

**UNIDAD JUDICIAL CIVIL CON SEDE EN LA PARROQUIA IÑAQUITO DEL DISTRITO
METROPOLITANO DE QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA**

No. proceso: 17230-2020-07661
No. de Ingreso: 1
Acción/Infracción: ACCIÓN DE PROTECCIÓN
Actor(es)/Ofendido(s): DEFENSORIA DEL PUEBLO
SERGIO PEREZ PADILLA- ESPECIALISTA DE USURIOS Y CONSUMIDORAS
(DIRECCION NACIONAL DEL MECANISMO DE PROTECCION DE PERSONAS
USUARIAS Y CONSUMIDORAS DE LA DEFENSRIA DEL PUEBLO)
AB. HAROLD ANDRES BURBANO VILLARREAL- COORDINADOR GENERAL
DE PROTECCION DE DERECHOS HUMANOS Y DE LA NATURALEZA
DR. FREDDY CARRION INTRIAGO-DEFENSOR DEL PUEBLO DE ECUADOR
Demandado(s)/Procesado(s): DR. SOFIA MARGARITA HERNANDEZ NARANJO- SUPERINTENDENTE DE LA
ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA
MSC. RUTH PATRICIA ARREGUI SOLANO- SUPERINTENDENTE DE BANCOS

Fecha	Actuaciones judiciales
17/09/2020	SENTENCIA

17:00:00

VISTOS: Agréguese al proceso los escritos que anteceden y la documentación adjunta.- En cuanto al escrito presentado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria incorporado al expediente con fecha 15 de septiembre de 2020, se lo atiende a través de la presente sentencia.- En cuanto a los escritos de amicus curiae remitidos a los correos institucionales con fecha 15 de septiembre de 2015, no se consideran en virtud de haber sido recibidos y materializados con posterioridad a la emisión de la sentencia verbal en la audiencia pública llevada a efecto en la fecha señalada.- En lo principal, por corresponder al estado procesal, se emite el presente fallo en los siguientes términos: ANTECEDENTES: A) Previo sorteo de ley, comparecen los señores: Dr. Freddy Carrión Intriago en calidad de DEFENSOR DEL PUEBLO DE ECUADOR; Ab. Harold Andrés Burbano Villarreal en calidad de COORDINADOR GENERAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS Y DE LA NATURALEZA; y, Ab. Sergio Pérez Padilla, Especialista de Usuarios y Consumidores de la DIRECCIÓN NACIONAL DEL MECANISMO DE PROTECCIÓN DE PERSONAS USUARIAS Y CONSUMIDORAS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO, como legitimados activos; y, presentan solicitud de Medidas Cautelares señalando: "Idquo;(hellip;) II.- LEGITIMACIÓN PASIVA: 1.- Los nombres y calidades de los legitimados pasivos en esta acción de garantía de medidas cautelares son: Señora magister Ruth Patricia Arregui Solano, Superintendente de Bancos. Señora doctora Sofía Margarita Hernández Naranjo, Superintendente de la Economía Popular y Solidaria. III.- ANTECEDENTES DE HECHO QUE AMENAZAN LA VIOLACIÓN DE DERECHOS CONSTITUCIONALES. 1.- El país y el mundo viven momentos muy complejos a raíz de la propagación del COVID-19, escenario que ha obligado a que mediante Decretos Ejecutivos No: 1017 de 16 de marzo de 2020; No. 1052 de 15 de mayo de 2020; y, 1074 de 15 de junio de 2020, el Presidente de la República declare y amplíe el estado de excepción por calamidad pública en todo el territorio nacional, por los casos de coronavirus confirmados y la declaratoria de pandemia de COVID-19, situación que se encuentra vigente a la presenta fecha y hasta 60 días posteriores al 15 de junio de 2020; (hellip;) 3.- Con fecha 22 de marzo la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera emitió las Resoluciones No. 568-2020-F y No. 569-2020-F, que tienen por objeto el "Diferimiento extraordinario de obligaciones crediticias", aplicable a todas las instituciones del sistema financiero público y privado; y, a las entidades del sector financiero popular y solidario controladas por la Superintendencia de Bancos y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria respectivamente. Las Resoluciones No. 568-2020-F y No. 569-2020-F, buscaban aliviar el pago de deudas que mantienen los ciudadanos con las entidades financieras, con base en el Decreto Ejecutivo No. 1017 de 16 de marzo de 2020, (hellip;) La Resolución No. 568-2020-F, dirigida para el Sector Financiero Popular y Solidario, en el párrafo décimo de su artículo único manifiesta lo siguiente: "El diferimiento extraordinario de obligaciones crediticias de los pagos y cuotas de capital e intereses por concepto de obligaciones financieras no causará intereses moratorios, gastos, recargos ni multas durante el período o plazo acordado con el deudor". Por su parte la Resolución No. 569-2020-F, dirigida al sector bancario público y privado, en su artículo único, disposición décimo cuarta, (párrafo tercero de la disposición) determina lo siguiente: "Los pagos y cuotas de capital e intereses por concepto de obligaciones financieras diferidas extraordinariamente no causarán intereses moratorios, gastos, recargos ni multas durante el período o plazo acordado con el deudor; las reestructuraciones y refinanciamientos no implican la existencia de una nueva operación crediticia, por lo tanto, no se afectan con los tributos, contribuciones ni otros gravámenes". 4.- Posteriormente mediante Oficio Nro. DPE-DP-2020-0174-O, de fecha 28 de marzo de 2020, desde la institución que represento se instó a la Junta de Política, Regulación, Monetaria y Financiera y en particular a la Superintendencia de Bancos y de Economía Popular y Solidaria, para que realice el seguimiento oportuno de cumplimiento por parte de todas las entidades de los sectores financieros público y privado y de la economía popular y solidaria, de las decisiones adoptadas por la autoridad de la política monetaria y financiera, con la finalidad de precautar los derechos de las personas usuarias

del servicio financiero. Así mismo en el oficio en referencia, se exhortó al señor Richard Iván Martínez Alvarado, Ministro de Economía y Finanzas; magister Ruth Arregui Solano, Superintendente de Bancos y a la doctora Sofía Margarita Hernández Naranjo, Superintendente de la Economía Popular y Solidaria a que: "[...] de manera urgente se emita una Resolución mediante la cual, durante la vigencia del estado de excepción, se suspendan los débitos automáticos de las cuentas corrientes y de ahorros destinados al pago de créditos y deudas de tarjetas de crédito hasta que los mismos se refinancien, reestructuren o noven, de manera que durante la emergencia se garantice y priorice el acceso y provisión de los servicios de primera necesidad y, se insta a la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y en particular a las Superintendencias de Bancos y de Economía Popular y Solidaria, para que realice el seguimiento oportuno del cumplimiento por parte de todas las entidades del Sector Financiero y de la Economía Popular y Solidaria de las decisiones adoptadas con la finalidad de que los deudores puedan cumplir con sus obligaciones ante el sistema financiero". (…) 6.- Mediante Oficio No. SB-DS-2020-0162- O, de 04 de abril de 2020, suscrito por la señora magister Ruth Arregui Solano, Superintendente de Bancos, en respuesta al oficio Nro. DPE-DP-2020-0174-O remitido por la Defensoría del Pueblo, señaló entre lo principal que, el ámbito de sus competencias, "el artículo 62, -numerales 1) y 7) del Código Orgánico Monetario y Financiero, establece como función primordial de la Superintendencia de Bancos, entre otras, la de ejercer la vigilancia, auditoría, control y supervisión del cumplimiento de las disposiciones de ese Código y de las regulaciones dictadas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, en lo que corresponde a las actividades financieras ejercidas por las entidades que conforman los sectores financieros público y privado, así como velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las entidades sujetas a su control; y en general, vigilar que cumplan las normas que rigen su funcionamiento." Por otra parte, respecto al seguimiento al cumplimiento de la Resolución No. 569-2020-F señaló que: "En lo que corresponde al cumplimiento de la normativa expedida con Resolución No. 569-2020-F de 22 de marzo de 2020, la Superintendencia de Bancos seguirá adoptando en el ámbito de su competencia legal, las acciones de control que le permite y obliga la ley, a efectos de verificar que las normas expedidas por el organismo regulador y así también las disposiciones emanadas de esta entidad de control, sean observadas y cumplidas por las entidades financieras controladas, de modo que se respeten siempre, en forma inalterable, los derechos de los consumidores financieros, más aún en esta situación de emergencia por la que atraviesa el país". 7.- Mediante Oficio Nro. JPRMF-2020-0119-O, de 16 de abril de 2020, el señor abogado Nelson Ricardo Mateus Vásquez, Secretario Administrativo de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, encargado, contestó la insistencia del oficio No. DPE-DP-2020-0174, de 28 de marzo de 2020 y oficio No. DPE-DP-2020-0148-O, de 19 de marzo de 2020 respecto a la solicitud de suspensión de los débitos automáticos temporalmente de las cuentas corrientes y de ahorros destinados al pago de créditos y deudas de tarjetas de crédito, emitido por la Defensoría del Pueblo, donde manifestó lo siguiente: "[...] no sería necesaria la modificación solicitada, en virtud de que el diferimiento de los valores vencidos o por vencer implica la suspensión de los débitos automáticos, conforme se desprende de la Disposición Transitoria innumerado de la Resolución No. 568-2020-F, relativa a las entidades del sector financiero popular y solidario [...] Así como lo previsto en la Disposición Transitoria Décima Tercera de la resolución No. 569-2020-F, relativa a las instituciones del sistema financiero público y privado". (…) 8.- Con la finalidad de tener claridad respecto de las disposiciones establecidas en la Resolución 569-2020- F, emitida por la Junta de la Política Monetaria y Financiera, mediante Oficio Nro. DPE-DP-2020-0204-O, de fecha 17 de abril de 2020, la Defensoría del Pueblo elevó la respectiva consulta a la Superintendencia de Bancos, en torno a cuatro cuestiones sobre su aplicación. (…) 9.- Mediante Oficio Nro. SB-DS-2020-0203-O, de 28 de abril de 2020, la señora magister Ruth Arregui Solano, Superintendente de Bancos dio respuesta al Oficio DPE-DP-2020-0204-O, de 17 de abril de 2020 remitido por la Defensoría del Pueblo, en lo pertinente en torno a las preguntas realizadas y que se relacionan con los hechos de la presente solicitud de medida cautelar (preguntas 2 y 3), la autoridad en mención indicó lo siguiente: " Pregunta 2: El diferimiento extraordinario de obligaciones crediticias es facultativo para cada institución financiera y está sujeto al cobro de intereses por el tiempo de gracia establecido por cada institución financiera? Respuesta: En lo que corresponde a la primera parte de su segunda pregunta, mediante la cual trata de establecer si el "Diferimiento extraordinario de obligaciones crediticias" es facultativo para cada institución financiera cabe señalar que la misma ha sido contestada con amplitud en el anterior numeral. En lo que respecta a la segunda parte de esta pregunta, dirigida a saber si el diferimiento está sujeto al cobro de intereses por el tiempo de gracia establecido por cada institución financiera, es necesario remitirse a la Disposición General Décima Cuarta del Capítulo XIX, Título II, Libro I de la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros, que textualmente dispone: "DÉCIMA CUARTA.- Las entidades del sector financiero público y privado establecerán políticas y procedimientos específicos para la gestión y seguimiento de los diferimientos extraordinarios referidos en la transitoria anterior. Así también, deberán contar con sistemas de información y contabilidad que permitan la identificación y el seguimiento eficiente de dichos diferimientos. A partir de los estados financieros presentados con fecha 31 de marzo del 2020 y por un plazo de 90 días, los saldos de los créditos directos, créditos contingentes pagados, cuotas o porción del capital que formen parte de los dividendos de las operaciones de los segmentos comercial prioritario, productivo, comercial ordinario, consumo ordinario, consumo prioritario, microcrédito en cualquiera de las modalidades, educativo, vivienda, inversión pública y los comprendidos dentro de las inversiones privativas del BIESS que no hubieren sido pagados en la fecha de vencimiento, se transferirán a las correspondientes cuentas vencidas a los sesenta (60) días posteriores a la fecha de vencimiento de la operación, las operaciones señaladas no serán reportadas como vencidas al registro de datos crediticios por parte de las entidades . (e) subrayado es de su autoría) Los pagos y cuotas de capital e intereses por concepto de obligaciones financieras diferidas extraordinariamente no causarán intereses moratorios, gastos, recargos ni multas durante el período o plazo acordado con el deudor: las reestructuraciones y refinanciamientos no implican la existencia de una nueva operación crediticia, por lo tanto, no se

