

Señora doctora Aida García Berni, SECRETARIA GENERAL, CORTE CONSTITUCIONAL.-

En cumplimiento de lo requerido a través de notificación en correo electrónico institucional, a través de su persona, y que contiene lo dispuesto por parte de los señores Jueces de la Corte Constitucional que conocen de esta acción extraordinaria, estando dentro del término concedido, informo lo siguiente respecto de la acción de protección extraordinaria para admisión, signada con el número N°. 2663-21-EP, respecto de la acción de protección N° 17981-2021-00680.

Conforme consta de los antecedentes que motivaron a la accionante acudir a la indicada acción de protección, la representante legal de la compañía “FULL STEEL ACEROS INDUSTRIALES S.A”, con Registro único de Contribuyentes 1792313562001, con vida jurídica desde el 16 de mayo del 2011 para la venta al por mayor y menor de materiales y equipos para la industria petrolera, hace conocer que, tal persona jurídica es titular de la cuenta corriente en el Banco del Pacífico signada con el número 7385609, con la cual se ha venido trabajando varios años ya, y por intermedio de la misma se cancela tanto a proveedores, así como a los trabajadores de la empresa, así como aportes al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social por un total de 39 trabajadores.

Que con fecha 13 de enero del 2021, se emite la razón de protesto de varios cheques de la indicada cuenta del Banco del Pacífico por un valor total de \$.9.021,44.

Que conforme al corte de dicha cuenta al 26 de enero del 2021, ha recuperado ya ese valor por haberlo cubierto, pero que sin embargo sus cuentas se encuentran suspendidas por un año.

Que con fecha 22 de enero del 2021, presentó al Centro de Servicios al Cliente del Banco del Pacífico el reclamo con el detalle de los hechos materia de tal reclamo

con el convencimiento de ser escuchada; reclamo que lo hizo también a la entidad rectora de los bancos, esto es, la Superintendencia de Bancos y Seguros (ACCIONADA), requerimiento del cliente signado con el número 2021-001561. Que sin embargo de esperar una respuesta al contenido de su requerimiento y con la seguridad de ser escuchada, la Defensoría del Cliente no facilitó la información requerida, y mejor por orden de la Superintendencia de Bancos y Seguros suspende en el sistema financiero nacional las cuentas de “FULL STEEL ACEROS INDUSTRIALES S.A”, condenándose a la compañía a sus liquidación y desaparición, con los consiguientes efectos, como son los relacionados a la estabilidad de los trabajadores, colaboradores y terceros en relación con el giro del negocio; pero además redundando en el perjuicio a su economía personal y familiar de todos quienes allí laboral, al no poder seguir trabajando por la imposibilidad de no tener acceso al sistema financiero nacional, incluidas las afiliaciones al IESS de 39 trabajadores y los efectos sobre sus respectivas familias.

La parte accionada SUPERINTENDENCIA DE BANCOS contestó justificando que, se procedió al cierre de la cuenta del Banco del Pacífico señalada por la accionante, por presentar más de seis cheques protestados; que no es verdad que la accionante haya presentado reclamo alguno en la instancia administrativa ante ese organismo de control; que la Superintendencia de Bancos únicamente se rigió en lo previsto por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera en la Resolución No. 092-2015-F de 30 de junio de 2015, publicada en el Registro Oficial No. 561, de 7 de agosto de 2015, que en el artículo 67 claramente establece: *“El girador de una cuenta corriente, habilitado por primera vez y que incurra, en caso de tener una sola (1) cuenta corriente en el sistema financiero autorizado, en el protesto de al menos tres (3) cheques, y en caso de tener más de una cuenta corriente, de al menos (6) cheques, en el período de un (1) año contado a partir de*

la fecha del primer protesto, además del pago de la multa del diez por ciento (10%) sobre el valor de cada cheque protestado, se cerrarán obligatoriamente todas las cuentas corrientes personales abiertas a su nombre en el sistema financiero; y, no podrá actuar como firma autorizada por un (1) año contado a partir de la fecha de la imposición de la sanción.”; que la persona jurídica accionante ha declarado que han sido protestados 7 cheques, pero que el 28 de enero del 2021 ya han sido recuperados sus valores, pero sin embargo, del certificado de la Central de Riesgos no se evidencia 7 sino 27 cheques, estando pendiente el pago de la multa del 10%, por \$1229,64., pues se ha recuperado \$2,121,07 del valor total de las multas por cheques protestados de US\$3.350,71, de un total del valor de protestos de US\$33.507.00; que la accionante fue rehabilitada anteriormente por los cheques cuyos datos constan señalados en documento público, pero que de acuerdo con el artículo 67 antes señalado, se cierran obligatoriamente las cuentas corrientes, además del pago de la multa. Es decir, por el protesto se producen ambas consecuencias, el pago del 10% de la multa por cada uno de los cheques y el cierre automático de todas las cuentas en el sistema financiero por un año (aunque haya existido el pago del valor de los protestos se entiende); que no hay vulneración al derecho al trabajo porque la compañía puede seguir operando a través de cuentas de ahorros; que por lo tanto, la sanción del cierre de la cuenta no se debe a un acto administrativo directo, sino a las normas generales del cheque, y que si la accionante las considera violatorias al derecho al trabajo, este tema debe ser discutido en acción pública de inconstitucionalidad o en sede contencioso-administrativa, considerando que el reclamo va al campo jurisdiccional, por ser un asunto de mera legalidad.

