

16
Necissil
[Signature]



**RESOLUCIÓN No. 0089 -CGDZ5-2017-OS
TRAMITE DEFENSORIAL No. 1910-CGDZ5-2017**

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DEL ECUADOR.- COORDINACIÓN GENERAL ZONAL 5.-

Milagro, 05 de julio de 2017, a las 11h10.-

I. ANTECEDENTES Y HECHOS

1. Con fecha 22 de febrero de 2017, comparece a esta oficina de la Coordinación General Zonal 5 de la Defensoría del Pueblo ubicada en la ciudad de Milagro, el señor **Jinson Javier López Salinas** con cédula de identidad Nro. 0302342050, quien presenta una queja en contra de la Comisión de Tránsito del Ecuador CTE, Agencia Nacional de Tránsito ANT a quienes acusa de no brindar servicios públicos de calidad, en su petición manifiesta lo siguiente: "En diciembre de 2016 me retuvieron el vehículo que conducía por no poseer licencia del tipo y categoría adecuado para conducir camiones, el 27 de enero de 2017 me entregan la resolución del Juez de Tránsito donde se ordena que pague la citación, para que pueda proceder a retirar el vehículo, he averiguado en todas las oficinas de ANT, CTE y bancos y la multa no aparece en el sistema. No me quieren dar información y no puedo ni pagar ni retirar el vehículo. Por ello solicito que la Defensoría del Pueblo del Ecuador haga respetar mi derecho a acceder a servicios públicos de calidad y la ANT y CTE me den respuestas adecuadas y suban al sistema la mencionada multa para poder cancelar y retirar el vehículo".
2. Adjunta al formulario de petición copias simples de cédula de identidad, de matrícula del vehículo, la resolución judicial y papeleta de citación por la contravención cometida.
3. Con los antecedentes descritos y tras verificar que nos encontramos ante posibles hechos de vulneración del derecho al acceder a servicios públicos de calidad, que garantiza la Constitución de la República, se admitió el caso procediendo a dar el trámite respectivo mediante providencia de admisibilidad de fecha 02 de marzo de 2017, a las 08H36.

II. DILIGENCIAS DEFENSORIALES REALIZADAS Y DOCUMENTACIÓN APORTADA POR LAS PARTES

4. A foja 07 del expediente, consta la Providencia de Admisibilidad, de fecha 02 de marzo de 2017, en que se solicita al director Provincial de la CTE, información sobre el caso y convoca a las partes a una audiencia pública para el día 14 de marzo de 2017 a las 10H00.
5. De fojas 9 a 13 del expediente consta el escrito de fecha 14 de marzo de 2017, presentado por el la Dirección Provincial de la CTE Guayas, donde se dan las directrices para que el señor peticionario se pueda acercar a las oficinas de la CTE en Guayaquil y solucionar el problema, cuyo trámite está listo para ser despachado de inmediato. Además en el escrito se justifica la no comparecencia en la Audiencia convocada para ese día, debido a otra diligencia judicial que tiene que cumplir la misma fecha y hora.
6. A foja 14 del expediente consta la razón de fecha 14 de marzo de 2017 a las 10H30, donde el servidor defensorial comunica que no se lleva a cabo la audiencia programada para esta fecha debido a la no comparecencia del peticionario. La CTE ingresa un escrito donde niega la acusación y presenta la propuesta de atención inmediata y solución del problema.
7. A foja 15 del expediente consta la razón de fecha 28 de marzo de 2017, en la que el servidor defensorial encargado del caso, comunica que se ha mantenido dialogo telefónico con el peticionario, quine manifiesta que ha solucionado favorablemente el problema con la CTE y solicita el archivo de la causa.

