

RESOLUCIÓN DEFENSORIAL N° 002-1401-000292-AVJ-2017

EXPEDIENTE DEFENSORIAL N° DPE-140101-206-2015-000292

DEFENSORÍA DEL PUEBLO.- DELEGACIÓN DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE MORONA SANTIAGO.

Macas, 13 de enero de 2016, a las 11H00.

I.- ANTECEDENTES Y HECHOS.-

1.- La Delegación de la Defensoría del Pueblo de Morona Santiago avoco conocimiento de la petición presentada por el señor WILSON MEDARDO CABRERA RIERA, de fecha 24 de agosto de 2015, a las 15H18; en contra de LA COOPERTATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LA MERCED LTDA” representada por la Ingeniera Mercedes Salinas Herrera y como mandatario en esta ciudad de Macas el Ingeniero Iván Oswaldo Chacha Arteaga en calidad de Gerente y Representante Legal según Poder Especial, en la que en su parte pertinente manifiesta lo siguiente: *“He solicitado se me entregue la documentación que a continuación detallo: 1. Entregar copias certificadas, de todo el proceso de crédito, adjudicado en mi favor, a partir del 11 de diciembre de 2009; 2. Entregar una liquidación del capital e intereses cobrados, hasta la fecha; 3. Entregar copias certificadas, de la aprobación del crédito con la presentación de la garantía, que presentamos de nuestra parte; responsables de su aprobación y adjudicación del mismo; 4. Copias certificadas de los nombramientos, de los integrantes responsables de la cooperativa, esto es: DIRECTORIO: Presidente, Gerente; Supervisores de Crédito y hasta la presente fecha no tengo respuesta”*.

2.- La petición presentada por el señor Wilson Medardo Cabrera Riera, ha sido presentada en contra de LA COOPERTATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LA MERCED LTDA”, por la supuesta vulneración al derecho constitucional del derecho de petición establecido en el artículo 66 numeral 23 de la Constitución de la Republica.

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

3.- A fojas cuatro (4) y cuatro vuelta (4v) del expediente defensorial consta la providencia de admisibilidad No. 001-DPE-MS-1401-000292-AVJ de fecha 7 de octubre de 2015, a las 10H25, con la que se admite la solicitud por la presunta vulneración al derecho de petición establecido en el artículo 66 numeral 23 de la Constitución de la Republica que manifiesta: *“El derecho a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades y a recibir atención o respuestas motivadas. No se podrá dirigir peticiones a nombre del pueblo.”* en la misma se ha dispuesto notificar al Ingeniero Iván Oswaldo Chacha Arteaga en calidad de Gerente y Representante Legal de LA COOPERTATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LA MERCED LTDA”, de conformidad con el artículo 19 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo para que dé contestación a la presente providencia adjuntando la documentación de respuesta a los requerimientos realizados por el peticionario[.].

Av. Sor María Troncatti y Capitán Wilson Vinueza

Teléfono: (593.2) 702077

RUC: 1760013130001

www.dpe.gob.ec

Macas- Morona Santiago

4.- Desde fojas cinco (5) hasta la siete (7) del expediente defensorial consta el oficio No. 117-2015-COACLAMERCEDC-MS de fecha 14 de octubre de 2015 suscrito por el Coordinador Provincial, y al cual adjunta los siguientes documentos: 1. Informe de crédito suscrito por el señor Marco Cobos Vivar Oficial de crédito; 2. Criterio Jurídico abalizando la solicitud presentada por el socio Wilson Cabrera Riera; 3. Aprobación del crédito de la Cooperativa con fecha 10 de diciembre de 2009; 4. Liquidación de crédito en las condiciones indicadas y aceptación de las mismas por parte del socio y su cónyuge, autorizando los descuentos de las cuotas y gastos que generen para la cancelación del mismo y otras condiciones establecidas en el documento; 5. Tabla de pagos entregada al señor Wilson Cabrera; 6. Petición dirigida por el señor Wilson Cabrera a los Representantes de la Cooperativa solicitando el refinanciamiento del crédito; 7. Contestación brindada por la Gerente General de la Cooperativa, al requerimiento del socio; 8. Términos del acuerdo para el refinanciamiento del crédito solicitado; 9. Aprobación del refinanciamiento del crédito por el saldo del capital adeudado; 10. Pagaré legalmente suscrito por el socio Sr. Wilson Cabrera y su cónyuge María Yolanda Rivera; 11. Tabla de Amortización; 12. Garantía Hipotecaria celebrada en la Notaria Segunda del cantón Morona; 13. Nombramiento de la Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La merced Ltda. Ing. Mercedes Salinas.