afectan con los tributos, contribuciones ni otros gravámenes. Las entidades podrán aplicar este diferimiento extraordinario durante la vigencia de la presente resolución; los créditos que se beneficien de este procedimiento extraordinario e incumplan con los nuevos términos y condiciones se deben reconocer como reestructurados. Las entidades del sector financiero privado podrán modificar las condiciones originalmente pactadas para los créditos sin que aquello constituya reestructuración de la operación, manteniendo la calificación que el crédito tenía al momento de la entrada en vigencia de la presente resolución y, por lo tanto, sin que se modifique el requerimiento de provisión correspondiente". Como se puede apreciar, la utilización de los mecanismos de alivio financiero que constan en la normativa, es facultativa respecto de las obligaciones crediticias contraídas tanto con instituciones financieras privadas como públicas, en razón de estar supeditada al acuerdo previo y expreso de las partes. Sin embargo, de haberse acordado el diferimiento extraordinario, que supone el pago de dividendos en el tiempo previsto en la norma, el mismo no está sujeto al pago de intereses, gastos, recargos ni multas ." La normativa expuesta también prevé que tratándose de reestructuraciones y refinanciamientos, estos tampoco implican una nueva operación crediticia; no obstante, estarán sujetos a los acuerdos a los que llegue la entidad y su cliente, ya que estas modalidades implican modificaciones a la obligación original. (...)" (La negrita y subrayado nos corresponde). Pregunta 3 La Resolución de la Junta Bancaria No. 059-2020-F (SIC) determina a las instituciones financieras el no cobro de intereses mientras se realiza el diferimiento extraordinario de obligaciones crediticias o mientras dura el estado de emergencia sanitaria? Respuesta: Se debe indicar que según la Disposición Transitoria Cuarta del Capítulo XIX, Título II, Libro I de la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros, no se deben aplicar intereses cuando se haya acordado el diferimiento extraordinario de la obligación crediticia por el plazo establecido en dicha norma, esto es, 60 días para las entidades privadas y mínimo 90 días para entidades financieras públicas. (...)" . 10.- Desde el inicio de la emergencia sanitaria, la Defensoría del Pueblo se encuentra monitoreando a nivel nacional el estado situacional de los derechos ante la evidente escalada de vulneraciones de los mismos en distintos ámbitos, fruto de estas acciones logró evidenciar a través de distintos medios de comunicación varios reclamos de personas usuarias de servicios financieros que mostraban su malestar ante presuntos cobros indebidos por parte del Banco del Pacífico por concepto de un rubro denominado "emergencia sanitaria", situación que a más de atentar derechos va en contra de lo determinado en las disposiciones de la Junta de la Política Monetaria y Financiera. En ese contexto, mediante Oficio Nro. DPE-DDP-2020-0236-O, de fecha 15 de mayo de 2020, el señor doctor Freddy Carrión, Defensor del Pueblo puso en conocimiento de la Superintendente de Bancos magister Ruth Arregui Solano, su preocupación, ante el número de quejas indicadas por los usuarios de los servicios financieros del Banco del Pacífico y su producto "Pacificar", por el cual se estaría imponiendo al cliente un cobro denominado PMIN EMERG SANITARIA, sin que se haya informado de que se trataría el mismo y sin la aceptación previa de los afectados, con la preocupación que dicha práctica podría estar replicándose en otras entidades financieras (bancos) del país. Es importante manifestar que, en el oficio precitado se solicitó a la Superintendencia de Bancos lo siguiente: "[...] SOLICITA a su Autoridad, conforme a sus competencias, el control y seguimiento URGENTE de dichas acciones generadas por las instituciones del sistema financiero y se informe los motivos por los cuales se estarían cobrando esos valores en las entidades financieras (bancos), a qué concepto correspondería y si las personas usuarias estuvieron debidamente informadas y por lo tanto cuenta la entidad financiera con la correspondiente autorización; así mismo, y en caso de no estar autorizadas se proceda suspender de forma inmediata el cobro de dichos rubros que atentarían gravemente a los derechos de los usuarios, conforme a la normativa expuesta, y se proceda con la devolución de los que ya han sido cobrados; sin perjuicio de las sanciones legales que correspondan". Del oficio remitido a la Superintendencia de Bancos, la Defensoría del Pueblo no ha tenido respuesta hasta la presente fecha. 11.- Posteriormente, mediante Oficio Nro. DPE-DDP-2020-0321-O, de fecha 15 de julio de 2020, la Defensoría del Pueblo, puso en conocimiento de la Dra. Sofía Margarita Hernández Naranjo, Superintendente de Economía Popular y Solidaria, los reclamos receptados en la Delegación Provincial de Chimborazo de la Defensoría del Pueblo, relacionados con presuntos cobros indebidos por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Daquilema", matriz Riobamba, entidad que presuntamente estaría cobrando valores por concepto de SEGURO DE INCENDIOS, así como otros valores no contemplados en la tabla de amortización original, con la cual se pactó inicialmente con los usuarios. En el oficio en referencia se solicitó entre lo principal que: "[...] se informe sobre la legalidad de dichos cobros, así también, si las personas usuarias estuvieron debidamente informadas y por lo tanto cuenta la entidad crediticia con la correspondiente autorización; así mismo, y en caso de no estar autorizadas se proceda a suspender de forma inmediata el cobro de dichos rubros que atentarían gravemente a los derechos de los usuarios y usuarias, conforme a la normativa expuesta, sin perjuicio de las sanciones legales que correspondan". Así mismo se solicitó que, a fin de mantener un sistema de atención directa de los casos y la debida cooperación institucional, se pueda considerar designar una contraparte para coordinar acciones en conjunto en beneficio de las personas usuarias del sector de Economía Popular y Solidaria, solicitud de la cual no se tiene respuesta hasta la actualidad. 12.- (…); la Defensoría del Pueblo ha receptado múltiples reclamos a nivel nacional, respecto a presuntos cobros indebidos derivados de distintas situaciones como consecuencia de los diferimientos extraordinarios de créditos otorgados por las entidades financieras, entre ellos a modo de ilustración los siguientes: cobro nuevos intereses ante los diferimientos extraordinarios otorgados; casos de cobros derivados de presuntos seguros relacionados con el covid-19 o emergencia sanitaria, que no han sido autorizados por los clientes; cobro seguros de incendios y otros relacionados no contemplados en la tabla de amortización original, entre otros. Si bien en la mayoría de los casos, las personas usuarias han sido asesoradas y direccionadas para que presenten su reclamos ante las entidades de control, en este caso Superintendencia de Bancos y Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, el número de casos conocidos por la Defensoría del Pueblo sigue en aumento y no se ha logrado evidenciar el accionar de las entidades de control, llamadas a garantizar los derechos de los usuarios de servicios financieros, así tampoco se ha podido obtener respuesta a los

últimos requerimientos de intervención efectuados por la Defensoría del Pueblo. Así también es importante indicar que, en días anteriores se mantuvo una reunión un grupo de personas afectadas por la banca, quienes pusieron en conocimiento de la Defensoría del Pueblo cerca de 80 nuevos casos relacionados con cobros indebidos, derivados de los diferimientos extraordinarios efectuados por las entidades financieras, así como otras acciones que pondría en riesgo su derecho constitucional a recibir bienes y servicios de calidad, información que se anexa a la presente solicitud de medidas cautelares para su conocimiento. (…) 13.- Finalmente es importante indicar que, en concordancia a lo determinado en la Ley de Apoyo Humanitario, la Junta de la Política Monetaria y Financiera expidió las resoluciones 587-2020-F y 588-2020-F, mismas que se adjuntan para su revisión en caso de considerar necesario, pero que en esencia establecen una ampliación por 60 días adicionales para que clientes y entidades financieras puedan acogerse a solicitud de diferimiento extraordinario de créditos, ya sea a pedido de la persona usuaria o por iniciativa directa de las entidades financieras, sin que esto implique situación distinta respecto al procedimiento o condiciones establecidas en las resoluciones 568-2020-F y 569-2020-F, referidas en párrafos anteriores. IV.- DERECHOS CONSTITUCIONALES QUE SE ENCUENTRAN EN INMEDIATE Y GRAVE RIESGO Y CUYA TUTELA SE INVOCA MEDIANTE ESTA SOLICITUD DE MEDIDAS CAUTELARES PARA PREVENIR DAÑOS A LAS PERSONAS USUARIAS