III. CONSIDERACIONES:

8. Para el desarrollo de la presente Investigación defensorial se ha procedido a realizar el respectivo análisis jurídico del caso, teniendo en cuenta las siguientes disposiciones legales:
9. El principal derecho presumiblemente vulnerado sería el derecho al acceso a servicios públicos de calidad. Por ello el análisis se enfoca desde los mandatos contenidos en la Constitución de la República del Ecuador, acuerdos internacionales y cuerpos legales nacionales.
10. La Constitución de la República, obliga al Estado ecuatoriano a garantizar de forma general el pleno goce de los derechos a todos los ciudadanos y ciudadanas que residen en el país, es así que en el **artículo 3** numeral primero, establece que: "es deber primordial del Estado garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en

particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes".

11. **El artículo 11** en su numeral tercero, determina que: "Los derechos y garantías establecidos 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. Para el ejercicio de los derechos y las garantías constitucionales no se exigirán condiciones o requisitos que no estén establecidos en la Constitución o la ley;" el mismo Art. 11 en el numeral noveno, establece que: "El más alto deber del Estado consiste en respetar y hacer respetar los derechos garantizados en la Constitución, por lo cual 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".

DERECHO A ACCEDER A SERVICIOS PÚBLICOS Y PRIVADOS DE CALIDAD.

12. **La Constitución de la República del Ecuador** garantiza este derecho en su ART. 66 numeral 25 donde manifiesta "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".
13. En relación al derecho como usuario de servicios públicos la Constitución de la República contiene en la Sección novena.- Personas usuarias y consumidoras y prescribe en el **Art. 52.-** "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".
14. En el **Art. 53** determina: "Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación. 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, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados", y,
15. En el **Art. 54** ordena: "Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore. Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas".

IV. ANALISIS DE HECHOS Y DERECHOS:

16. En este caso que llega a conocimiento de la Defensoría del Pueblo del Ecuador el día 22 de febrero de 2017, presentado por el señor Jnson Javier López Salinas, en contra del Comisión de Tránsito del Ecuador, por haber brindado un mal servicio público, ya que luego de haber sido retenido su vehículo y existir la resolución judicial, no aparece la multa en el sistema y no puede ni cancelar ni retirar el vehiculo y en las oficinas no le dan la información adecuada.
17. Con estos antecedentes y hechos relatados que dan inicio a la presente investigación defensorial, más el detalle de las acciones realizadas por la Coordinación General Zonal 5 de la Defensoría del Pueblo, y la revisión del marco legal referencial de la Constitución de la República, normas internacionales y cuerpos legales nacionales, que contienen mandatos para la protección de los derechos presumiblemente vulnerados en el caso que nos ocupa, se procede a realizar el siguiente análisis de hechos y derechos.

SOBRE LA COMPETENCIA DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

18. La actuación de la Defensoría del Pueblo en la presente causa se encuentra legitimada en virtud de lo dispuesto en el artículo 215 de la Constitución, esto es, "Su función de protección y tutela de los derechos de los habitantes del Ecuador, además de lo dispuesto en el artículo 2 literal b de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, el cual establece que corresponde a la presente institución 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, los convenios y tratados internacionales ratificados por el Ecuador garantizan", disposición legal a la cual se remite el artículo 13 del mismo cuerpo legal, al establecer la atribución que tiene el Defensor del Pueblo de iniciar y proseguir de oficio o a petición de parte, las investigaciones necesarias para el esclarecimiento de los hechos a los que

se refiere el antes citado literal b del artículo 2, extendiéndose sus facultades de investigación a las actividades de cualquier autoridad, funcionario, empleado público o personas naturales o jurídicas relacionadas con los casos que se investiguen, no con el fin de establecer indemnizaciones económicas lo cual es competencia exclusiva de la justicia ordinaria, si no de determinar la posible existencia de vulneraciones a los derechos fundamentales, pudiendo exhortar de ser el caso a los responsables, a fin de que corrijan la conducta vulneradora de derechos y establezcan medidas de reparación integral a los afectados.