5.- A fojas cuarenta y tres (43) y cuarenta y tres vuelta (43v) del expediente defensorial consta la providencia de Seguimiento de la causa en la cual se verifica que la documentación presentada por la Cooperativa La Merced está incompleta por lo que se dispone completar la misma o en caso de no poseer emitir la respectiva certificación de no poseerla.

6.- A fojas cuarenta y cuatro (44) del expediente defensorial consta el oficio No. 119-2015-COACLAMERCEDC-MS de fecha 16 de octubre de 2015 en donde se ha adjuntado desde la foja cuarenta y cinco (45) hasta la foja sesenta y uno (61) los siguientes documentos: 1. Nombramiento del Presidente del Consejo de Administración en la persona del señor Jorge Avendaño Matute; 2. Certificación y contrato de prestación de servicios profesionales de la Ingeniera Mercedes Nube Salinas Herrera que desempeñó las funciones de Gerente General desde 01 de septiembre de 2008 hasta el 09 de octubre de 2014; 3.- Certificación y contrato del Ingeniero Iván Oswaldo Chacha Arteaga en el cargo de Jefe de Agencia de Macas, desde el 01 de diciembre de 2008; 4. Certificación y contrato de la señora Sonia Marbella García Lituma con el cargo de cajera y Oficial de crédito, desde el 01 de diciembre de 2008; 5. Certificación y contrato del señor Marco Antonio Cobos Vivar con el cargo de Oficial de crédito desde el 01 de diciembre de 2008 hasta el 30 de junio de 2010.

7. A fojas sesenta y uno (61) y sesenta y uno vuelta (61v) del expediente defensorial consta una providencia de Seguimiento No. 003-DPE-DPMS-000292-2015-AVJ de fecha 21 de octubre de 2015, a las 09H30, en la cual se dispone adjuntar la documentación completada por el accionado y convocar a audiencia a las partes la misma que se señala para el día 26 de octubre 2015.

8. A fojas sesenta y dos (62) y sesenta y tres (63) del expediente defensorial consta una Acta de Comparecencia a Audiencia Pública y un CD que detalla la audiencia realizada;

Av. Sor María Troncatti y Capitán Wilson Vinuesa

Teléfono: (593.2) 702077

RUC: 1760013130001

www.dpe.gob.ec

Macas- Morona Santiago

la misma que fue presidida por el Dr. Luís Mario Rodríguez Astudillo Delegado de la Defensoría del Pueblo en Morona Santiago a la cual comparecieron el señor Wilson Cabrera Riera como peticionario y el Ab. Segundo Chuqui Merino como Coordinador Provincial de la cooperativa La Merced Ltda. Agencia Macas.

9. A fojas sesenta y cuatro (64) del expediente defensorial consta un escrito de fecha 23 de noviembre de 2015 presentado por el Peticionario señor Wilson Cabrera Riera, en la que se incluye nuevas peticiones al proceso.

10. A fojas sesenta y cinco (65) y sesenta y cinco vuelta (65v) del expediente defensorial consta una petición de fecha 5 de febrero de 2016 realizada por el peticionario señor Wilson Cabrera Riera, a los Directivos de la Cooperativa La Merced Ltda., pidiendo que adjunten al proceso las solicitudes que hayan efectuado ante la Matriz respecto de las peticiones que viene realizando, así mismo se detalla una propuesta de acuerdo que manifiesta, ésta recoge los compromisos verbales que han asumido las partes.

11. A fojas sesenta y seis (66) y sesenta y seis vuelta (66v) del expediente defensorial consta una providencia de Seguimiento No. 004-DPE-DPMS-000292-AVJ de fecha 15 de marzo de 2016, a las 14H30, mediante la cual se dispone adjuntar documentos presentados por las partes, solicitar información a la parte accionada, y solicitar a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria el que conceda información sobre las tasas de interés fijado desde el año 2009 para el cobro de créditos hipotecarios.