DEL SERVICIO FINANCIERO Y DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA. (…) Sobre el derecho constitucional a disponer de bienes y servicios de óptima calidad así como una información precisa y no engañosa El artículo 52 de la Constitución de la República de Ecuador establece que: "Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como 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". El artículo 66 de la Carta Magna reconoce y garantiza para las personas: "[...] 25.- 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." En esa línea, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en su artículo 4 numerales 2, 4 y 5 garantiza como derechos fundamentales de los consumidores los siguientes: (…) De su parte, el Código Monetario y Financiero en su artículo 152 determina que: "Las personas naturales y jurídicas tienen derecho a disponer de servicios financieros de adecuada calidad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características". El artículo 154 del mismo Código Monetario y Financiero, sobre la aceptación expresa, previene que: "Es derecho de los usuarios que los cargos que se impongan por servicios financieros y no financieros se efectúen luego de que hayan sido expresa y previamente aceptados"; de su parte, el artículo 248 ibídem, manifiesta que: "Las entidades del sistema financiero nacional no podrán efectuar cargo alguno por la prestación de servicios distintos de los financieros, a nombre de terceros, si no cumplen con la regulación que la Junta expida para el efecto o que cuenten con la aceptación previa y expresa del usuario. La aceptación deberá ser comprobable por cualquier forma reconocida por la ley. Los cargos cobrados que no cuenten con la aceptación expresan del usuario deberán ser restituidos, sin perjuicio de las sanciones que hubiere lugar". Sobre los instrumentos internacionales de protección de derechos de las personas usuarias y consumidoras. El Corpus Iure Internacional recoge los estándares internacionales de protección de los derechos del consumidor; en ese sentido, La Asamblea General de Naciones Unidas, mediante Resolución 70/186, aprobó el 22 de diciembre de 2015 las directrices para la protección del consumidor, en tal virtud; "Corresponde a los Estados Miembros formular, fortalecer o mantener una política enérgica de protección del consumidor, (...). Al hacerlo, cada Estado Miembro debe establecer sus propias prioridades para la protección de los consumidores, según las circunstancias económicas, sociales y ambientales del país y las necesidades de su población (...)". Las directrices anteriormente citadas procuran atender entre otras las siguientes necesidades conforme el punto III de los principios generales: "c) La protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y su seguridad; d) La promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores; e) El acceso de los consumidores a una información adecuada que les permita hacer elecciones bien fundadas conforme a los deseos y necesidades de cada cual"; g) La disponibilidad para el consumidor de medios efectivos de solución de controversias y de compensación. En lo relacionado a la protección de los intereses económicos del consumidor las directrices manifiestan lo siguiente: "Los Estados Miembros deben intensificar sus esfuerzos para impedir el empleo de prácticas que perjudiquen los intereses económicos de los consumidores, garantizando que los fabricantes, los distribuidores y cuantos participan en la provisión de bienes y servicios cumplan las leyes y las normas obligatorias vigentes. Se debe alentar a las organizaciones de consumidores a que vigilen prácticas perjudiciales como la adulteración de alimentos, la comercialización basada en afirmaciones falsas o capciosas y los fraudes en la prestación de servicios". (…) Sobre el control constitucional de la omisión normativa Señor/a Juez/a, las omisiones y falta de control de las entidades demandadas, Superintendencia de Bancos y Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, pueden atentar a lo determinado en los artículos 308 y 309 de la Constitución de la República para citar lo que corresponde, el artículo 308 establece lo siguiente: "Las actividades financieras son un servicio de orden público, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley; tendrán la finalidad fundamental de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. Las actividades financieras intermediarán de forma eficiente los recursos captados para fortalecer la inversión productiva nacional, y el consumo social y ambientalmente responsable. El Estado fomentará el acceso a los servicios financieros a la democratización del crédito. Se prohíben las prácticas colusorias, el anatocismo y la usura". Por su parte el artículo 309 ibídem manifiesta que: "El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y

solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez". En ese sentido y para ampliar su desarrollo normativo el artículo 62 del Código Orgánico Monetario y Financiero, establece las funciones de la Superintendencia de Bancos, entre las cuales y para el presente análisis se encuentran las siguientes: "1 Ejercer la vigilancia, auditoría, control y supervisión del cumplimiento de las disposiciones de este Código y de las regulaciones dictadas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, en lo que corresponde a las actividades financieras ejercidas por las entidades que conforman los sectores financieros público y privado; [...] 16. Proteger los derechos de los clientes y usuarios financieros y resolver las controversias en el ámbito administrativo que se generen con las entidades bajo su control, para lo cual podrá solicitar o practicar de oficio, según sea el caso, las acciones de control necesarias para su esclarecimiento; [...] 21. Controlar que las entidades del sistema financiero público y privado cumplan con las decisiones adoptadas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera; [...] 27. Imponer las sanciones previstas en este Código; [...]" De su parte, las atribuciones de La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria están establecidas en el artículo 147 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, entre las cuales para el análisis precedente citamos las siguientes: "a) Ejercer el control de las actividades económicas de las personas y organizaciones sujetas a esta Ley; b) Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las instituciones sujetas a su control; [...] g) Imponer sanciones; h) Las demás previstas en la Ley y su Reglamento [...]". Sobre la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario El artículo 12 de la Ley de Apoyo Humanitario, publicada en el Registro Oficial 229 de 22 de junio de 2020, sobre la reprogramación de pago de cuotas por obligaciones con entidades del sistema financiero nacional y no financiero establece entre lo principal lo siguiente: "La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, dentro de los 10 días siguientes a la vigencia de la presente Ley, deberá emitir una resolución para que, durante el período de vigencia del estado de excepción por calamidad pública y hasta 60 días después de finalizado el estado de excepción, todas las entidades del sistema financiero nacional, incluidas las entidades emisoras y autorizadas para emisión de tarjetas de crédito y aquellas personas jurídicas que no forman parte del sistema financiero y que tengan como giro del negocio operaciones de crédito, efectúen procesos de acuerdos con sus clientes para reprogramar el cobro de cuotas mensuales generadas por cualquier tipo de obligación crediticia. El acuerdo sobre la reprogramación al que lleguen las instituciones con sus clientes podrá incluir diferimientos y reprogramaciones de cuotas impagas. Asimismo, durante el periodo del diferimiento, todas las entidades referidas anteriormente quedan prohibidas de generar intereses de mora sobre el capital de los valores diferidos [...]". Señor/a Juez/a, es necesario indicar que esta solicitud de medida cautelar no se presenta en detrimento de la política pública económica establecida por la Junta de la Política Monetaria Financiera, ni tampoco por lo establecido en el artículo precitado de la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario, por el contrario se entiende la razón de ser de éstas; sin embargo, es su aplicación, falta de claridad y de control efectivo por parte de las entidades demandadas lo que ha generado la aplicación de diversas prácticas abusivas de las entidades financieras a nivel nacional y con ello la afectación de los derechos de las personas usuarias de este servicio. Finalmente, es importante tomar en cuenta que los procesos de control no han sido lo suficientemente ágiles, situación que amenaza con dejar en indefensión a los usuarios de los servicios financieros. (…)

VI.- MEDIDAS CAUTELARES SOLICITADAS. Por todo lo expuesto, solicitamos que su autoridad constitucional, basado en el procedimiento, informal, sencillo, rápido y eficaz, determinado en el artículo 26 y siguientes de la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional, referentes a las medidas cautelares, con la finalidad de evitar vulneración de derechos que se encuentran amenazados conforme el análisis presentado, emita las siguientes medidas cautelares: 1. La suspensión inmediata de intereses, gastos recargos, multas u otros relacionados con seguros y afines que no han sido solicitados por los clientes y que generan pagos no contemplados en las resoluciones emitidas por la Junta de la Política Monetaria y Financiera derivados de los diferimientos extraordinarios de créditos otorgados por las entidades financieras y de economía popular y solidaria a favor de los usuarios del servicio financiero; La suspensión de cualquier tipo de pago relacionado con los diferimientos extraordinarios de créditos deberá estar vigente hasta que las entidades de control Superintendencia de Bancos y Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, atiendan cada uno de los reclamos presentados por los usuarios de servicio financiero afectados, en sus instancias administrativas. (Reclamos anteriores y posteriores a la emisión de la medida cautelar). 2. A fin de cesar las vulneraciones de los usuarios del sistema financiero se solicita disponer a la Superintendencia de Bancos y Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, que establezca procedimientos ágiles, oportunos de atención y de fácil acceso para los usuarios de servicios financieros afectados por los cobros de valores indebidos fruto de los diferimientos extraordinarios otorgados. Por otra parte, se ordene a que se realice un control inmediato y de ser necesario sancione a todas las entidades reguladas que no están atendiendo de forma oportuna los reclamos presentados por sus clientes y a su vez realizan prácticas indebidas de hostigamiento en el cobro de créditos a los clientes. 3. Más allá de que la presente solicitud de medida cautelar no se presenta en contra de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, consideramos pertinente que su autoridad, ordene a dicha entidad realizar una aclaración respecto a los cobros de intereses derivados del diferimiento extraordinario de créditos en un contenido amigable y de fácil entendimiento para todas las personas usuarias de los servicios financieros, garantizando así su derecho a recibir información clara precisa completa y oportuna. (…)”- B) La petición es mediante auto de 17 de agosto de 2020 el cual además de cumplir con lo previsto en el Art. 13 de la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional; y, toda vez que de la lectura integral de la demanda se evidencia que, los hechos relatados guardan relación con alegaciones de presuntas vulneraciones de derechos, en observancia de la regla jurisprudencia contenida en el numeral 5.1 de la sentencia No. 364-16-SEP-CC emitida por la Corte Constitucional el 15 de noviembre de 2016 que a letra señala: “ 5.1 Cuando la jueza o juez, al conocer la petición de una medida cautelar solicitada de manera autónoma advierta, de la lectura integral de la demanda y hechos relatados

