.A. ADMINISTRADORA DE FONDOS Y FIDEICOMISOS MERCANTILES, no obedece a los acuerdos inicialmente pactados entre las partes; esta consideración se la realiza principalmente a fin de evidenciar la falta de información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa respecto del contenido, características, precios, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes que la empresa debía haber informado al peticionario en los acuerdos iniciales.

18. El representante legal de la Constructora e Inmobiliaria Construecuador S.A, en su oposición a la queja señala que el incumplimiento del Contrato viene por parte de los futuros compradores ya que al momento de requerir la firma a los futuros compradores de la promesa de compraventa, los mismos se han negado a suscribirla sin motivo real alguno por lo que se están retractando de continuar con el negocio, lo que tiene una penalización equivalente al 10% del valor total del bien inmueble, de acuerdo a la cláusula penal establecida. **Al respecto es preciso e importante observar que la Defensoría del Pueblo, dentro del expediente en defensa del consumidor, no se encuentra analizando**

el cumplimiento del contrato suscrito entre las partes, sino que, se encuentra garantizando los derechos que el consumidor tiene a una información adecuada, veraz clara, oportuna y completa sobre los bienes ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad y condiciones de contratación, en consideración de la protección contractual que prevé la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

19. Respecto de las condiciones de contratación, la Clausula Penal a la que se hace referencia, se establece solo para una de las partes que son los futuros compradores, dejando el incumplimiento del vendedor sin sanción alguna. **Nótese que no entramos en materia del cumplimiento del contrato, sino a evidenciar una relación de poder desigual entre las partes contratantes**, al efecto el numeral 7 del Art. 55 de la Ley del Consumidor establece que **"Dejar de fijar plazos para el cumplimiento de sus obligaciones, o dejarlo a su único criterio" es una práctica abusiva prohibida por ley en el mercado;** entonces el no señalamiento de penalidad equivale a la no fijación de plazos pues el cumplimiento o incumplimiento de estos (plazos) da lugar a la sanción pecuniaria establecida en ésta clausula. Se señala además: "(...) por concepto de penalización la cantidad equivalente al 10% del valor total del inmueble, y el contrato quedará resuelto ipso facto. Una vez debitada la multa referida de los valores entregados como reserva o parte de pago, el futuro vendedor, devolverá el dinero restante al futuro comprador, siempre y cuando el futuro vendedor haya suscrito un nuevo contrato de reserva y/o promesa de compra y venta del bien inmueble materia de este instrumento.

20. De lo anteriormente señalado se establece que las cláusulas determinadas en el contrato son **inequitativas**, abusivas y prohibidas, ya que establecen sanciones o penalidades solo para una de las partes lo que viola expresas normas constitucionales de igualdad, de derechos humanos y de los consumidores, de conformidad a lo prescrito en el Art. 55 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor que textualmente prohíbe las prácticas abusivas del mercado, pues someter a condiciones como: a) la devolución de los valores que ha su criterio son los restantes; b) a la firma de un nuevo contrato de reserva y/o promesa de compraventa del bien inmueble que implica nuevas condiciones y renunciamiento de ciertos derechos; y c) a la imposición de la utilización obligatoria de un arbitraje o mediación. Contraviene expresas normas legales



(4) Cursus Intelectus

constantes en el capítulo VII que se refiere a la "PROTECCIÓN CONTRACTUAL" y a los Arts. 43 que hacen referencia textual a cláusulas prohibidas constantes en los numerales 2, 4, 5, 6, 7, 8 y 9 y Art. 55 numeral 7 de la Ley del Consumidor.

21. Esta evidente vulneración de los derechos del consumidor, contra los cónyuges SEGUNDO NOLASCO Y ELIZABETH CHIGUANO, no les ha permitido acceder al derecho a disponer de bienes de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características, según lo estipulado en el primer inciso del Art. 52 de la Constitución de la República, complementándose con lo señalado en el numeral 25 del Art. 66 de la Constitución.

22. Ahora, la falta de información sobre el procedimiento y las condiciones reales de la venta del inmueble hasta la suscripción del la escritura definitiva de compra-venta, de manera que el consumidor pueda conocer el valor final, ha determinado la imposición de la firma de un nuevo contrato de reserva de inmueble, y no de la escritura de promesa de compraventa, como inicialmente lo habían acordado; además de que, en este nuevo contrato se introducen cambios que no fueron señalados de forma clara, precisa, completa y veraz en el momento que los peticionarios se acercaron a pedir información sobre el proyecto mencionado, mismos que tampoco se encuentran señalados en el convenio legalmente firmado, lo que constituye parte de una publicidad engañosa del bien ofertado, situación que violenta los derecho del consumidor.