12. A fojas sesenta y ocho (68) del expediente defensorial consta un Oficio No. SEPS-IGJ-2016-04775 firmada por el Intendente General Jurídico de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria donde comunica que, el Código Orgánico Monetario y Financiero en sus Artículos 14, numeral 23 y 130 disponen que es función de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera fijar las tasas de interés y que el requerimiento debe ser direccionado a dicho cuerpo colegiado.

13. A fojas sesenta y nueve (69) y sesenta y nueve vuelta (69v) del expediente defensorial consta una providencia de Seguimiento No. 005-DPE-DPMS-000292-AVJ de fecha 19 de mayo de 2016, a las 15H55, en la cual se dispone solicitar información a la Junta Política y Regulación Monetaria.

14. A fojas setenta y uno (71) y setenta y uno vuelta (71v) del expediente defensorial consta el oficio No. JPRMF-312-2016 de fecha 28 de junio de 2016 firmado por el Secretario Administrativo (E) de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, al cual anexa los siguientes documentos: 1. Resolución No. 044-2015-F de 5 de marzo de 2015, donde consta la fijación de las tasas de Interés activas efectivas máximas; 2. Resolución No. 140-2015-F de 23 de octubre de 2015, que reforma la Resolución No. 044-2015-F de 5 de marzo de 2015, referente a la fijación de las tasas de Interés activas efectivas máximas.

15. A fojas setenta y cinco (75) y setenta y cinco vuelta (75v) del expediente defensorial consta una providencia de Seguimiento No. 006-DPE-DPMS-000292-AVJ de fecha 29 de agosto de 2016, a las 10H21, en la cual se dispone solicitar información al Banco

Av. Sor María Troncatti y Capitán Wilson Vinueza

Teléfono: (593.2) 702077

RUC: 1760013130001

www.dpe.gob.ec

Macas- Morona Santiago

Central del Ecuador respecto a las tasas de interés fijadas para el cobro de créditos hipotecarios desde las instituciones financieras privadas desde el año 2009 hasta la fecha.

16. A fojas setenta y ocho (78) del proceso consta la respuesta brindada por el Banco Central del Ecuador, suscrito por el Lcdo. Julio Fernando Moya, Director de Gestión Documental y Archivo, quien manifiesta que adjunta los cuadros de las tasas de interés efectivas vigentes y máximas referenciales vigentes que han sido publicadas en la página web del Banco Central del Ecuador, información que mediante providencia de fecha 12 de septiembre de 2016, se adjunta al proceso.

17. A fojas ochenta y cinco (85) y ochenta y seis (86) del expediente defensorial consta una comunicación dirigida a la Defensoría del Pueblo en Morona Santiago firmada por los Representantes de la COAC. LA MERCED Ltda., de fecha 20 de diciembre de 2016, donde manifiestan que por varias ocasiones se ha venido dando contestación a las peticiones formuladas por el Socio Wilson Cabrera Riera y que además las mismas y con el mismo contenido las ha realizado por reiteradas ocasiones, y que así mismo se han mantenido varias reuniones para clarificar inquietudes y llegar a acuerdos con el solo propósito de apoyar los emprendimientos del Socio.

III.- CONSIDERANDO.-

18.- **Que** la competencia de la Defensoría del Pueblo para conocer los trámites de quejas respecto de la vulneración de derechos de la personas y en el presente caso se encuentra especificadas en la Constitución de la República del Ecuador, la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y la Resolución 058 Reglas para la Admisibilidad y Trámite de Casos de Competencia de la Defensoría del Pueblo.