17
NECESITE
[Signature]

19. Por lo expuesto, al concluir que la Defensoría del Pueblo es plenamente competente para conocer el presente caso, se procede a realizar el análisis correspondiente sobre el fondo del mismo, determinando lo siguiente:

SOBRE LA POSIBLE VULNERACIÓN DEL DERECHO A ACCEDER A SERVICIOS PÚBLICOS Y PRIVADOS DE CALIDAD.

20. "El acceso 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", es un derecho constitucional muy relevante, al que tenemos derecho todos los ciudadanos de acuerdo a la Constitución de la República, sin embargo los ciudadanos nos sentimos inseguros cuando ese derecho es amenazado por acciones que realizan servidores públicos que actúan sin brindar la información necesaria y la atención de calidad y calidez que merecemos.
21. Según la presente petición el ciudadano Jinson Javier López Salinas, manifiesta que su vehículo fue retenido por encontrarse conduciendo con una licencia de menor tipo y categoría, para conducir camiones y que luego de ser emitida la resolución judicial, que ordena el pago de la multa para acceder al retiro del vehículo, la mencionada sanción económica no se refleja en el sistema informático de la red bancaria autorizada, ni en las oficinas de la ANT y CTE y cuando solicita información no le dan respuestas que conduzcan a una efectiva solución de su problema. Lo que contradice los mandatos constitucionales que garantizan el derecho al acceso a servicios públicos de calidad, con eficiencia y buen trato y además a una información veraz y oportuna.
22. Considerando el desarrollo del proceso investigativo, se puede determinar que la Comisión de Tránsito del Ecuador -CTE- con su ágil respuesta ante el requerimiento de la Defensoría del Pueblo del Ecuador, ha generado una acción de restitución inmediata del derecho que se presumía vulnerado al señor Jinson Javier López Salinas.

V.-RESOLUCION

Por las consideraciones expuestas, el análisis de derechos realizado y con la finalidad de tutelar el adecuado ejercicio y aplicación del derecho constitucional a acceder a servicios públicos de calidad, calidez y buen trato. La Coordinación General Defensorial Zonal 5 de la Defensoría del Pueblo, en uso de las facultades constitucionales y legales **RESUELVE:**

UNO: DETERMINAR que el presente trámite se realizó de conformidad con los principios de procedimiento constantes en la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, específicamente en el Título II.- Del Procedimiento, Capítulo I.- Principios Generales, primordialmente el artículo 12, por ende se registrará como causa defensorial en el libro de causas del año 2016.

DOS: DETERMINAR que la respuesta favorable de la Comisión de Tránsito del Ecuador ante el requerimiento realizado por la Defensoría del Pueblo del Ecuador, ha permitido la restitución inmediata del derecho que se presumía vulnerado.

TRES: EXHORTAR a los directivos de la Comisión de Tránsito del Ecuador, para que se ejecuten procesos de capacitación y formación en Derechos Humanos, dirigidos al personal tanto operativo como administrativo, tendientes a la mejora continua en el servicio público que brindan a la ciudadanía y que es un derecho constitucional que tenemos todos los habitantes de nuestro país.

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

CINCO.-DISPONER al Servidor Defensorial Soc. Oswaldo Solis el seguimiento de las resoluciones contenidas en el presente documento.

SEIS.- Notifíquese y cúmplase


Ab. Roxana J. Rezabala Mera

Véase
dta

COORDINADORA GENERAL DEFENSORIAL 5
DEFENSORIA DEL PUEBLO DE ECUADOR

Elaborado por:
Soc. Oswaldo Solís

Notificaciones:

1.- Señor
Jonson Javier López Salinas
Calle 25 de Agosto y Manabí
Milagro

Jonson López

2.- Señor:

Tnlg. Max Ramírez Cedeño
DIRECTOR PROCINCIAL DE LA CTE - GUAYAS
Dirección. Chile y Cuenca
Guayaquil.

*Remitido via
CORREOS DEUS SER.*