en ella, que los mismos no se encasillan dentro de la amenaza de un derecho, sino que guardan relación con un hecho en el que se alegue una presunta vulneración de un derecho, deberá enmendar el error de derecho en que incurrió el solicitante y tramitar la medida cautelar solicitada en conjunto con la garantía jurisdiccional de conocimiento que corresponda. (…). ”; se dispone tramitar la demanda bajo las normas relativas a la Acción de Protección; en virtud de lo cual las medidas cautelares solicitadas serán resueltas conjuntamente con la acción de garantía jurisdiccional de conocimiento, tanto más cuando los legitimados pasivos expresamente solicitaron ser escuchados en audiencia previamente a adoptar una decisión respecto de las mismas (fs. 58, 59, 89 y 90), al amparo del Art. 76.7 literal c) de la Constitución de la República.- C) Conforme los recaudos procesales se evidencia que las entidades accionadas han sido legalmente notificadas con la presente acción de protección, disponiéndose además se cuente con el señor PROCURADOR GENERAL DEL ESTADO; con el Representante Legal de la ASOCIACIÓN DE BANCOS PRIVADOS DEL ECUADOR; y, con el Representante Legal de la RED DE INTEGRACIÓN ECUATORIANA DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO, quienes también se encuentran notificados en legal y debida forma.- 4) A lo largo del proceso se han presentado escritos de amicus curiae que han sido admitidos para mejor resolver, muchos de los cuales fueron escuchados en la audiencia pública llevada a efecto el 20 de agosto de 2020.- De lo señalado se evidencia que, en el proceso constitucional, éste órgano jurisdiccional ha dado cumplimiento con la tramitación propia de la naturaleza de este tipo de acción, por lo que una vez finalizada la audiencia pública respectiva se ha dictado la resolución de manera verbal; por lo que, siendo el estado el de hacerlo por escrito y motivadamente, se realizan las siguientes consideraciones: PRIMERO: La suscrita jueza es competente para resolver la presente causa de acuerdo a lo establecido en el Art. 86 numeral 2 de la Constitución de la República del Ecuador en concordancia con los Arts. 7 y 167 de la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional (LOGJCC).- SEGUNDO: No se advierte omisión de solemnidad sustancial alguna en la tramitación de la presente acción constitucional ni violación al trámite correspondiente, por lo que se declara su validez procesal; tanto más que al ser una garantía jurisdiccional revestida de los principios de sencillez, rapidez y eficacia en la tramitación se han respetado todas las garantías constitucionales del debido proceso.- TERCERO: La audiencia pública es llevada a efecto el 20 de agosto de 2020, siendo reinstalada el 15 de septiembre del mismo año, en la cual el legitimado activo, DEFENSORÍA DEL PUEBLO en lo principal señala que, se ha presentado esta acción con el fin de conseguir una tutela frente a cobros arbitrarios por parte de entidades del sistema financiero, quienes pese a que, mediante resoluciones emitidas en el marco del estado de excepción por la pandemia de COVID 19 por parte de la Junta de Política Monetaria se ha establecido la prohibición de cobrar intereses sobre intereses, gastos de cobranza, seguros o intereses de mora en los procesos de renegociación de obligaciones crediticias, realizan dichos cobros aumentando el nivel de deuda, lo que ha originado una afectación a los derechos de los usuarios del sistema financiero por cobros y prácticas indebidas; pese a que es obligación de las Superintendencias de Bancos y de Economía Popular y Solidaria, controlar que se cumpliera con las resoluciones emitidas para el efecto, esto es que en el momento en que se refinancien los créditos se protegiera de estos cobros abusivos; la omisión del control, supervisión y vigilancia del cumplimiento de las Resolución 568-2020, 569-2020 y Art. 12 de la Ley Humanitaria ha dado como resultado que se afecte gravemente los derechos reconocidos en la Constitución de los usuarios de los servicios financieros, pues múltiples instituciones bancarias han afectado a los ciudadanos por el hecho de no haber tenido el control adecuado por parte de las instituciones que estaban obligadas a hacerlo. Puntualiza que, los actos de omisión sobre los cuales recae la acción de protección conforme lo establece el Art. 41.1 de la LOGJCC constituye las omisiones de control frente a las resoluciones que ha emitido la Junta Política Monetaria y Financiera, las cuales no tienen otro procedimiento de control en el ordenamiento jurídico; con la que se busca la tutela inmediata, efectiva y adecuada de los derechos que ya están siendo vulnerados no sólo para hacer cesar la vulneración sino para repararlos, pues se ha venido produciendo daño a todos los usuarios del sistema financiero. En cuanto al Art. 41 numeral 2 de la precitada ley se tiene que, la acción de protección también opera en contra de cualquier política pública que se encuentre vulnerando los derechos, así las resoluciones de la Junta de Política Monetaria y Financiera además de constituir un acto de administrativo o actos de simple administración, constituyen en su conjunto una política pública que está encaminada al pleno goce y ejercicio de derechos de la personas usuarias del Sistema Financiero, política que debe ser observada y controlada a través de las garantías jurisdiccionales. Señala además que, existen competencias que nacen de un ordenamiento jurídico constitucional e infraconstitucional las cuales al ser omitidas en su cumplimiento por los organismos de control demandados generan daño y por lo tanto son susceptibles de control a través de las garantías jurisdiccional de medidas cautelar o de acción de protección; pues han sido presentadas cientos de denuncias en la Defensoría del Pueblo, las cuales han sido remitidas a instituciones de control a través de redes sociales y varios mecanismos, por cobros ilegales por parte de las agencias del sector financiero, siendo necesario reparar el daño; por lo tanto solicita se declare la vulneración de los derechos de atención prioritaria de las personas usuarias y consumidoras, a la seguridad jurídica, a la propiedad, a acceder a bienes y servicios públicos de calidad, por lo que como medidas de reparación requiere se establezca la suspensión inmediata de todos los cobros derivados de los procedimientos de diferimiento extraordinario de los créditos otorgados por las entidades del sistema financiero tanto privado como de la economía popular y solidaria; y, se obligue como medida de reparación integral a que se inicien los procesos de control a las entidades del sistema financiero, pero además se establezcan reglas claras para que estos procedimientos de refinanciación se realicen conforme establecen las normativas ya citadas y en el marco del cumplimiento de los derechos constitucionales.- Por su parte la SUPEINTENDENCIA DE BANCOS en lo medular sostiene que, dentro de la acción constitucional planteada no se determina si existió omisión o incumplimiento por parte de la Superintendencia de Bancos frente a sus competencias, pues por un lado se habla de omisiones de su labor constitucional de control señalando el Art. 308 de la Constitución y por otro de que no se cumplido con la resolución 569-2020-F con sus

modificaciones mediante resoluciones 582- 2020-F y 589-2020-F emitidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, así como con el Art. 12 de la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario que conforman parte del sistema jurídico ecuatoriano; por lo que, si estamos ante una Autoridad pública que no cumple con la Constitución, el Código Orgánico Monetario Financiero, las resoluciones de la Junta de Política de Regulación Monetaria, la vía adecuada es la acción por incumplimiento ante la Corte Constitucional, por lo que se debería rechazar la acción de protección pues existe acción específica determinada por la ley. Sin embargo señala que, no es verdad que la Superintendencia haya incumplido sus funciones[GMEN1] como ente de control y de protección de los derechos de los usuarios del sistema financiero y de los depositantes, para el efecto exhibe cuadros que recogen las acciones adoptadas desde antes de la emergencia sanitaria, entre ellas la presentación a la Junta Monetaria del proyecto de Resolución 569-2020, emisión de la circular que pone en conocimiento de todas las instituciones bancarias dicha resolución mediante la cual dispone su cumplimiento obligatorio; emite una serie de credenciales y circulares las cuales disponen acciones para el cumplimiento de la Resolución 569 y sus reformas y sobre todo dispone a los equipos de control para que ingresen a los bancos y revisen la cartera Covid y la cartera refinanciada, siendo este el proceso en el que se encuentra en este momento, lo que se busca es ingresar a las entidades y efectuar una supervisión focalizada y monitoreo continuo con el objeto de revisar la liquidez de la cartera Covid según el cumplimiento del plan de negocios, con la observación, evaluación de riesgo de diferentes entidades bancarias que enumera, en donde se revisa la cartera incluida la diferida extraordinariamente; señala que en esta pandemia ha existido un diferimiento de transacciones de más o menos 1.800.000 las cuales deben ser verificadas por la Superintendencia. Manifiesta que, el Código Orgánico Monetario y Financiero establece que cuando existe algún problema entre el usuario financiero y la entidad en control, la Superintendencia ejerce un control posterior sin perjuicio de las acciones de control que realice; en este sentido 1.773.890 transacciones se han refinanciado de las cuales la Superintendencia ha tenido reclamos en un total de 499 las cuales se encuentran tramitando en este momento muchas de las cuales ya han sido resueltas; destaca que el dinero prestado no le pertenece a los bancos sino a los ahorristas y que los bancos al cobrar los créditos lo que hacen es recuperar el dinero de los ahorristas. Sostiene que, el diferimiento extraordinario es una medida que tienen que tomar el usuario de los servicios financieros y la entidad financiera en función de la libertad de poder decidir entre los dos; si habido ha existido abuso de parte de las entidades financieras o ha habido cobros que no tienen relación con lo que establece la Resolución 569 de la Junta de Política de Regulación Financiera la Superintendencia iniciará o ha iniciado las acciones correspondientes de control y una vez verificada una muestra de la cartera de los bancos se tomarán las acciones correspondientes, esto es una vez que conozcan y cuenten con el informe de la supervisión, se dispone la reversión de las operaciones a las entidades financieras correspondientes, devolución a los usuarios y los procesos administrativos sancionadores que tengan relación con la ley que van de la mano con el Código Orgánico Administrativo y con las resoluciones internas de la Superintendencia de Bancos; existe un debido proceso para la atención a los clientes de los servicios financieros, incluso en el mes de mayo emitió un Código de Derechos del Usuario Financiero, así también ha emitido una norma específica en función del COA que regula todo el procedimiento de quejas, reclamos y consultas el cual consiste en términos generales en que el usuario financiero llega a la Superintendencia por cualquier canal presenta una queja, la cual ingresa a la Dirección Nacional de Atención al Ciudadano o a las intendencias regionales, se avoca conocimiento, se pide la información necesaria a las entidades financieras y se inicia un proceso contencioso entre las entidades financieras y la Superintendencia para no vulnerar derechos, eso termina con una resolución por parte de Atención al Usuario que puede ser impugnada por recurso de apelación y revisión en la Superintendencia, acto administrativo en firme que puede ser impugnado por vía contencioso administrativa. Sostiene que, la Defensoría del Pueblo hace referencia a temas generales, no ha hecho conocer a la Superintendencia los 204 casos concretos que enlista en los anexos de su demanda, los cuales conocen en virtud de la presente acción constitucional; sin embargo de la revisión del listado han verificado que varios están siendo conocidos por los defensores a los clientes de las entidades financieras que es la primera barrera de defensa del cliente, otros han sido ingresados ya y están siendo atendidos por sus direcciones de atención al ciudadana; por lo tanto al desconocer de la existencia de esas quejas no se le puede culpar de omisión en función de que no se han presentado y no se ha seguido la línea que debía seguir la Defensoría del Pueblo ni se han cumplido con los principios de coordinación y colaboraciones entre las entidades del sistema público.- La SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA en lo principal expresa que, la demanda no reúne los requisitos para la procedencia de la acción de protección establecidos en el Art. 40 de la LOGJCC, pues la vía adecuada era la acción de incumplimiento de norma; no se ha determinado en la demanda la manera en la cual se han violentado derechos, ni la forma en que la Superintendencia haya dejado de ejercer control, pues solo de manera genérica dice que no lo ha hecho; lo cual no es cierto pues, ha realizado el control de la situación económica en este sector de la economía durante la crisis mediante acciones como la presentación a la Junta Monetaria de las propuestas para la emisión de las resoluciones 568-2020F, 569-2020F del 22 de marzo del 2020, 587-2020F, 588-2020F del 2 de julio del 2020, regulaciones que tienen como fundamento los oficios SEPS-SGB.2020-08791 de 19 de marzo del 2020 y SEPS-SGB-2020-16101-OF del 29 de junio del 2020; normativa que ha permitido que usuarios y depositantes se beneficien de los diferimientos extraordinarios de sus créditos en 188 entidades en las cuales aplicaron el requerimiento, beneficiándose alrededor de 903.419 usuarios, lo que alcanza un valor de \$7.171 millones de dólares que implica el 60% de la cartera de crédito del sector financiero popular y solidario. Entre otras acciones está el haber solventado los reclamos que se presentaron, en este marco señala que la Defensoría del Pueblo ha presentado a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria 15 requerimientos de información desde el mes de marzo, de los cuales 6 de esos requerimientos tienen que ver con los diferimientos extraordinarios de créditos; señala que han recibido únicamente 9 denuncias las cuales se encuentran tramitándose dentro de la institución con los procedimientos establecidos tanto en el Código Orgánico Administrativo como en las