CÓMO ANALIZÓ Y MOTIVÓ EL FALLO DE MAYORÍA EN APELACIÓN. -

La accionante señaló en primer lugar que la Defensoría del Cliente NO dio contestación al requerimiento efectuado, tanto al Banco del Pacífico, a donde

pertenece su cuenta corriente, ni al requerimiento realizado a la Superintendencia de Bancos. Revisados los documentos aparejados a la demanda constitucional, se tiene que a fojas 1 a 6 se encuentra la RESOLUCIÓN N°2021-001561 del “DEFENSOR DEL CLIENTE BANCO DEL PACÍFICO”, teniendo como asunto, el reclamo contra el citado banco por parte del cliente FULL STEEL ACEROS INDUSTRIALES, con registro único de contribuyentes 1792313562001. Tal resolución expone como sus considerandos varios derechos plasmados en la Constitución, como el del artículo 33 sobre el derecho al trabajo, y dentro de éste el sentido de tratarse de un deber social y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía, por lo que se recalca la garantía del Estado para el pleno respeto a la dignidad de las personas trabajadoras. Igualmente se consigna 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 verás, lo cual dice está también dentro del derecho a no quedar en la indefensión. Finalmente, se hace notar que en caso de conflicto entre dos leyes de la misma materia que contemplen sanciones diferentes para un mismo hecho (artículo 76.5 CRE), se aplicará la menos rigurosa, aun cuando su promulgación sea posterior a la infracción. En caso de duda sobre una norma que contenga sanciones, se aplicará en el sentido más favorable a la persona infractora.

Se hace hincapié en que, de conformidad con el artículo 312, tercer inciso de la CRE, cada entidad integrante del sistema financiero nacional tendrá una o un defensor del cliente, que será independiente de la institución y designado de acuerdo con la ley, esto además para dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 156 del Código Orgánico Monetario y Financiero, en el respeto a los derechos de los clientes y usuarios, lo cual será vigilado y protegido por los organismos de control; y, el artículo 158 ibidem prevé que cada entidad integrante del sistema

financiero nacional tendrá un Defensor del Cliente, independiente de la institución y designado por la Superintendencia de Bancos, cuya función es proteger los derechos del cliente y usuarios de las entidades financieras, contando con la autorización expresa del cliente, pero además los clientes o usuarios podrán interponer quejas o reclamos ante el Defensor del Cliente, para exigir la restitución de sus derechos vulnerados y la debida compensación por los daños y perjuicios que consideren les han sido ocasionados. Luego se consigna también el procedimiento para la atención de este tipo de quejas y reclamos.

Este documento del Defensor del Cliente contiene como RESOLUCIÓN lo siguiente:

1. ACEPTAR el formulario de reclamos para usuarios y clientes del sistema financiero para atención del Defensor de la cliente FULL STEEL ACEROS INDUSTRIALES.
2. REQUERIMIENTO a la Superintendencia de Bancos mediante el Centro de Servicios el trámite de reclamo en contra del Banco del Pacífico, requerimiento emitido con el número 2021-001561, de 22 de enero del 2021.
3. Se consigna la información de la persona jurídica solicitante así como los datos para las notificaciones, es decir dirección de la empresa y correo electrónico, constando además **que el cliente ha autorizado al Defensor del Cliente del Banco del Pacífico a solicitar la información necesaria para la tramitación del reclamo presentado**, siendo el motivo *"Vulneración derecho a ser escuchada motivo protesto de cheques. El Banco reverse el protesto para seguir trabajando; Derecho al Trabajo"*.
4. Como RESULTADO del trámite de reclamo indicado, en el numeral 12 de la RESOLUCIÓN señala ***"No obtiene respuesta alguna"***. Es decir, que conforme al

artículo 41 allí consignado, una vez admitido a trámite el reclamo se correrá traslado a la entidad financiera a fin de que, en el término de ocho días, en tratándose de transacción nacional, presente sus descargos y a la vez se requerirá la información que considere necesaria misma que deberá ser entregada en el mismo término. El plazo podrá ampliarse a petición de la entidad financiera, por la mitad del período indicado anteriormente. Y luego se consigna lo que determina el artículo 42 en caso de incumplimiento, es decir, que en caso de incumplimiento de la entrega de la información y/o documentación por parte de la entidad financiera, se entenderá como ciertas las afirmaciones del consumidor financiero.