19.- El artículo 215 de la Constitución de la República del Ecuador expresa: *“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. Serán sus atribuciones además de las establecidas en la ley: [...] Investigar y resolver en el marco de sus atribuciones sobre acciones u omisiones de personas naturales o jurídicas que presten servicios públicos.”*

20.- El artículo 11 de la Constitución de la República del Ecuador en su numeral 2 dice. *“Todas las personas son iguales y gozarán de los mismos derechos, deberes y oportunidades. Nadie podrá ser discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos. La ley sancionará toda forma de discriminación. El Estado adoptará medidas de acción afirmativa que promuevan la igualdad real en favor de los titulares de derechos que se encuentren en situación de desigualdad.”*

21.- El artículo 11, numeral 3 de la Constitución de la República del Ecuador expresa *“Los derechos y garantías establecidas en la Constitución y en los instrumentos internacionales de derechos humanos serán de directa e inmediata aplicación por y ante cualquier servidora o servidor público, administrativo o judicial de oficio o a petición de parte”*

22.- El artículo 11, numeral 9 de la Constitución de la República del Ecuador expresa: *“El más alto deber del Estado consiste en respetar y hacer respetar los derechos garantizados en la Constitución. El Estado, sus delegatarios, concesionarios y toda persona que actúe en ejercicio de una potestad pública, estarán obligados a reparar las violaciones a los derechos de los particulares por la falta o deficiencia en la prestación de los servicios públicos o por las acciones u omisiones de sus funcionarias y funcionarios y empleadas y empleados públicos en el desempeño de sus cargos.”*

23.- La Constitución de la República del Ecuador en su artículo 18 expresamente manifiesta *“Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a: [...] 2. Acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas. No existirá reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos en la ley. En caso de violación a los derechos humanos, ninguna entidad pública negará la información.”*

24.- El artículo 66, en su numeral 4 de la Constitución de la República del Ecuador establece: *“El derecho a la igualdad formal, igualdad material y no discriminación”*.

25.- El artículo 66, en su numeral 23 de la Constitución de la República del Ecuador establece: *“El derecho a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades y a recibir atención o respuestas motivadas. No se podrá dirigir peticiones a nombre del pueblo.”*

26.- El artículo 424 de la Constitución de la República del Ecuador, manifiesta *“La Constitución es la norma suprema y prevalece sobre cualquier otra del ordenamiento jurídico. Las normas y los actos del poder público deberán mantener conformidad con las disposiciones constitucionales; en caso contrario carecerán de eficacia jurídica.”*

La Constitución y los tratados internacionales de derechos humanos ratificados por el estado que reconozcan derechos más favorables a los contenidos en la Constitución, prevalecerán sobre cualquier otra norma jurídica o acto del poder público”

27.- La Declaración Universal de los Derechos Humanos proclamada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1948, en su art. 1 afirma que: *“Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros.”* Este artículo se complementa cuando en el artículo 2 párrafo 1 de la misma Declaración reconoce que: *“Toda persona tiene los derechos y libertades proclamados en esta declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo idioma, religión, opinión política o de*

cualquier otra índole, origen nacional y social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición.

28.- El Art. 7 de la Declaración Universal de Derechos Humanos establece que: *“todos son iguales ante la ley y tienen sin distinción derecho a igual protección de la ley. Todos tienen derechos a igual protección contra toda discriminación que infrinja esta Declaración y contra toda provocación a tal discriminación.”*

29.- La Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre de fecha 2 de mayo de 1948 establece en el artículo 2: *“Todas las personas son iguales ante la ley y tendrán los derechos y deberes que ella consagra, sin distinción alguna.”*

30.- El artículo 13 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, en concordancia con el artículo 2 numeral 1, y 2 de la Resolución 058, Reglas para la Admisibilidad y Trámite de Casos de Competencia de la Defensoría del Pueblo, señala que: *La defensoría del*

Pueblo es competente para conocer, investigar y pronunciarse motivadamente cuando:
“1.- El presunto vulnerador del derecho sea una institución o servidor/a del Estado o la Fuerza Pública o una persona natural o jurídica que actúe por delegación o concesión del Estado. 2.- cuando Se trate de una amenaza o vulneración de uno o alguno de los derechos humanos o de la naturaleza establecidos en la constitución de la República e Instrumentos Internacionales de derechos humanos y normativa legal vigente.”