normas internas que buscan la celeridad, para en caso de determinar qué existe alguna falencia en las Cooperativas iniciar los correspondientes procedimientos administrativos sancionatorios, con corte al 14 de agosto se han recibido 288 consultas relacionadas al diferimiento de las cuales 285 se encuentran ya solventadas íntegramente y 3 están en proceso. En la demanda se menciona que la solicitud presentada por el accionante el 15 de julio no se encuentra contestada por la Superintendencia, cuando fue atendida mediante oficio SEPS- SGV-2020-19269 del 23 de julio de 2020 en el cual a petición de la Defensoría se designa una contraparte para que tenga comunicación directa con la accionante a fin de establecer mecanismos de coordinación, siendo ésta la Intendente General Técnica, a raíz de lo cual el 11 de agosto del 2020 se coordina con la Defensoría del Pueblo de Chimborazo, se habla con el Gremio de Transportes de Chimborazo, el 7 y el 8 de julio se realizan tres talleres de capacitación con los personeros de la demandante sobre diferimientos extraordinarios; afirma que adicionalmente han mantenido reuniones individuales con 15 entidades que representan el 63% de activos del sector los cuales registran 3.593.595 socios, quienes se han beneficiado de las reuniones que realizan continuamente, así también del 27 de julio al 7 de agosto se ha capacitado 957 personas de 346 organizaciones; lo que denota que el mandato constitucional del Art. 308 está cumplido y no existe ningún tipo de omisión que se puede imputar como violatoria de derechos constitucionales, de esta forma se ha garantizado a los socios usuarios y clientes del servicio financiero de economía popular y solidaria para que tengan acceso directo a la información veraz, suficiente, clara y completa tanto más que además de poder acudir a presentar las quejas de forma directa en la Superintendencia se habilitó la página www.seps.gob.ec para que puedan ingresar también sus reclamos y además la dirección gestiondocumental@seps.gob.ec, por lo tanto no existe ningún acto u omisión de parte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria que pueda vulnerar derechos de los usuarios del sistema financiero. Es la defensoría la que se ha alejado del principio de coordinación institucional quien no ha remitido las quejas y denuncias a ese organismo de control; señala que la entidad respeta las normas establecidas en el COA por lo que las denuncias deben presentarse con los respaldos correspondientes, siguiendo el debido proceso, por lo que en el caso de determinar que alguna institución incurrió en alguna infracción será sancionada. De lo señalado sostiene que la acción no cumple con los requisitos de los Arts. 40, 41 y 42 de la LOGJCC, por lo que solicita se la rechace.- Por su parte la ASOCIACIÓN DE BANCOS PRIVADOS DEL ECUADOR en síntesis manifiesta que, no se ha especificado cual es el acto u omisión en el que han incurrido los organismos de control y que ha violado algún derecho, la Defensoría habla de que al no habersele contestado un oficio se le ha vulnerado derechos; así también ha mencionado la violación en genérico de derechos de acceder a bienes y servicios de calidad; aduce falta de claridad y efectivo control por parte de las Superintendencias lo que conlleva que han incurrido en una omisión de sus competencias, por lo que, la acción de protección no es la vía idónea sino la de incumplimiento; para fundamentar lo expuesto hace referencia a varias sentencias de la Corte Constitucional.- Así también la RED DE INTEGRACIÓN ECUATORIANA DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO en lo principal sostiene que, la Defensoría hace relación a presuntas inobservancias de los órganos de control de las resoluciones emitidas por la Junta de la Política, sin embargo no se demuestra las omisiones y falta de control de las Superintendencias; en caso de existir denuncias se deben individualizar y seguir los reclamos correspondientes respetando el debido proceso, para lo cual existen vías adecuadas en la Ley de Defensa del Consumidor; las cooperativas a través de mecanismos internos socializaron las resoluciones de la Junta de la Política y de la Ley Humanitaria tal es así que los socios se han beneficiado de los diferimientos extraordinarios.- Conforme el inciso primero del Art. 12 de la LOGJCC son escuchados los amicus curiae que comparecieron a la diligencia instalada el 20 de agosto de 2020, así la Representante Legal de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MAQUITA CUSHUNCHIC LTDA. en síntesis sostiene que, el principal activo de las cooperativas es la cartera cuya recuperación permite responder a los depositantes; el dinero de los socios de la cooperativa se encuentra prestado por eso es importante la recuperación de cartera, siendo los intereses normales ingresos importantes los cuales se cumplen mientras se encuentra vigente el acuerdo de pago, pues los intereses de mora solo se cobran en caso de incumplimiento; por lo que, en las reprogramaciones o refinanciamientos no se cobran porque no han incumplido; afirma que el 58% de la cartera de la institución se ha reprogramado, para sustentar sus afirmaciones realiza una exposición con cifras referente s su representada y el impacto que tendría si se dejan de cobrar los intereses normales.- El señor Luis Guillermo Leones Pacheco en representación de la UNIÓN DE ORGANIZACIONES COMUNITARIAS DEL SECTOR PLAN PILOTO DE GUAYAQUIL; de la

ORGANIZACIÓN “PUEBLO NEGRO” y por sus propios derechos en lo principal señala que, no ha escuchado resultados en cuanto a los reclamos presentados por los usuarios de la banca por parte de la Superintendencia de Bancos; que al existir cobros indebidos por parte de ciertas instituciones financieras existen reclamos presentados por los usuarios ante la Defensoría del Pueblo.- La PLATAFORMA DE DERECHOS HUMANOS Y JUSTICIA a través del Dr. Héctor Javier Rojas García manifiesta en síntesis que, existe una omisión por parte de las Superintendencias de Bancos y de Economía Popular en cuanto sus a sus competencias establecidas en el Art. 213 de la Constitución; existen cobros indebidos por parte de las entidades financieras como se evidencia del listado anexo por la Defensoría del Pueblo; no se está hablando de que no se han aplicado leyes, sino se trata de la omisión en la que han incurrido las Superintendencias; la presente acción de protección cumple con los requisitos para su procedibilidad, para lo cual cita varias sentencias de la Corte Constitucional.- La UNIÓN DE AFECTADOS POR LA BANCA a través del señor Cristian Torres en lo medular manifiesta que, existen 1800 personas agrupadas en la organización; que no existe claridad por cuánto tiempo se deja de cobrar el interés de mora, en cuanto al cobro de seguros y otros rubros señala que o se ha entregado las constancias en las que los usuarios han autorizado la contratación de los mismos; lo que solicitan es que se les permita pagar las deudas de acuerdo a su capacidad de pago, que los pagos sean accesibles, que se difieran sin intereses, no pretenden eludirlos; sin embargo considera que la banca debería asumir la crisis en la medida en la que lo hemos hecho todos; adicionalmente