5. La citada RESOLUCIÓN en su numeral 13, consigna que en este proceso de reclamo el Banco del Pacífico no ha dado respuesta alguna, manteniéndose a la cliente en estado de indefensión al ser vulnerados sus derechos señalados (SIC), por lo que procede a notificar la resolución con su firma electrónica el señor Patricio Ávila B., Defensor del Cliente del Banco del Pacífico, con fecha 10 de febrero del 2021.

Entonces, la cliente hizo uso de su derecho a reclamar por el cierre de su cuenta y a requerir una respuesta, cumpliendo el requisito de hacerlo a través del Defensor del Cliente asignado para el efecto, sin embargo, el mismo Defensor del Cliente emite finalmente su resolución, haciendo conocer que el sistema bancario no le ha dado contestación alguna, e inclusive el mismo Defensor del Cliente hace notar que se ha plasmado una violación evidente al derecho a la defensa, que no es sólo poder presentar un reclamo, sino obtener una respuesta.

Por ello, la sentencia es muy clara en el desarrollo de los derechos que se observan violentados por la parte accionada y se dice en lo más relevante para este informe, sin embargo, de que vuestras Señorías cuentan con la sentencia materia de esta acción extraordinaria, así:

Se comienza recordando que la Constitución de la República, en cuanto a las personas usuarias y consumidores, como sí lo es un cliente titular de una cuenta bancaria, en su artículo 52 prescribe que *"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"*, lo cual tiene concordancia con el contenido del artículo 66.25 de la CRE sobre el derecho a acceder a bienes y servicios públicos de calidad, eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz.

El cliente bancario, es quien da vida de trascendental importancia para el sistema financiero, como es el poder contar con una cuenta bancaria para el desenvolvimiento de sus actividades privadas y/o comerciales que son las que mantienen al país en movimiento.

Que la aplicación del cierre de una cuenta (corriente o de ahorro), pero más de cuenta corriente debido a que nuestro país ha mantenido activo por muchísimos años el uso de cheques, a más de otra forma de pago y/o cobros, por lo que este tipo de sanción por efecto de protestos, en verdad constituye una medida muy drástica con efecto decisivos sobre el entorno de quien funciona así a través del sistema financiero. Es decir, implica la paralización de la economía, aunque se haya dicho que tenía la opción de sacar una cuenta de ahorros, aunque la sanción no sólo abarcó al cierre de la cuenta indicada perteneciente al Banco del Pacífico, sino que la sanción incluyó y arrastró al cierre de todas las cuentas que esta persona jurídica ostenta en el sistema

financiero, que, dependiendo del número de protestos, como el que se analiza es por un año.

Pero no va a eso la decisión de la sentencia de mayoría del Tribunal de Apelación, sino que mira hacia el fondo respecto a otros derechos igualmente trascendentales y que se consideró violentados. Es decir, empezando por la violación al debido proceso en torno al derecho a la defensa, que como prevé el artículo 76 CRE, *“En todo proceso en el que se determinen derechos y obligaciones de cualquier orden, se asegurará el derecho al debido proceso que incluirá las siguientes garantías básicas: ... 7. El derecho de las personas a la defensa incluirá las siguientes garantías: a) Nadie podrá ser privado del derecho a la defensa en ninguna etapa o grado del procedimiento. b) Contar con el tiempo y con los medios adecuados para la preparación de su defensa. c) Ser escuchado en el momento oportuno y en igualdad de condiciones...”*

Está plasmado el derecho del cliente a ser escuchado en condiciones óptimas y efectivas, pues no todo incumplimiento tendrá como origen una indisciplina financiera, pues pueden existir eventos de caso fortuito o fuerza mayor que hayan ocasionado la falta de previsión oportuna de fondos, tanto más que el país y el mundo entero se encuentra atravesando por la pandemia COVID 19, una época de gran declive comercial-económico-laboral. Por ello la importancia del manejo y atención al cliente como señala el artículo 156 del Código Orgánico Monetario y Financiero, en cuanto a que se debe respetar los derechos de los clientes y usuarios a través de la vigilancia de los organismos de control, como es la Superintendencia de Bancos.