23. Al respecto para una mejor y mayor comprensión se transcribe la parte pertinente del Art. 2 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, respecto a la definición de publicidad engañosa que dice: "Toda modalidad de información o comunicación de carácter comercial, cuyo contenido sea total o parcialmente contrario a las condiciones reales o de adquisición de los bienes y servicios ofrecidos o que utilicen textos, diálogos, sonidos, imágenes o descripciones que directa o indirectamente, e incluso por omisión de datos esenciales del producto, induzcan a engaño, error o confusión al consumidor."

24. En este punto es importante precisar que la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en el capítulo IX hace referencia a prácticas prohibidas en el mercado y que al pretender introducirlas e imponer en el contrato por parte la Constructora e Inmobiliaria

(S) CIUCO



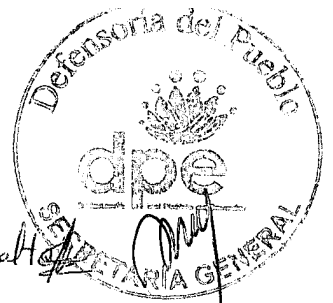
Construecuador S.A., se determina la existencia de una relación comercial inequitativa y abusiva y que es competencia de la Defensoría del Pueblo tutelarla, dentro del marco de sus competencias legítimas.

25. Además cabe señalar que si bien el contrato de adhesión es un contrato cuyas cláusulas las redacta una sola de las partes y la otra se limita tan sólo a aceptar o rechazar el contrato en su integridad, no es menos cierto que la adhesión legal de los contratos deben realizarse observando el contenido del Art. 43 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, que hace referencia a las cláusulas prohibidas, las mismas que se han previsto a fin de proteger el derecho de los consumidores y que también es facultad de la Defensoría del Pueblo tutelarla.

26. En relación al requerimiento del apelante respecto del archivo del expediente alegando que la Defensoría del Pueblo es incompetente para conocer el presente caso, en virtud de que el contrato prevé que toda controversia o conflicto que se suscite por la suscripción del mismo se deberá someter primeramente a mediación y en caso de no llegar a acuerdos a un proceso o arbitral, al respecto cabe mencionar, lo claramente prescrito en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, en el numeral cuarto del Art. 43 que dice: "Impongan la utilización obligatoria de un arbitraje o mediación,". En concordancia con lo señalado en el Art. 81 Ibídem que faculta a la Defensoría del Pueblo a: "(...) conocer y pronunciarse motivadamente sobre los reclamos y las quejas, que presente cualquier consumidor, nacional o extranjero (...) y que considere que ha sido directa o indirectamente afectado por la violación o inobservancia de los derechos fundamentales del consumidor, (...)". Con lo que se determina una vez más la legítima competencia de la Defensoría del Pueblo para conocer e informar motivadamente sobre este tipo de quejas, ante las autoridades competentes, siendo por tanto la petición realizada por el apelante carente de fundamento legal.

27. Es fundamental mencionar que los derechos de los consumidores, al haber sido elevados a rango constitucional, ostentan la calidad de intransigibles, lo que implica que los afectados tienen la facultad de recurrir a cualquier instancia o mecanismo de protección de derechos para hacer prevalecer éstos. Por otra parte el rango constitucional de estos derechos los hace irrenunciables lo que

P



(s) CIUDAS JuaH

significa que las personas no tienen la libre disposición de estos bienes jurídicos (derechos) puesto que son inherentes a su calidad de seres humanos, y que deben ser garantizados a través de mecanismos de control de calidad y de los debidos procedimientos de defensa de los/as consumidores/as, en este sentido cabe la oportuna advertencia a la Compañía Constructora e Inmobiliaria Construecuador S.A., sobre el uso abusivo de cláusulas y prácticas prohibidas de mercado en los actos contractuales celebrados con los usuarios, los mismos que deben ser observados y cumplidos bajo el amparo legal de las "responsabilidades y obligaciones del proveedor" así como de la " Protección contractual" de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y de estrictos principios constitucionales consagrados al imperio del derecho constitucional debidamente establecido.