interviene la señora Michelle Suarez quien refiere que, el sistema económico es social y solidario, principio constitucional que no se está aplicando de manera adecuada, pues las entidades del sistema financiero no están siendo solidarias con los ciudadanos que atraviesan la crisis actual pues solo priorizan los ingresos económicos, más no tienen como fin al ser humano ni a su dignidad; se pregunta si las transacciones que se han dado en virtud del diferimiento extraordinario se han hecho en condiciones adecuadas y conforme a lo establecido por las regulaciones de la Junta Bancaria; sostiene que no existe claridad en cuanto a la información, pues cuando se solicita las razones del cobro de un seguro por COVID por ejemplo no tienen una respuesta satisfactoria; en algunos casos los diferimientos extraordinarios se han hecho sin la autorización del cliente y se están capitalizando los intereses, para lo cual refiere su caso personal por una deuda de tarjeta de crédito; sostiene que existen prácticas abusivas por parte de dependientes de las entidades de crédito, que los clientes son hostigados para los cobros, como en su caso.- CUARTO: En este contexto cabe precisar que, las garantías jurisdiccionales están destinadas a hacer eficaces los derechos constitucionales, y se conciben como acciones expeditas de las que gozan todas las personas para acudir a la administración de justicia y hacer efectivos sus derechos, sin más trámite, siendo una de ellas la acción de protección.- En cumplimiento de las obligaciones de respeto y garantía del Estado Ecuatoriano a los Derechos Humanos, es que se ha adecuado la Constitución de la República así como el ordenamiento jurídico interno para que se cumplan estos objetivos; estableciendo derechos y garantías inherentes a cada uno de los ciudadanos que deben ser respetados por los servidores del Estado y por los particulares; por lo que, la acción de protección se constituye en una garantía jurisdiccional para exigir su cumplimiento o reparación en caso de haber sido vulnerados tales derechos. Así la concibe el Art. 88 de la Constitución de la República al decir que, “(hellip;) tendrá como objeto el amparo directo y eficaz de los derechos reconocidos en la Constitución, y podrá interponerse cuando exista una vulneración de derechos constitucionales, por actos u omisiones de cualquier autoridad pública no judicial ; contra políticas públicas cuando supongan la privación del goce o ejercicio de los derechos constitucionales; y cuando la violación proceda de una persona particular, si la violación del derecho provoca daño grave, si presta servicios públicos impropios, si actúa por delegación o concesión, o si la persona afectada se encuentra en estado de subordinación, indefensión o discriminación. ” (énfasis añadido); en esta misma línea la Corte Constitucional en la sentencia No. 001-16-PJO-CC dictada dentro del caso 0530-10-.JP señala: “ (…) La acción de protección de los derechos, como garantía jurisdiccional, es un mecanismo procesal judicial al alcance de todos los ciudadanos, reconocido en la Constitución para que en caso de que sus derechos hayan sido vulnerados por una autoridad pública o personas privadas, estos puedan obtener su restablecimiento y una posterior reparación por el daño causado, con lo cual la acción de protección es la realización de un derecho constitucional/humano en sí mismo. (…)”.- Concordante a la norma constitucional precitada (Art. 88 CRE), la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional en su Art. 39 dispone: “ La acción de protección tendrá por objeto el amparo directo y eficaz de los derechos reconocidos en la Constitución y tratados internacionales sobre derechos humanos (…) ”; por tanto para la procedencia de la acción de protección, se requiere: 1) La existencia de derechos reconocidos en la Constitución o en instrumentos internacionales de Derechos Humanos; 2) La existencia de un acto u omisión que devenga de autoridad pública no judicial; de una política pública que suponga la privación del goce o ejercicio de los derechos constitucionales, o cuando la violación proceda de una persona particular en los casos previstos en el precitado Art. 88 de la Constitución de la República en concordancia con el Art. 41.4 de la LOGJCC; y, 3) Que el acto u omisión vulnere derechos constitucionales del supuesto afectado.- Por tanto, si la finalidad de la acción de protección es la tutela directa y eficaz de los derechos constitucionales es justamente el análisis de la existencia de una vulneración o no de estos derechos, la centralidad del estudio de esta acción jurisdiccional.- En consecuencia podemos afirmar que, no tiene por objeto resolver asuntos de mera legalidad, como lo sostiene reiteradamente la Jurisprudencia Constitucional ya que si vía acción de protección se impugna de manera exclusiva la legalidad del acto o la omisión de un deber impuesto por la norma jurídica, sin que estos conlleven la vulneración de los derechos garantizados en la Constitución e instrumentos internacionales de derechos humanos, el asunto debe decidirse en los mecanismos jurisdiccionales competentes, pero no a través de ésta garantía jurisdiccional en función del principio de subsidiariedad; así lo dice la sentencia No. 0016-13-SEP-CC emitida en la causa No. 1000-12-EP que señala: “(hellip;) la acción de protección es la garantía idónea y eficaz que procede cuando el juez efectivamente verifica una real vulneración a derechos constitucionales, con lo cual, no existe otra vía para la tutela de esos derechos que no sean las garantías jurisdiccionales. (…) El razonamiento que desarrolla la Ley de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional establece que la acción de protección procede cuando no exista otro mecanismo de defensa judicial adecuado y eficaz para proteger el derecho violado (…)”.- De lo dicho se evidencia que, la acción de protección no puede sustituir a los demás medios jurisdiccionales de resolución de conflictos; esta característica de no superposición a otras vías adecuadas abarca no solo el ámbito de legalidad sino también la inexistencia de otros mecanismos de carácter constitucional, así lo establece el Art. 38 de la LGJCC que preceptúa “Objeto.- La acción de protección tendrá por objeto el amparo directo y eficaz de los derechos reconocidos en la Constitución y tratados internacionales sobre derechos humanos, que no estén amparados por las acciones de hábeas corpus, acceso a la información pública, hábeas data, por incumplimiento, extraordinaria de protección y extraordinaria de protección contra decisiones de la justicia indígena.”.- QUINTO: Por su parte, el Art. 40 de la LOGJCC establece los requisitos a fin de que una acción de protección prospere, a saber: “ 1. Violación de un derecho constitucional; 2. Acción u omisión de autoridad pública o de un particular de conformidad con el artículo siguiente; y, 3. Inexistencia de otro mecanismo de defensa judicial adecuado y eficaz para proteger el derecho violado.”; al respecto la Corte Constitucional ha señalado: “(hellip;) Los requisitos establecidos en el artículo 40 de la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional, constituyen cuestiones que implican un análisis de fondo del asunto controvertido en la acción de protección, por lo

tanto podrán ser invocados por el juzgador únicamente a través de sentencia motivada (…)” (Sentencia No. 102-13-SEP-CC); siendo necesario determinar si la presente acción cumple con los presupuestos señalados los cuales son concurrentes.- Para el efecto, es menester precisar que los legitimados activos señalan en términos generales que, las entidades demandadas Superintendencia de Bancos; y, de Economía Popular y Solidaria al incumplir sus competencias determinadas en la Constitución y la Ley [1] relacionadas con la vigilancia, auditoría, control y supervisión del cumplimiento de las resoluciones 568-2020-F, 569-2020-F, 587-2020-F, 588-2020-F emitidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y del Art. 12 de la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario referentes a los diferimientos extraordinarios de obligaciones crediticias, por parte de las entidades del sistema financiero, han ocasionado la vulneración de los derechos de los usuarios del sistema financiero a disponer de bienes y servicios de óptima calidad así como a una información precisa y no engañosa, establecidos en el Arts. 52, 66.25 de la CRE, Art. 4 numerales 2, 4 y 5 de Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y Art. 152 del Código Orgánico Monetario y Financiero; pues, la aplicación de dichas regulaciones, su falta de claridad y de control efectivo por parte de las accionadas ha generado la aplicación de diversas prácticas abusivas de las entidades financieras relacionadas con el cobro de valores no contemplados en las resoluciones y normativa señalada (nuevos intereses, gastos, seguros no autorizados ni contemplados en la obligación original entre otros), respecto de lo cual la Defensoría del Pueblo ha receptado múltiples reclamos a nivel nacional, sin evidenciar el accionar de las entidades de control.- SEXTO: Previo a analizar el cumplimiento y concurrencia de los elementos determinados en el precitado Art. 40 de la LOGJCC para la procedencia de la acción de protección, es preciso establecer que las normas cuya falta de aplicación y control se acusa a las entidades accionadas; esto es las Resoluciones 568-2020-F, 569-2020-F, 587-2020-F y 588-2020-F emitidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera con fechas 22 de marzo y 02 de julio de 2020 y Art. 12 de la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario, contemplan medidas de alivio financiero temporales y excepcionales para los usuarios de las instituciones del sistema financiero nacional (bancos públicos, privados y entidades del sector popular y solidario), tendientes a mitigar el impacto y consecuencias económicas ocasionadas por la pandemia de COVID 19; las cuales consisten en términos generales principalmente en la facultad de llegar acuerdos con las instituciones financieras sobre diferimientos extraordinarios de sus obligaciones crediticias, entendidos como procesos de renegociación, reprogramación de cuotas, refinanciamiento, reestructuración o novación de las operaciones de crédito, pudiendo modificarse las condiciones originalmente pactadas de dichas obligaciones manteniendo su calificación; lo cual no genera intereses moratorios, gastos, contribuciones, recargos y multas durante el período acordado con el deudor; obligaciones que no se reportarán como vencidas al registro de datos crediticios por parte de las entidades durante el periodo de vigencia del estado de excepción por calamidad pública y hasta 60 días después de finalizado.- Aclarado esto y entrando en materia tenemos que, en cuanto al primer requisito que exige el Art. 40 de la LOGJCC es la existencia de la vulneración de un derecho constitucional, esto es que, la autoridad pública o persona particular haya menoscabado, vulnerado o causado daño a un derecho de una o varias personas (segundo elemento); y, que los efectos de su acción u omisión produjeran un detrimento en el goce de un derecho constitucional.- En el caso sub júdice el acto violatorio de derechos conforme lo expresado por el legitimado activo como ya se dijo consiste en la falta claridad, aplicación y control por parte de las demandadas de las Resoluciones dictadas por la Junta de la Política y Regulación Monetaria y Financiera antes referidas y del Art. 12 de la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario; pese a que lo señalado se encuentra estipulado como parte de las competencias a ser cumplidas tanto por la Superintendencia de Bancos como por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Las cuales constituyen organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades y servicios que prestan las entidades públicas y privadas dentro de las áreas de su competencia, con el propósito de que dichas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general, conforme lo estipula el Art. 213 de la CRE; así, la Superintendencia de Bancos efectuará la vigilancia, auditoría, intervención, control y supervisión de las actividades financieras que ejercen las entidades públicas y privadas del Sistema Financiero Nacional [2]; mientras que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria ejercerá dichas funciones sobre las actividades y servicios del sector financiero popular y solidario conforme lo establecido en los Arts. 74 del COMF [3] y 147 de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria. Quienes entre otras funciones ejercen las siguientes “ 1 Ejercer la vigilancia, auditoría, control y supervisión del cumplimiento de las disposiciones de este Código y de las regulaciones dictadas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, en lo que corresponde a las actividades financieras ejercidas por las entidades que conforman los sectores financieros público y privado; (…); 16. Proteger los derechos de los clientes y usuarios financieros y resolver las controversias en el ámbito administrativo que se generen con las entidades bajo su control, para lo cual podrá solicitar o practicar de oficio, según sea el caso, las acciones de control necesarias para su esclarecimiento; (...) 21. Controlar que las entidades del sistema financiero público y privado cumplan con las decisiones adoptadas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera; (...) 27. Imponer las sanciones previstas en este Código; (…)” contempladas en el Art. 62 del COMF, a las que se suman las establecidas en el Art. 147 de la LOEPS [4] para la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria “a) Ejercer el control de las actividades económicas de las personas y organizaciones sujetas a esta Ley; b) Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las instituciones sujetas a su control; [...] g) Imponer sanciones ; (...) "; cuyo incumplimiento por parte de los órganos de control ha ocasionado la vulneración de los derechos de los usuarios del sistema financiero por la mala calidad o indebida prestación de los servicios de las entidades de dicho sistema.- Al respecto, i) en cuanto a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria conforme se evidencia de los documentos electrónicos contenidos en el CD constante a fs. 214 y de los instrumentos de folios 232-236 para el cumplimiento de las funciones descritas y en aras de salvaguardar los derechos de los usuarios y socios de las entidades sujetas a su control ha presentado a la Junta de la Política y Regulación Monetaria y Financiera (JPRMF) los proyectos de resolución que

