

RECURSO DE REVISIÓN No. 012 - AP-DPE-2013

TRÁMITE DEFENSORIAL No. 045 - 2013 - DPX - CGY

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE ECUADOR.- ADJUNTÍA PRIMERA.- Quito, 10 de septiembre 2013.- a las 15h00.-

1. 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*", llega a mi conocimiento, el Recurso de Revisión interpuesto por la licenciada Germania Patricia García Moreno, el 22 de mayo de 2013 sobre la providencia de admisibilidad del 20 de mayo de 2013, cuyos efectos tienen fuerza de resolución, emitido por la doctora María Belén Bedón Cueva, Delegada del Defensor del Pueblo en la Provincia del Cotopaxi; dentro del trámite defensorial No. 045-DPE-DPX-CGY-2013.

I. ANTECEDENTES:

2. Del expediente consta la petición de la señora Germania Patricia García Moreno, en el que indica que, realizó un crédito en el banco PROCREDIT, entidad que pretende una cancelación en exceso, manifiesta además que de un crédito de 10,000 dólares ha pagado 7.800 y se pretende cobrar 13.000 dólares desconociendo el abono inicial, relata entre otras presuntas irregularidades que tuvo un ahorro de 2.000 dólares el mismo que ha sido retirado arbitrariamente e ilegalmente en PROCREDIT, enfatizando que las entidades financieras de Cotopaxi le han negado créditos que la compareciente ha solicitado a pretexto de constar en la central de riesgo, lo cual no tiene asidero legal ni constitucional, por cuanto mediante oficio enviado por la Superintendencia de Bancos a todas las instituciones financieras de país dice: "*Los datos de la central de riesgos son de carácter informativo y no vinculante. (...) Ahora ningún banco podrá negar un préstamo con el argumento de que el usuario consta con calificación baja*" (...). Finalmente manifiesta que esta situación le ha causado una afectación a sus derechos.

Con lo manifestado acude ante la Defensoría del Pueblo en la Provincia del Cotopaxi y deducen la queja en contra el Banco PROCREDIT de la ciudad de Latacunga; y solicita se emita un pronunciamiento tutelar y se exhorte a las entidades financieras de la Provincia de Cotopaxi "para que no pongan de pretexto "la central de riesgos" para impedir un crédito a sus habitantes", ya que esta situación evidencia la vulneración de derechos no solo de la compareciente sino de todos los habitantes de la Provincia de Cotopaxi.

3. A fojas nueve del expediente consta la providencia del 20 de mayo de 2013, dictada por la Doctora María Belén Bedón Delegada Provincial de la Defensoría del Pueblo del Cotopaxi, quien fundamentada en el Art. 215 de la Constitución de la República, 19 y 21 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y La Ley Orgánica de Acceso a la Información Pública, dispone: 1.- Póngase en conocimiento del señor Superintendente de Bancos del Ecuador con la presente petición efectuada por la licenciada Germanía Patricia García Moreno, a fin de que se digne disponer a quien corresponda remita la respectiva información y documentación (...)
4. A fojas 14 del expediente consta la petición de la señora Germanía Patricia García Moreno, quien solicita en lo principal, se remita el expediente al Defensor del Pueblo a nivel Nacional a efecto de que revise las actuaciones realizadas por la Delegada de Cotopaxi.
5. A fojas 18 del expediente, consta el oficio No. PJ_2013-371 de 18 de junio de 2013, en el cual la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, pone en conocimiento de la Delegada de Cotopaxi, que la señora Germanía Patricia García Moreno, no ha presentado ningún reclamo ante esta entidad, por lo tanto no se remite ninguna "información y documentación"

II. CONSIDERACIONES: Con estos antecedentes y dado que el Recurso de Revisión se resuelve en mérito de los autos, formulo las siguientes consideraciones:

6. Que, las circunstancias narradas por la peticionaria determinan que presuntamente las instituciones bancarias en Cotopaxi, le ha negado un crédito, por constar en "la central de riesgos", a

propósito de tener un préstamo en Procredit. Al respecto es importante establecer un apropiado análisis de admisibilidad, así el Art.3, numeral 8 de la Resolución No. 0039-2012, dice: "No se admitirán los casos que no sean de competencia de la Defensoría del Pueblo por existir una entidad específicamente competente, en virtud de que la Defensoría del Pueblo es un sistema de protección complementario". En efecto, para la atención de los reclamos generados por situaciones análogas propias del sistema financiero corresponden su atención y solución a la Superintendencia de Bancos, por ser el órgano regulador del Sistema Financiero Nacional, en ese marco se entiende que al ser la autoridad principal que resuelve los reclamos derivados de sus actuaciones, le corresponde a la Defensoría del Pueblo una intervención complementaria que implica una actuación cuando realizado el reclamo ante la entidad administrativa competente, ésta no haya dado solución ni respuesta a las peticiones de los presuntamente afectados.