28. Todo lo anteriormente señalado otorga a la Defensoría del Pueblo la potestad de conocer las quejas y reclamos que violenten derechos de los consumidores y en el presente caso se puede determinar que los derechos que han sido vulnerados precisamente corresponde al de los consumidores, al no haberles brindado a los futuros compradores, información precisa, clara, veraz y adecuada, evidenciándose además una clara situación inequitativa de poder entre el peticionario y los representantes de la mencionada empresa que dejan abiertamente en desventaja a los futuros compradores, contraviniendo lo estipulado en el Art. 43 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor que prohíbe establecer cláusulas que impliquen renuncia de derechos o limite el ejercicio de estos.

29. Sin embargo, del análisis efectuado en materia de derechos de los consumidores, dentro de la presente "resolución del recurso de revisión interpuesto" es imperioso observar debidamente lo pertinente al Capítulo XIV de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, que hace referencia a la "competencia y procedimiento", cuando en su Art. 83 textualmente dice: "Una vez agotado el procedimiento anterior y, en caso que las partes no hayan llegado a un acuerdo, la Defensoría del Pueblo elaborará un informe..." Por tanto cabe precisar que el adecuado procedimiento que debía seguirse en materia de consumidores, una vez agotado el mismo, era la elaboración de un INFORME, mas no de una Resolución Defensorial, Informe que debe ser remitido a conocimiento de los Jueces/zas de Contravenciones o a las Intendencias de Policía, además es importante señalar que de los informes mencionados no cabe

(6) sels #



revisión, por cuanto corresponde a las autoridades mencionadas pronunciarse sobre los hechos controvertidos.

III. RESOLUCIÓN:

30. Por las consideraciones expuestas y de conformidad a las atribuciones constitucionales y legales, especialmente a lo prescrito en el artículo 26 del Reglamento de Trámite de Quejas, Recursos Constitucionales y Demandas de Inconstitucionalidad de competencia del Defensor del Pueblo,

RESUELVO:

PRIMERO: ACEPTAR el Recurso de Revisión interpuesto por el Ing. José Javier Jaramillo Villacrés en calidad de Gerente General y Representante Legal de la Compañía Constructora e Inmobiliaria Construecuador S.A., en virtud de lo constante en los Arts. 81 y 83 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, toda vez que es facultad de la Defensoría del Pueblo conocer e informar motivadamente sobre los reclamos y las quejas que presente cualquier consumidor.

SEGUNDO: RECTIFICAR totalmente la Resolución emitida por el entonces Delegado de Pichincha, en razón de que, a pesar de que en la presente investigación se determina que los derechos que han sido vulnerados son los derechos de los consumidores; de conformidad al Art. 83 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor le correspondía culminar al presente expediente mediante un INFORME MOTIVADO, mas no mediante resolución, como inadecuadamente ha procedido el entonces Delegado Provincial de Pichincha.

TERCERO: DISPONER la devolución del presente expediente defensorial, a la Delegación Provincial de Pichincha a fin de que en estricta observancia de los principios constitucionales y normas legales procedan a la realización adecuada del correspondiente INFORME MOTIVADO, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 83 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, para el efecto ha de considerarse el presente análisis jurídico.

CUARTO: Dejar sentada la correspondiente observación al entonces Delegado de la Provincia de Pichincha, por no haber concluido la presente investigación de manera adecuada y de conformidad a la ley.

QUINTO: Dejar a salvo el ejercicio de los derechos; garantías



(6) SEIS Hojas

jurisdiccionales y acciones administrativas y/o judiciales que se crean asistidas las partes.

SEXTO: Notifíquese y Cúmplase

Dr. Patricio Benalcázar Alarcón
ADJUNTO PRIMERO DEL DEFENSOR DEL PUEBLO



Quito, Septiembre 7 de 2012

Estas son copias iguales al original
que en SEIS (6) fojas reposan en el

**ARCHIVO DE LA DELEGACION PROVINCIAL DE
PICHINCHA**

(EXP. DEFENSORIAL No. Q17000055038-2012-M.Z.S.

RECURSO DE REVISIÓN

RESOLUCION DEFENSORIAL No. 021-AP-DPE-2012

y a las cuales me remito en caso necesario.

LO CERTIFICO

Dr. Juan Villarreal Argati
**SECRETARIO GENERAL (S)
DEFENSORIA DEL PUEBLO**