31.-El artículo 52 de la Constitución de la República del Ecuador respecto de las personas usuarias y consumidoras manifiesta: *“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 las consumidoras y consumidores; y las sanciones por la 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.”*

32.- El artículo 213 de la Constitución de la República del Ecuador respecto de las Superintendencias manifiesta: *“Las Superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general. Las Superintendencias actuarán de oficio o por requerimiento ciudadano. Las Facultades específicas de las Superintendencias y las áreas que requieran de control, auditoría y vigilancia de cada una de ellas se determinarán de acuerdo a la ley.”*

33.- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, en el Artículo 3 establece que esta Ley tiene por objeto: *“1.- Reconocer, fomentar y fortalecer la Economía Popular y Solidaria y el Sector Financiero Popular y Solidario en su ejercicio y relación con los demás sectores de la economía y con el Estado. 2- Potenciar las prácticas de la*

Av. Sor María Troncatti y Capitán Wilson Vinuesa

Teléfono: (593.2) 702077

RUC: 1760013130001

www.dpe.gob.ec

Macas- Morona Santiago

economía popular y solidaria que se desarrollan en las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades, y en sus unidades económicas productivas para alcanzar el Sumak Kawsay. 3.- Establecer un marco jurídico común para las personas naturales y jurídicas que integran la Economía Popular y Solidaria y del sector Financiero Popular y Solidario; 4.- Instituir el Régimen de derechos, obligaciones y beneficios de las personas y organizaciones sujetas a esta Ley. 5 – Establecer la institucionalidad pública que ejercerá la rectoría, regulación, control fomento y acompañamiento."

34.- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria en su artículo 78 de la establece que *el sector Financiero Popular y Solidario lo integran, el Sector Financiero Popular y Solidario, las Cooperativas de Ahorro y Crédito....;* en este sentido el Art. 79.- sobre las Tasas de interés dice: *.- Las tasas de interés máximas activas y pasivas que fijarán en sus operaciones las organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario serán las determinadas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.*

35.- El Código Monetario Financiero en su Artículo 14, numeral 23 determina como funciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera el establecer niveles de crédito, tasas de interés, reservas de liquidez, encaje y provisiones aplicables a las operaciones crediticias, financieras, mercantiles y otras, que podrán definirse por segmentos, actividades económicas y otros criterios.

36.- El Código Monetario Financiero en su Artículo 130 establece que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera podrá fijar las tasas máximas de interés para las operaciones activas y pasivas del sistema financiero nacional y las demás tasas de interés requeridas por la ley, de conformidad con el artículo 14 numeral 23 de este Código;

37.- El Código Monetario Financiero en su Artículo 255 numeral 11 que regula los sistemas monetario y financiero del Ecuador, reformado y publicado mediante Registro Oficial Suplemento Nro. 332 de 12 de Septiembre del 2014, sobre las Prohibiciones a Instituciones del sector Financiero, establece que: *"Se prohíbe a entidades del sector Financiero Nacional "11- Cobrar intereses por sobre los máximos establecidos."*

38.- El artículo 5 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública expresa *"Información Pública.- Se considera información pública, todo documento en cualquier formato, que se encuentre en poder de las instituciones públicas y de las personas jurídicas a las que se refiere esta Ley, contenidos, creados u obtenidos por ellas, que se encuentren bajo su responsabilidad o se hayan producido con recursos del Estado"*

39.- El artículo 6 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública expresa; *"Información confidencial.- Se considera información confidencial aquella información pública personal, que no está sujeta al principio de publicidad y comprende aquella derivada de sus derechos personalísimos y fundamentales, especialmente aquellos señalados en el artículo 23 del numeral 66 de la Constitución Política de la República. ...[...]"*

En base a las normas constitucionales y legales y el contenido de los derechos antes mencionados, para resolver, se toman las siguientes consideraciones:

IV.- ANALISIS DE HECHO Y DE DERECHO.-

40.- En el artículo 215 de la Constitución de la República del Ecuador establece: *“La Defensoría del Pueblo tendrá como funciones la protección y la tutela de los habitantes del Ecuador y la defensa de los derechos de las ecuatorianas y los ecuatorianos que estén fuera del país [...]”*.

41.- El artículo 2 literal b) de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, señala: *“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, convenios y tratados internacionales ratificados por el Ecuador [...]”*.