posteriormente fueron emitidos por dicho organismo, esto es, las Resoluciones 568-2020F y 587-2020F actualmente vigente que contemplan los diferimientos extraordinarios, las cuales una vez promulgadas fueron puestas en conocimiento de las entidades del sector financiero popular y solidario mediante oficios circulares tanto para su obligatoria aplicación como para que sean trasladadas a sus socios y usuarios para que puedan beneficiarse de ellas; así también ha expedido normas que realizan ajuntes a los manuales técnicos de estructuras de información, creando el código de reprogramación de obligaciones crediticias, las cuales ha informado a las entidades bajo su control a fin de que las aplique, con el objeto de contar con información diferenciada en cuanto a los diferimientos extraordinarios lo cual permitirá tener un mayor control de dichas transacciones, las cuales con corte a 30 de junio ascienden a 903.419 de acuerdo a los informes anexados a su contestación; así también conforme el referido informe digital se ha implementado un formulario para la presentación de denuncias relacionadas con diferimientos extraordinarios, habilitando diversos canales para su recepción directa entre ellos el electrónico, telefónico, vía chat, mediante los cuales también se absuelven consultas relativas al mismo tema; por otra parte se han realizado difusión respecto al alcance y aplicación de las resoluciones 568 y 587-2020 a través de su página web, así como capacitaciones directas a cooperativas y mutualistas abarcando 957 personas de 346 organizaciones pertenecientes al sector financiero popular y solidario.- En cuanto a los requerimientos de información y acciones presentadas por la defensoría del Pueblo, re agregan las contestaciones extendidas por dicha Superintendencia en la que explica el alcance de las regulaciones emitidas por la JPRMF, da a conocer los canales para la presentación de reclamos y denuncias por parte de la ciudadanía las cuales deberán seguir los procedimientos legales correspondientes; e informa que la funcionaria designada de esa institución para coordinar acciones con la accionante en beneficio de las personas usuarias del sector es la Intendente General Técnico, nombrada a petición de la Defensoría; así también atiende el requerimiento realizado por el Delegado Provincial de Cotopaxi de la Defensoría del Pueblo en torno a la denuncia por cobros indebidos presentada en esa institución por el señor Carlos Andrés García Panamá en contra de la Cooperativa de Ahorro y crédito 29 de Octubre, frente a la cual siguiendo el procedimiento correspondiente, como actuación previa (Art. 175 y siguientes del COA), la Superintendencia ha requerido informes y documentación a dicha cooperativa bajo pena de sanción, quien mediante la documentación correspondiente contesta que los valores que se han incrementado en la nueva tabla de amortización realizada en virtud de la petición de diferimiento extraordinario de dicho usuario corresponde al interés normal del crédito sobre el capital reducido; lo cual a su vez se ha informado al socio a través de la Delegación de la Defensoría del Pueblo a fin de que de creerlo pertinente se inicie el procedimiento administrativo correspondiente bajo las normas del Código Orgánico Administrativo. En cuanto a la comunicación presentada por la Delegación de Chimborazo de la Defensoría del Pueblo respecto de dudas en cuanto a cobros de intereses y seguros presuntamente indebidos a usuarios por parte de las Cooperativas Fernando Daquilema y Mushuc Runa por quejas presentadas por gremios del transporte como de ciudadanos da manera individual; la Superintendencia ha remitido la documentación enviada al Intendencia General Técnica para su estudio e inicio de los procesos administrativos correspondientes; así también ha delegado a dicha Intendenta para que realice las coordinaciones y acciones necesarias en beneficio de los socios y usuarios.- De acuerdo al Momorando digital No. SEPS-SGD-IGS-2020-0227 de 19 de agosto de 2020 emitido por la Intendente General de servicios e inteligencia de la información de la SEPS [5], dicha entidad ha recibido 44 reclamos relativos a diferimientos extraordinarios, 10 de los cuales han sido atendidos y 34 se encuentran en proceso de atención, entre los cuales se constan las quejas remitidas por las Delegaciones Provinciales de la Defensoría del Pueblo antes señaladas; el referido memorando también señala que han recibido 273 consultas hasta el 14 de agosto de 2020 por diferentes canales, por temas relacionados al diferimiento extraordinario de créditos.- En cuanto a la ii) Superintendencia de Bancos de la documentación presentada que obra a folios 247 a 357 se tiene que ha presentado a la JPRMF proyectos de resolución que contemplaban el diferimiento extraordinario voluntario de créditos que fueron cristalizados en la Resolución 569-2020 y sus posteriores modificaciones 582 y 588-2020; así también ha planteado a la Junta un proyecto respecto a tasas de interés a fin de reducir los segmentos de crédito existentes, igualmente presentó un estudio de impacto económico por la pandemia de COVID 19 en el sector financiero; así también ha emitido una serie de Resoluciones para garantizar la atención al usuario en las instituciones financieras con condiciones de bioseguridad, a través de la implementación de planes de emergencia, establecimiento de horarios de atención, procesos de sanitización continua, así como relacionadas a creación de cuentas específicas de registro para diferimientos extraordinarios, entre otras; siendo comunicadas tanto las resoluciones emitidas por la JPRMF como las dictadas por la Superintendencia de Bancos a todas las entidades del sistema financiero con el carácter de aplicación obligatoria a través de circulares, debiendo los bancos informa respecto de las resoluciones de diferimiento extraordinario a sus clientes, respecto de lo cual emite instrucciones específicas imperativas como el registro de los diferimientos extraordinarios en las cuentas contables creadas para el efecto, documentar las peticiones de diferimiento, forma de registro de las cuotas de los créditos que no hubieren sido pagados, establecimiento por parte de la entidad financiera de políticas, procesos y procedimientos específicos para la gestión, y monitoreo del riesgo del crédito, siendo obligación de los auditores internos y externos verificar el cumplimiento de las mismas (fs. 259); así también dispone a las entidades financieras la habilitación de canales de comunicación externos ágiles con los clientes para la atención de requerimiento de diferimientos. Así también ha dispuesto mediante circulares a los Defensores del Cliente de las entidades financieras que comuniquen cómo se encuentran ejerciendo sus funciones y qué medios telemáticos están utilizando para atender de manera efectiva a los usuarios del sistema en el marco de las Normas de Control de las entidades financieras de la Codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos; por otro lado a través de circulares dirigidas a los auditores internos y externos del sector financiero público y privado, requiere la remisión de informes en el calendario establecido a partir del 31 de agosto del año en curso, respecto de las operaciones de crédito a las que la entidad financiera aplicó el diferimiento extraordinario, para lo cual

establece una serie de directrices tendientes a determinar el cumplimiento de las Resoluciones emitidas por la JPRMF al respecto (fs. 297-305); así también mediante circulares ha solicitado de manera directa a las entidades del sistema financiero informes respecto del cumplimiento de las disposiciones de la Resolución 569-2020F y sus modificaciones, así como de la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario; de otro lado ha emitido una serie de credenciales que habilitan a funcionarios a fin de que realicen supervisiones focalizadas, monitoreo continuo, revisión de operaciones crediticias diferidas en virtud de las resoluciones de la JPRMF antes señaladas, evaluación de riesgo de crédito, constituyendo equipos de supervisión en múltiples instituciones financieras públicas y privadas, quienes ya han emitido los informes de resultados de las auditorias in situ de 27 supervisiones, por lo que al momento se encuentran en estado de que las entidades entreguen sus descargos, conforme señala la Superintendencia dentro de la reinstalación de la audiencia pública llevada a efecto el 15 de septiembre de 2020.- Por otro lado, la Superintendencia tanto en su contestación escrita (fs. 358-376) cuanto en su intervención en la audiencia pública señala que desde el 22 de marzo hasta el 16 de agosto de 2020 había recibido 499 quejas y reclamos relativos a diferimientos extraordinarios por parte de usuarios de la banca, de los cuales el 88% se encuentran en trámite conforme el Código Orgánico Administrativo, en tanto que el 12 % ha sido resuelto; sin embargo no existe dentro del proceso acreditación de lo afirmado.- Consta adicionalmente a fs. 405-415 las Normas de protección y defensa de los derechos del consumidor financiero de las entidades públicas y privadas del sistema financiero y de los beneficiarios del sistema de seguridad social, emitidas mediante resolución SB-2020-0540 de 21 de mayo de 2020 por el ente de control que, forman parte de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos; en base a las cuales se ha atendido una consulta respecto de la aplicación de la Resolución 569-2020-F y sus reformas, así como de la Ley de Apoyo Humanitario planteadas por la Asociación de Bancos Privados del Ecuador (fs. 416-420.- De lo señalado se infiere que los organismos de control demandados han realizado acciones en el marco de sus competencias tendientes a ejercer control y supervisión a las entidades del sistema financiero respecto del cumplimiento y aplicación de las Resoluciones de la Junta de la Política y Regulación Monetaria y Financiera antes señaladas que establecen los diferimientos extraordinarios así como del Art. 12 de la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario, precautelando los derechos de los usuarios del sistema financiero, incluso expidiendo normativa expresa tendiente a dicho fin, sin contravenir los preceptos estipulados en el Art. 52 de la Constitución de la República, fundamento de la presente acción, que establece “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.”; o las disposiciones contenidas en los Arts. 152 y siguientes del Código Orgánico Monetario y Financiero que desarrolla con mayor amplitud los derechos de los usuarios del sistema financiero; más aún cuando respecto de las quejas o denuncias presentadas cumplen los procedimientos administrativos establecidos en la ley (COA) para determinar su procedencia, restitución de valores de ser el caso, determinación de responsabilidades y sanciones, precautelando así la tutela de derechos, seguridad jurídica y debido proceso.- Sin embargo toda vez que, la Corte Constitucional ha determinado la necesidad de verificar la existencia de la lesión de derechos constitucionales de acuerdo a las circunstancias específicas de cada caso concreto por parte del juzgador, pues el análisis sobre el cual gira la procedencia de la acción de protección no es una confrontación abstracta, es necesario referirnos a la documentación agregada por algunos de los amicus curia la cual si bien constituyen copias simples sin validez procesal cabe analizar si de ella se evidencian vulneraciones de derechos constitucionales de los usuarios del sistema financiero; así tenemos que si bien se incorporan un sin número de tablas de amortización y estados de cuenta al desconocer si los referidos ciudadanos a nombre de quien están emitidos se han sometido a los procesos de diferimiento extraordinario; y, al no contar con información respecto de las condiciones originales de las obligaciones crediticias que hayan podido ser refinanciadas bajo esa modalidad, no es posible determinar si han existido o no cobros indebidos por parte de la banca o de las entidades de la economía popular y solidaria en el marco de las normas que regulan el diferimiento extraordinario; por otro lado, si bien se evidencian requerimientos mediante canales electrónicos presuntamente dirigidos al servicio al cliente de algunos bancos solicitando refinanciaciones de crédito sin recibir respuesta favorable, es necesario destacar que es potestad de la intuición financiera el aceptar dichas peticiones, pues tanto las resoluciones de la Junta Bancaria que regulan los diferimientos extraordinarios cuanto el Art. 12 de la Ley Humanitaria no contemplan la obligatoriedad de renegociar los créditos bajo sus preceptos. Si bien se evidencian formularios de quejas de la Superintendencia de Bancos así como comunicaciones dirigidas a dicha entidad sin constancia de recepción en las que, se da a conocer presuntos cobros indebidos por parte de ciertas instituciones bancarias, al desconocer el estado de la tramitación de dichas quejas no se puede establecer si existe falta de atención de las mismas por la entidad de control; más aún cuando dentro de la documentación anexada existen oficios tanto de la Superintendencia de Bancos cuanto de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en que se dispone la entrega de información y expedientes que respalden los créditos y diferimientos a dos entidades financieras controladas, lo que evidencia que en esos casos se está ateniendo la denuncia presentada a través del trámite correspondiente; así también reposan presuntas contestaciones de defensores al cliente de algunos bancos solicitando información precisa del reclamo para ser atendido evidenciándose que han existido acciones de dichos defensores a fin de tramitar las peticiones incoadas por parte de esos usuarios a quienes les corresponde proporcionar la información necesaria a fin de que prospere su reclamo (la documentación analizada en copias e impresiones simples se encuentra agregada a folios 425- 492, 582-589, 603 y 604).- Finalmente, si bien la Defensoría del Pueblo agrega a su demanda copias e impresiones simples de reglamos presentados en contra de entidades del sistema financiero por presuntos cobros indebidos o falta de aplicación de las resoluciones