Se revela que la usuaria o cliente del Banco del Pacífico activó este servicio mediante requerimiento N°2021-001561 de 22 de enero del 2021, previa autorización del cliente FULL STEEL ACEROS INDUSTRIALES, así lo detalla el señor Patricio Avila B., Defensor del Cliente del citado Banco, entidad financiera que conoció del

reclamo y debía sustentar los pedidos realizados, tendiente a que se reverse el protesto para seguir trabajando, con soporte en el derecho al trabajo, sin embargo, pese a que este reclamo ha sido recibido por el Banco, no se ha obtenido respuesta alguna, así lo recalca el informe del Defensor del Cliente, por ello afirma que debe entenderse como ciertas las afirmaciones del consumidor financiero.

Así las cosas, no es que se implementan reglas para el manejo adecuado de sus cuentas en el sistema financiero por parte de los clientes o usuarios, para que éstas sean cumplidas per se, sino que cuando lo contrario y el cliente se subsume en la prohibición normativa, éste tiene el derecho a ser escuchado y recibir respuestas motivadas, en pro del debido proceso, en pro de la seguridad jurídica, como parte del derecho a la defensa, pues por ello es que se puso en vigencia el servicio de Defensor del Cliente. Como bien lo detalla el capítulo “DE LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO DEL SISTEMA FINANCIERO”, en relación con el “PARÁGRAFO I.- DERECHO A RECLAMO”, contiene básicas disposiciones que conllevan a la obligatoriedad del ente financiero para responder fundamentada y motivadamente un reclamo, como así lo expresan los artículos 15, 16 y 17 en el Código de Derechos del Usuario Financiero, conforme la Resolución No. JB-2010-1782 de la Junta Bancaria, así:

“ARTÍCULO 15.- El usuario tiene derecho a reclamar por la existencia de cláusulas y/o prácticas abusivas o prohibidas que incluyan y ejecuten las instituciones financieras; y en general de todas aquellas acciones u omisiones que vayan en desmedro de sus derechos, para lo cual podrá ejercer ante las instituciones competentes las acciones que correspondan de acuerdo con la ley. Igualmente, para exigir las indemnizaciones y reparaciones del caso.

ARTÍCULO 16.- El usuario tiene derecho a que su reclamo o queja sea recibido en la institución financiera, a que sea atendido en forma diligente; a que las respuestas

que reciba sean escritas, motivadas, oportunas y que tengan firma de responsabilidad.

ARTÍCULO 17.- El usuario tiene derecho a presentar sus quejas y reclamos ante el defensor del cliente, ante la Superintendencia de Bancos y Seguros y las demás instancias que determine la ley, cuando sus derechos han sido vulnerados y/o han recibido productos o servicios indebidos o un trato inapropiado por parte de las instituciones financieras; y, particularmente cuando no estén de acuerdo con lo resuelto por la institución financiera ante la que han presentado sus reclamaciones”.

Normas estas que en su conceptualización siguen en vigencia a través de varias disposiciones emitidas por las autoridades que controlan el sistema financiero del país, por ello la estipulación del “DEFENSOR DEL CLIENTE” que continúa vigente como enlace entre la entidad financiera y el cliente, a fin de que sea viable, en tiempo oportuno, a una respuesta que satisfaga la inquietud del usurario sobre una presunción de violación de sus derechos constitucionales.

Quedó totalmente claro para el Tribunal de Alzada en mayoría, que el cliente FULL STEEL ACEROS INDUSTRIALES al no tener respuesta alguna, quedó en total indefensión, y solamente con la aparente resignación de quedarse fuera del sistema financiero con las notorias consecuencias que ello acarrea para todo el entorno de esa empresa accionante, pues no sólo se inhabilitó la cuenta del Banco del Pacífico N° 7385609, sino también con relación las cuentas corrientes 090061039 del Banco Internacional y 0017825305 del Banco del Austro.

Por consecuencia de lo anterior, lógicamente se atentó contra la seguridad jurídica, ya que la cliente accedió a su reclamo a través de las vías pertinentes, sin tener ningún tipo de respuesta, cuando justamente la creación del Defensor del Cliente se creó con ese objetivo, y aquello no depende sólo de la entidad bancaria, sino que,

existiendo un Organismo de Control, como es la Superintendencia de Bancos, este organismo debía velar por el fiel cumplimiento de las normas que amparan al cliente del sistema financiero.

En lo demás, me dirijo al contenido de la sentencia, de la que he extraído lo más relevante.

Aprovecho la oportunidad para expresar a las y los miembros de este máximo y altísimo Órgano de Control, Interpretación y Administración de Justicia Constitucional mi respeto y consideración.

Atentamente,

DILZA VIRGINIA	Firmado digitalmente por
MUÑOZ	DILZA VIRGINIA MUNOZ
MORENO	MORENO
	Fecha: 2022.01.18 17:43:16
	-05'00'

Dra. Dilza Muñoz Moreno

Jueza de la Sala Especializada de lo Penal, Penal Militar, Penal Policial y Tránsito, de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha (ponente en la causa cuyo informe se ha requerido).