42.- El artículo 12 inciso 7 sobre las *Reglas para la admisibilidad y trámite de casos de competencia de la Defensoría del Pueblo del Ecuador* establece: *“Una vez que se hayan realizado las diligencias necesarias y se tengan los elementos suficientes que configuren la presunta vulneración o no de uno o varios derechos, así como de los presuntos derechos que les pueda asistir a las partes, se emitirá una resolución motivada con la que concluye este proceso defensorial”*.

43.- La Defensoría del Pueblo del Ecuador, tiene como funciones la protección y tutela de los derechos de los habitantes del Ecuador, sus atribuciones se encuentran establecidas en el Art. 215 de la Constitución de la República, y en virtud de la potestad estatal y constitucional antes descrita, la Defensoría del Pueblo, ejerce sus funciones y competencias en concordancia con el artículo 226 ibídem, la ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, Resolución 058 sobre las reglas de admisibilidad y trámite de quejas de competencia de la Defensoría del Pueblo, considerando que corresponde al estado invertir todos sus esfuerzos para garantizar el goce y ejercicio más amplio posible de los derechos por parte de las personas, y ante la petición presentada por el Sr. Wilson Cabrera Riera, respecto a la presunta vulneración de sus derechos y con la finalidad de establecer las circunstancias señaladas, la Defensoría del Pueblo inició la presente investigación defensorial dentro de la cual se solicitó la respectiva información a fin de que el representante de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced, proporcione a la Defensoría del Pueblo toda la información que posea sobre el trámite dado a la petición planteada por el accionante.

44.- En este sentido el Dr. Segundo Chuqui Coordinador Provincial de la Cooperativa La Merced da contestación a la providencia de admisibilidad de la causa emitida por la Defensoría del Pueblo, relatando el historial que conlleva el pedido del compareciente y señalando que el señor Wilson Cabrera con fecha 10 de Noviembre del 2009, solicitó un crédito de 45.000 dólares a la cooperativa, el mismo que estaba destinado para la construcción de vivienda, presentando como garantía hipotecaria un lote de terreno diferente al lugar donde estaba construyendo su vivienda, por cuanto a esa fecha no disponía la escritura pública, por encontrarse en una urbanización global, considerando

este hecho y sobre todo la necesidad del socio, el comité de crédito con fecha 10 de diciembre de 2009 aprueba dicha solicitud y le concede como crédito hipotecario destinado para vivienda el monto solicitado a una tasa de interés del 14.50% que estuvo vigente a esa fecha. Que con fecha 10 de diciembre del 2012 el señor Wilson Cabrera presenta una petición a la cooperativa, solicitando el refinanciamiento del crédito y solicitando se le facilite los documentos que sustentan el crédito para vivienda, por lo que el comité de crédito mediante resolución de fecha 11 de marzo 2013 aprueba el refinanciamiento, luego de comunicaciones previas dirigidas al peticionario, y accede a su pedido, quedando un saldo del capital adeudado en \$23.750, a la misma tasa de interés del crédito inicial, a un plazo de 120 meses, mediante pagos mensuales con el mismo objeto, para vivienda, todo este trámite se ha realizado garantizando el crédito concedido con la hipoteca de un inmueble de su propiedad que estará vigente hasta la culminación del crédito concedido. Con todo ello y la documentación que adjunta la Cooperativa La Merced señalan que de ninguna manera han inobservado las disposiciones legales en la concesión del crédito al peticionario y al contrario han brindado un trato preferencial flexible, y se ha dado contestación oportuna a sus requerimientos entregándole toda la documentación que sobre el crédito ha solicitado.

45.- Durante el proceso de investigación defensorial, se convocó a una audiencia a las partes procesales en donde se pudo conocer durante la intervención del señor Wilson Cabrera que su deseo es que se le proporcione toda la información que ha venido requiriendo, señalando además que, si bien es cierto el crédito que se le concedió fue dado para vivienda en un inicio pero que durante el proceso de reestructuración considera que la tasa de interés que se le está cobrando corresponde a un crédito de consumo por lo que solicita que la cooperativa considere el cambio de crédito, en razón de que el destino del mismo jamás varió, y que ha sido utilizado para vivienda, petición que quedó a consideración de los representantes de dicha cooperativa quienes manifestaron pondrán a consideración de la matriz lo solicitado .