7. Que el Art. 215, la Constitución de la República del Ecuador establece: "*La Defensoría del Pueblo tendrá como funciones la protección y tutela de los derechos de los habitantes del Ecuador (...), numeral 3. Investigar y resolver, en el marco de sus atribuciones, sobre acciones u omisiones de personas naturales o jurídicas que presten servicios públicos.*", lo cual claramente determina el ámbito de su competencia por cuanto la Defensoría cumple un rol específico dentro del marco de sus atribuciones; es decir, que en el presente caso si la peticionaria no ha acudido en primer lugar ante la autoridad principal a efectos de ejercer sus derechos, la Defensoría ve limitada su accionar en virtud de que no puede valorar la vulneración del derecho de un hecho que no fue solicitado o requerido a la autoridad competente. Por tanto en este estricto sentido la Delegada debía asesorar adecuadamente y orientar a la peticionaria presente su reclamo ante la Superintendencia de Bancos a efectos de que las autoridades principales asuman su rol y resuelvan el reclamo presentado, sin embargo, si realizada la gestión esta entidad hiciera caso omiso, no se pronunciara o resolviera vulnerando derechos, le compete a la Defensoría la actuación complementaria en esta materia.
8. Que el Art. 226 de la Constitución de la República determina: "*Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud*

de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley." (lo resaltado me corresponde)

ANALISIS EN DERECHO

9. De la norma constitucional y legal claramente establece que una de las facultades de la Defensoría del Pueblo es recibir quejas o peticiones interpuestas por la ciudadanía, sean estas individuales y colectivas, de manera que brinde una atención pertinente de acuerdo a las competencias que tiene la Defensoría, ante lo cual se procede con el respectivo análisis a fin de determinar la admisibilidad o inadmisibilidad de la queja, que definiéndose lo segundo corresponde la emisión de una respuesta motivada, en estricto respeto al debido proceso.
10. Sin embargo si la Delegada de Cotopaxi resuelve admitir la queja en virtud del Art. 19 de la Ley Orgánica de la Defensora del Pueblo dice: *"Admitida la queja se procederá a su inmediata investigación sumaria e informal, admitiéndose cualquier medio de prueba conforme a derecho."*, su actuación debió ser sumaria, observando los principios de celeridad, inmediatez, oportunidad y eficacia que para el efecto procede la aplicación de una gestión oficiosa, que implica un acto de actuación inmediata como acudir ante la entidad financiera que negara el crédito, a fin de ilustrar sobre la resolución de la Superintendencia de Bancos, y no depender de trámite burocrático principalmente por ser un tema que no es competencia de la Defensoría del Pueblo.

III.- RESOLUCIÓN

11. Por las consideraciones expuestas y de conformidad a lo previsto en el Art. 215 de la Constitución de la República, concordante con los Artículos: 19 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y el Artículo 26 del Reglamento de Trámite de Quejas, Recursos Constitucionales y Demandas de Inconstitucionalidad de Competencia del Defensor del Pueblo.

RESUELVO:

PRIMERO: ACEPTAR EN PARTE, el pedido realizado por la señora Germania Patricia García Moreno, en los siguientes términos:

SEGUNDO: RECTIFICAR, la actuación de la Doctora María Belén Bedón Delegada Provincial de la Defensoría del Pueblo del Cotopaxi, respecto de la providencia de admisión en virtud de que en base de las consideraciones y análisis de derechos expuesto debía inadmitirse la queja por cuanto la Superintendencia de Bancos es el órgano regulador competente del Sistema Financiero Nacional, debiendo asesorar, orientar y direccionar adecuadamente a la peticionaria en el ejercicio de sus derechos.

TERCERO: REQUERIR a la Doctora María Belén Bedón Delegada Provincial de la Defensoría del Pueblo del Cotopaxi, en virtud de los principios de celeridad, inmediatez oportunidad, eficacia y toda vez que ha admitido un caso que no es de competencia de la Defensoría como una medida de reparación del hecho, realice de manera inmediata las gestiones oficiosas ante las autoridades pertinentes de manera que la compareciente pueda acceder ante las mismas.

CUARTO: RECORDAR a las entidades bancarias en la ciudad de Cotopaxi, el oficio enviado por la Superintendencia de Bancos a todas las instituciones financieras del país mediante la cual manifiesta que: *"Los datos de la central de riesgos son de carácter informativo y no vinculante. (...) Ahora ningún banco podrá negar un préstamo con el argumento de que el usuario consta con calificación baja"*

QUINTO: DEJAR a salvo el ejercicio de los derechos y acciones administrativas y/o judiciales de las que se crea asistida la peticionaria.

SEXTO: Notifíquese y cúmplase.-



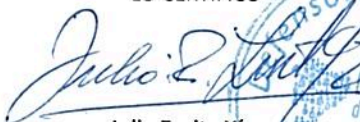
Dr. Patricio Benalcázar Alarcón

ADJUNTO PRIMERO DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE ECUADOR

Quito, Septiembre 11 de 2013

Estas son copias iguales al original
que en TRES (3) fojas reposan en el
ARCHIVO DE LA DELEGACION PROVINCIAL DE COTOPAXI
(TRÁMITE DEFENSORIAL No. 045-2013-DPX-CGY
RECURSO DE REVISIÓN
RESOLUCION DEFENSORIAL No. 012-AP-DPE-2013
y a las cuales me remito en caso necesario.

LO CERTIFICO



Julio Zurita Yépez
SECRETARIO GENERAL
DEFENSORIA DEL PUEBLO