de la JPRMF (fs. 36-40) sin respaldo alguno, no se evidencia por ningún medio probatorio que los mismos hayan sido remitidos a los órganos de control competentes ahora accionados para su conocimiento y resolución; lo propio ocurre con el listado de reclamos y quejas presentadas por usuarios del sistema financiero que reposa a folios 28 a 35 que únicamente constituye un registro de dichas reclamaciones y su estadística sin respaldo alguno que las sustente; por lo expuesto, al no haberse remitido dichas quejas a los órganos de control correspondientes mal podría hablarse de omisión de su deber de control y vigilancia, alegada por el legitimado activo. Quien tampoco ha justificado que, los procesos administrativos llevados a cabo dentro de las entidades demandadas por quejas de usuarios del sistema financiero sean complejos, engorrosos, lentos, o en fin que de alguna manera vulneren la tutela administrativa efectiva de los derechos de dichos usuarios, atenten contra el debido proceso o la seguridad jurídica; por lo que constituyen mecanismos idóneos para exigir el ejercicio y goce de los derechos que como consumidores/usuarios del sistema financiero les corresponde y que se encuentran amparados en los Arts. 52, 66.25 de la Constitución de la República del Ecuador, en concordancia con los numerales 2, 4 y 5 del Art. 4 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y Art. 152 del Código Monetario y Financiero; los cuales no han sido transgredidos por las entidades accionadas, conforme se analiza en líneas anteriores.- SÉPTIMO: No obstante de lo mencionado, se debe analizar la procedencia del numeral 3 del Art. 40 de la LGJCC, esto es que el juzgador constitucional constata la inexistencia de otros mecanismos de defensa judicial adecuados y eficaces para proteger el derecho vulnerado.- En este sentido, como se dijo en el considerando Cuarto del presente fallo, la procedencia de la acción de protección está condicionada a la inexistencia de otros mecanismos constitucionales que amparen el presunto derecho vulnerado conforme lo establece el Art. 39 de la LOGJCC y lo señalado en la jurisprudencia constitucional que, en la sentencia emitida por la Corte Constitucional dentro del caso No. 0530-10-JP dice “(hellip;) 56. La inexistencia de otro mecanismo de defensa judicial adecuado y eficaz para proteger el derecho vulnerado exige pues la verificación de dos situaciones puntuales. La primera que el derecho que se invoca no cuente con otra vía de tutela en la justicia constitucional ; es decir, que no esté amparado por una vía procesal constitucional especial que se pueda considerar más idónea. Lo cual quiere decir que el juez o jueza constitucional debe analizar si la vulneración del derecho constitucional que se invoca es objeto de protección en otras garantías jurisdiccionales, por ejemplo la libertad y la vida e integridad física de las personas privadas de libertad en el hábeas corpus, el acceso a la información pública en la acción de acceso a la información pública, la información e intimidad personal en el hábeas data, etc. Pues si en efecto, el derecho invocado cuenta con una vía especial en la justicia constitucional, esa debe ser considerada la vía idónea y eficaz para amparar el derecho vulnerado.”. Lo dicho responde a la necesidad garantizar el debido proceso y la seguridad jurídica, así el máximo órgano de justicia constitucional señala “(hellip;) De allí que las personas no pueden, por ejemplo, so pretexto de tratos arbitrarios o discrecionales, o aduciendo el derecho a la igualdad formal o material y no discriminación, acudir con su reclamo o pretensión vía acción de protección, ya que el ejercicio de los derechos de cualquier orden se debe ventilar observando el debido proceso establecido en la Constitución de la República, así como, en el presente caso, la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional, cuerpos normativos que fijan procedimientos previos, claros que regulan y especifican la vía jurisdiccional adecuada y eficaz para la tutela de derechos. Por tanto, la acción de protección no puede invadir las atribuciones que atañen a otras esferas procedimentales, como el hábeas corpus, el acceso a la información pública, el hábeas data, de incumplimiento, medidas cautelares, etc., ni se extiende para actos u omisiones que incumplen los mandatos de la Constitución o la Ley, o las sentencias y dictámenes constitucionales, pues para tales casos el ordenamiento jurídico provee de acciones idóneas con sus respectivos procedimientos. En otras palabras, los derechos constitucionales solo pueden ser adecuadamente ejercidos y defendidos en el marco del debido proceso. En consecuencia, para que un proceso judicial sea constitucionalmente válido, el juez y las partes procesales deben conducirlo en el marco de la competencia. (hellip;)” [6] .- Lo manifestado tiene relevancia dentro del caso sub júdice pues, el legitimado activo fundamenta la presunta vulneración de los derechos establecidos en la Constitución para los consumidores, en el incumplimiento por parte de las entidades accionadas de sus competencias de control y vigilancia previstas en los Arts. 213 de la Constitución de la República, 62 numerales 1, 16, 21 y 27 del Código Orgánico Monetario y Financiero y 147 literales a), b) y g) de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria; así como de la falta de aplicación del Art. 12 de la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario y de las Resoluciones 568, 569, 582 y 587- 2020 dictadas por la Junta de la Política y Regulación Monetaria y Financiera que regulan el diferimiento extraordinario de créditos.- Lo que conlleva que, la acción constitucional idónea es la contemplada en el Art. 52 de la LOGJCC que reza “La acción por incumplimiento tiene por objeto garantizar la aplicación de las normas que integran el sistema jurídico (hellip;) Esta acción procederá cuando la norma, sentencia, decisión o informe cuyo cumplimiento se persigue contengan una obligación de hacer o no hacer, clara, expresa y exigible.”; lo que ocurre en el presente caso; y, no la acción de protección.- De tal suerte, no se observa que se presenten concurrentemente los presupuestos fácticos contemplados en el Art. 40 de la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional; esto es: 1) Violación de un derecho constitucional; 2) Acción u omisión de autoridad pública que, lesione derechos constitucionales; y, 3) Inexistencia de otro mecanismo de defensa judicial adecuado y eficaz. Recayendo de esta forma en la causal de improcedencia de la acción de protección contemplada en el numeral 1 del Art. 42 ibídem que prescribe: “ 1. Cuando de los hechos no se desprenda que existe una violación de derechos constitucionales. (hellip;) ”; conforme lo analizado en el considerando anterior.- NOVENO.- DECISIÓN: Por la motivación expuesta, las consideraciones que anteceden y normativa precitada; en aplicación de los Arts. 15.3 y 17 de la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional, ADMINISTRANDO JUSTICIA, EN NOMBRE DEL PUEBLO SOBERANO DEL ECUADOR, Y POR AUTORIDAD DE LA

CONSTITUCIÓN Y LAS LEYES DE LA REPÚBLICA , 1) SE RECHAZA la Acción de Protección por improcedente; consecuentemente no cabe la adopción de medida cautelar alguna.- 2.- En cumplimiento a lo dispuesto en el Art. 25 numeral 1 de la LOGJCC, ejecutoriada esta sentencia, remítase copias certificadas de la misma a la Corte Constitucional para su eventual selección y revisión.- NOTIFÍQUESE [GMEN1] ^ Art. 213 Constitución de la República, Art. 62 numerales 1, 16, 21 y 27 Código Orgánico Monetario y Financiero; y, Art. 147 Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria literales a), b) y g), conforme lo señalado en la demanda. ^ Art. 60 Código Orgánico Monetario y Financiero. ^ Código Orgánico Monetario y Financiero. ^ Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria. ^ Superintendencia de Economía Popular y solidaria ^ Sentencia No. 013-13- SEP-CC, caso 0991-12-EP, emitida el 09 de mayo de 2013.