46.- En consecuencia la Defensoría del Pueblo procedió a solicitar a la Junta de Regulación Monetaria Financiera y al Banco Central del Ecuador que se conceda información respecto de cómo se encuentran reguladas las tasas de interés desde el año 2009 para el cobro de créditos hipotecarios, para lo cual con fecha 7 de septiembre de 2016 se recibió la contestación de estos organismos, mediante el cual adjuntan documentos sobre las tasas de interés efectivas vigentes desde el 2009 hasta julio del 2015, información que fue proporcionada a las partes procesales mediante providencia de seguimiento el día 12 de septiembre de 2016.

47.- En este contexto se comprende que las solicitudes del peticionario, fueron contestadas conforme la naturaleza de las mismas, esto quiere decir que el señor Wilson Cabrera en calidad de ciudadano, solicitó a la Cooperativa la Merced, se le *entregue copias certificadas, de todo el proceso de crédito, adjudicado a su favor a partir del 11 de diciembre de 2009; la liquidación del capital e intereses cobrados, hasta la fecha; las copias certificadas, de la aprobación del crédito con la presentación de la garantía, las copias certificadas de los nombramientos de los integrantes responsables de la cooperativa, esto es el directorio Presidente, Gerente; Supervisores de Crédito, que de acuerdo a la investigación sustanciada en esta delegación en efecto*

Av. Sor María Troncatti y Capitán Wilson Vinuesa

Teléfono: (593.2) 702077

RUC: 1760013130001

www.dpe.gob.ec

Macas- Morona Santiago

se comprueba ha sido entregada en su totalidad, tómesese en cuenta que es un derecho que le asiste al peticionario conforme lo establece el artículo 6 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública que; **“Información confidencial.- Se considera información confidencial aquella información pública personal, que no está sujeta al principio de publicidad y comprende aquella derivada de sus derechos personalísimos y fundamentales, especialmente aquellos señalados en el artículo 23 del numeral 66 de la Constitución Política de la República. ..[...]**” del análisis realizado se concluye que el derecho de petición es una garantía que permite al ciudadano tener acceso directo a quienes administran la información; y la obligación que éstos tienen de considerar las peticiones y resolverlas oportunamente y de manera motivada, en síntesis el derecho de acceso a la información confidencial de cierta manera deriva del derecho constitucional de petición especificado en el artículo 66 numeral 23, por cuanto la información confidencial del peticionario lo estaba administrando una institución privada, pero, que para ser garantizado su acceso, el compareciente Sr. Wilson Cabrera debió generar las peticiones de acuerdo a la información que requiera, a efecto de que se le garantice la entrega de la información que desee sobre sus derechos toda vez que es obligación de las instituciones públicas o privadas dar contestación a las solicitudes o reclamos de la ciudadanía, cuya naturaleza se adecúe a las competencias que la institución u organismo posea.

48.- Adicionalmente es importante señalar que la información recabada durante el proceso de investigación defensorial, como son las contestaciones y documentos entregados por la Junta Monetaria de Regulación Financiera y del Banco Central del Ecuador, fueron solicitados con el objeto de dar a conocer a las partes procesales, la información sobre las tasas de interés fijadas por los entes correspondientes, y a las cuales deben regirse las entidades del sector financiero privado, pero de ninguna manera constituyen documentos que la Defensoría del Pueblo deba profundizar en su análisis para supervisar el cumplimiento o no por parte de la Cooperativa La Merced, en razón de que no corresponde a nuestras competencias; por lo tanto, la petición y aclaración que hiciera el señor Wilson Cabrera con respecto al cambio de crédito, en razón de que el destino del mismo jamás varió, y únicamente fue utilizado para vivienda, lo cual depende de la posibilidad o no de que el Comité estructurado para aquello lo conceda y lo que le corresponde a la Defensoría del Pueblo de acuerdo a sus competencias es basar su análisis específico respecto de la petición del señor Wilson Cabrera Riera cuya parte fundamental se centra en la solicitud de información y documentos personalísimos, los cuales hasta la culminación del presente proceso defensorial, fueron entregados en su totalidad al peticionario.

49.- Por las consideraciones expuestas y de conformidad a las atribuciones constitucionales, legales y reglamentarias, especialmente a lo prescrito en el artículo 215 de la Constitución de la República del Ecuador, en concordancia con los artículos 16 y 20 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y artículo 12 inciso 7 de la Resolución 058-DPE-CGAJ-2015 Reglas para la Admisibilidad y trámite de Casos de Competencia de la Defensoría del Pueblo del Ecuador, el artículo 11 y 6 Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública y artículo 7 de su Reglamento, no habiendo causas formales que incidan en la plena validez del presente trámite, esta

Delegación Provincial de la Defensoría del Pueblo de Morona Santiago, en uso de sus competencias, **RESUELVE:**

V.- RESOLUCIÓN.-

Conforme a lo desarrollado en la presente investigación, la Defensoría del Pueblo de Ecuador, acorde a sus competencias constitucionales y legales, con la finalidad de garantizar la protección y tutela del derecho de petición y acceso a la información confidencial, dispone lo siguiente:

UNO.- DECLARAR que este trámite se realizó de conformidad con los principios de procedimiento constantes en la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, específicamente en el Título III.- Del Procedimiento, Capítulo I.- Principios Generales, primordialmente el artículo 12, por ende se registrará como causa defensorial finalizada en el año 2017.

DOS.- ACEPTAR la petición del señor Wilson Medardo Cabrera Riera, en virtud de la cual la Delegación Provincial de la Defensoría del Pueblo de Morona Santiago dio inicio a la investigación defensorial sobre el derecho de petición, mismo que fue garantizado durante el desarrollo del presente trámite defensorial, por la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced, Agencia Macas.

TRES.- EXHORTAR a la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced agencia Macas, realice una verificación de las solicitudes ingresadas por los clientes en sus agencias, a efecto de que puedan dar seguimiento y contestación a las solicitudes y requerimientos sobre sus relaciones contractuales de carácter financiero, tomando en cuenta lo que determina el artículo 6 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública en concordancia con el artículo 66 numeral 23 de la Constitución de la República.

CUATRO.- RECOMENDAR a la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced, agencia Macas, proceda a solicitar a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria información respecto de los defensores del cliente, que deben contar en las instituciones del sector financiero tanto público como privado a efecto de que sean las personas encargadas de promover la protección de los derechos e intereses de los clientes o usuarios ante dichas instituciones, así como también asesorarles e informarles sobre sus derechos y obligaciones.

CINCO.- RECOMENDAR al peticionario señor Wilson Medardo Cabrera Riera que en caso de considerarse afectado en sus intereses económicos personales por procedimientos contractuales realizados con las instituciones del sector financiero privado, acuda ante la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, quienes son los organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas y sociales que velan porque se cumpla el ordenamiento jurídico atendiendo al interés general.

SEIS.- RECORDAR a las partes que la Defensoría del Pueblo es la institución que tutela los derechos, y que mediante investigaciones, procedimientos y acciones,

fortalece la protección de los derechos humanos, recordando además que al Estado en general le corresponde establecer mecanismos que promuevan el trato igualitario con equidad, con la finalidad de contribuir a superar las desigualdades para avanzar hacia sociedades más justas equitativas y democráticas.

SIETE.- REMITIR una copia certificada del expediente defensorial a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria para su conocimiento, gestión y valoración correspondiente.

OCHO.- DEJAR a salvo las acciones legales y constitucionales que se consideren asistidas las partes, por lo que pueden solicitar el recurso de revisión de la presente resolución dentro del plazo de ochos días, al tenor de lo que dispone el artículo 13 y 14 de la Resolución 058 que establece las reglas para la admisibilidad y trámite de casos de competencia de la Defensoría del Pueblo.

OCHO.- Notifíquese y cúmplase.

Dr. Luis Mario Rodríguez Astudillo.

**DELEGADO DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO
EN LA PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO.**

Notificaciones a:

- Señor:

Wilson Medardo Cabrera Riera

Peticionario.

- Señore Representante Legal

Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda.