



Juicio No. 17230-2023-14301

**JUEZ PONENTE: GUERRERO GUTIERREZ MARIO FERNANDO, JUEZ
AUTOR/A: GUERRERO GUTIERREZ MARIO FERNANDO
SALA ESPECIALIZADA DE LA FAMILIA, NIÑEZ, ADOLESCENCIA Y
ADOLESCENTES INFRACTORES DE LA CORTE PROVINCIAL DE JUSTICIA DE
PICHINCHA.** Quito, lunes 4 de diciembre del 2023, a las 11h57.

VISTOS.- Avoçan conocimiento de esta causa, los doctores Darwin Aguilar Gordón; Anacélida Burbano Játiva, que reemplaza a Carlos Pazos Medina, mediante acción de personal No. 08818-DPI7-2022-BG; y, Mario Guerrero Gutiérrez (Ponente), en calidad de jueces titulares, este Tribunal de la Sala, está integrado por quienes, se encuentran investidos de jurisdicción en forma constitucional y legal.- Para resolver el recurso de apelación, interpuesto por la entidad accionada a la sentencia dictada el 31 de julio del 2023, por el juez de la Unidad Judicial Civil con sede en la parroquia Iñaquito del Distrito Metropolitano de Quito, provincia de Pichincha, mediante la cual, se aceptó la acción de protección, planteada por la señora **MARÍA CONSUELO RUBIO NARVÁEZ**, en contra del **BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL (BIESS)**; y, de la Procuraduría General del Estado, se considera: **PRIMERO.-** Radicada la competencia, por el sorteo de Ley, este Tribunal de Alzada, es competente para conocer y resolver esta causa, conforme lo prescrito en el Art. 86 numeral 3 inciso segundo de la Constitución de la República, en concordancia con los artículos 4.8 y 24 de la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional.- **SEGUNDO.-** La accionante es la señora **MARÍA CONSUELO RUBIO NARVÁEZ**; y, los accionados son el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (BIESS), representado por el Ing. Jorge Muñoz Torres; y, la Procuraduría General del Estado, representado por el Dr. Juan Carlos Larrea.- **TERCERO.-** En la sustanciación de esta acción de protección, se han cumplido las garantías del debido proceso, por lo que se declara la validez de la misma.- **CUARTO.- 4.1.-** La legitimada activa al proponer la acción de protección, 13 de junio del 2023, en lo principal manifiesta: "(...) 5. Mediante "CONTRATO DE PRÉSTAMO O MUTUO HIPOTECARIO", suscrito el 23 de mayo de 2014, por una parte por el doctor Cristián Santiago Altamirano Mancheno, como representante del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (BIESS); y, por otra parte, por la señora María Rubio Narváez y el señor Hernán Ruiz León (Parte Deudora) se acordó un préstamo hipotecario o mutuo otorgado por el BIESS para la adquisición de un bien inmueble. 6. En la cláusula "TERCERA: DETALLES DEL PRÉSTAMO" del referido instrumento, se estipuló que el pago del préstamo otorgado se efectuará según los periodos y plazos que constan en la tabla de amortización, la misma que forma parte integrante del contrato. Esta misma cláusula indica que la tabla de amortización mencionada solo será objeto de modificación con fundamento en los reajustes de intereses pactados por las partes. 7. Es importante señalar que desde que se suscribió el mencionado instrumento, la tabla de amortización fue emitida de la siguiente forma, una tabla de amortización a nombre de mi



esposo, y, otra, a nombre mío, con valores correspondientes a capital, interés y seguros aplicables de forma independiente e individual a cada uno en función de nuestra capacidad de pago. 8. En este sentido, según consta en la Tabla de Amortización emitida a nombre de mi esposo el señor Hernán Ruiz León, el monto de crédito otorgado a su nombre fue de USD. 94.320,06, cuya cuota de capital, interés, seguro de desgravamen y seguro de incendio inició con un valor de USD. 1.243,27. Por su parte, según la Tabla de Amortización emitida a mi nombre, el monto de crédito otorgado fue de USD. 22.210,78, cuya cuota de capital, interés, seguro de desgravamen y seguro de incendio inició con un valor de USD. 292,76. 9. Guardando relación con lo mencionado, la cláusula "QUINTA: PAGO DE DIVIDENDOS" del mismo contrato establece que los valores correspondientes a cada dividendo constantes en la tabla de amortización sean descontados de la remuneración, sueldo o salario, o de la pensión de jubilación que perciba cada uno de los deudores, considerando el monto de crédito otorgado a cada uno de forma independiente y según la capacidad económica individual, pues la cuota de mi esposo y mía guardan relación con las condiciones personales de cada uno; y, en el caso de la cuota mensual aplicable a mi esposo es cuatro veces más alta que la mía. 10. Por su parte, la cláusula DÉCIMA PRIMERA: SEGURO DE DESGRAVAMEN de este mismo instrumento señala que el seguro de desgravamen que cubre al crédito otorgado se aplicará única y exclusivamente a la parte de la deuda que corresponda a la persona fallecida, es decir, si uno de los deudores fallece, el seguro de desgravamen cubrirá la parte de este, mientras que la parte del otro deudor se mantendrá y podrá seguirse cobrando. 11. Lo expuesto permite advertir de forma clara, por un lado, que las obligaciones de pago de las dos partes deudoras le corresponden a cada uno de forma individual e independiente, considerando capital y cuotas mensuales distintas en función de las condiciones individuales y capacidad de pago; y, por otro lado, que los pagos a través de descuento se encuentran sometidos a una tabla de amortización que rige a cada uno de los deudores en base al monto de capital y capacidad de pago individual. 12. Las condiciones, montos y pagos aplicables a cada uno de forma independiente se ratifican cuando este mismo instrumento establece que, el seguro de desgravamen contratado por las partes es aplicable a cada uno de los deudores de forma individual, ya que se estipuló que, en caso de muerte de uno de los deudores, la obligación quedará extinta únicamente respecto de la obligación que le corresponde al deudor fallecido y se mantendrá respecto del otro deudor. "Cumplimiento de obligaciones de pago" 13. En este sentido, con relación a las obligaciones mantenidas por mi cónyuge, es pertinente que se considere que, según el certificado de defunción emitido por la Dirección del Registro Civil, mi esposo falleció el 12 de noviembre de 2016, fecha en la cual todas sus obligaciones de pago con el BIESS se encontraban canceladas incluso hasta la cuota correspondiente al mes de enero de 2017, por un valor de USD. 1.502,73 que incluye los rubros de "CAPITAL", "SEGURO DE DESGRAVAMEN", "SEGURO DE INCENDIOS". Esto se podrá observar del contenido de la "Tabla de Amortización" emitida por el BIESS el 23 de junio de 2023. 14. Después de informar tanto al IESS como al BIESS respecto del fallecimiento de mi esposo y efectuar los trámites correspondientes ante estas entidades, el IESS otorgó el derecho a montepío y el BIESS con fecha 22 de noviembre de 2016, emitió la certificación de crédito No. 16610 en la que informó que mi esposo no mantiene crédito



- 2 -
- 6 -
Jain

hipotecario con el BIESS, dicha certificación señaló de forma textual lo siguiente: "El/la Señor/a RUIZ LEÓN HERNÁN PATRICIO con cédula de identidad 1701739706 no mantiene crédito ni Quirografario, ni Hipotecario con la Institución". 15. La información certificada por el BIESS, en el documento mencionado, fue ratificada dos años después, según se puede observar en la Certificación de Crédito No. 39720, emitida el 21 de febrero de 2020 por esta misma entidad financiera. 16. Por esta razón, considerando las estipulaciones contractuales antes mencionadas, que establecen el cobro de las cuotas del crédito hipotecario en función de la tabla de amortización individual, el BIESS cesó con el cobro de la cuota mensual correspondiente a mi esposo; y, continuó realizando los cobros de mis obligaciones de acuerdo con mi tabla de amortización. 17. Del contenido de mi tabla de amortización se puede advertir que el valor de "CAPITAL", "INTERÉS", "SEGURO DE DESGRAVAMEN" Y "SEGURO DE INCENDIOS" hasta la cuota 107, período junio de 2023 está cancelado sin que se encuentre pendiente de pago valor alguno. 18. En resumen, según se podrá advertir de la documentación presentada como prueba dentro de la presente acción, mi esposo no mantiene obligación por crédito hipotecario con el BIESS, según lo informó esta misma entidad de acuerdo con las certificaciones antes citadas, considerando, además, que mi esposo falleció en el mes de noviembre de 2016. Por su parte, en relación con mis obligaciones, todas han sido canceladas de acuerdo con la Tabla de Amortización emitida por el BIESS el 23 de mayo de 2023. 19. En consecuencia, de acuerdo con la información proporcionada por la propia entidad accionada, no existen valores pendientes de pago por concepto del préstamo hipotecario que fue otorgado por el BIESS en favor de mi esposo y mío. "Vulneración del derecho a la seguridad social" 20. No obstante, de la revisión de mis roles de pensión jubilar, se puede advertir que el BIESS realizó y se encuentra efectuando retenciones por valores superiores al capital, interés, seguro de desgravamen y seguro de incendios que me corresponden según mi tabla de amortización desde el mes de agosto de 2020. Cabe indicar que desde la muerte de mi esposo (noviembre 2016) el BIESS no efectuó retención ni cobro alguno hasta agosto de 2020. 21. Es importante mencionar que no existe justificación legal para realizar descuento o retención superior al valor de la cuota establecida en la tabla de amortización, pues como se señaló previamente, no existen obligaciones correspondientes al crédito hipotecario pendientes de pago ni de mi esposo ni mías; sin perjuicio que, esta entidad pública no se encuentra facultada según lo estipulado en los instrumentos legales respectivos a realizar retenciones superiores al rubro de cada cuota detallada en mi Tabla de Amortización. 22. Por tanto, esta institución está excediendo sus atribuciones y afectando mi pensión jubilar sin sustento alguno, la que constituye un elemento esencial del derecho Constitucional a la seguridad social que el Estado está obligado a garantizar (...)" (sic.) (fs. 149 a 168).- **4.2.-** Una vez presentada la Acción de Protección y revisado el proceso, se advierte: **4.2.1.-** A fs. 169, mediante acta de sorteo, efectuado el 13 de junio de 2023, se ha radicado la competencia de la presente acción jurisdiccional, en la Unidad Judicial Civil con sede en la parroquia Ñaquito del Distrito Metropolitano de Quito, provincia de Pichincha.- **4.2.2.-** De fs. 171 a 172, hay un auto de fecha 14 de julio del 2023, mediante el cual, el juez a quo avocó conocimiento, admitió la acción y convocó a audiencia. Además de fs. 179 a 180, constan las notificaciones realizadas a las entidades accionadas. **4.2.3.-** De fs.



265 a 272, obran las actas de audiencias de fecha 21 de julio del 2023 y 25 de julio del 2023, en la que, el juez a quo, resolvió: "(...) **ACEPTAR** la acción de protección propuesta por la señora **MARÍA CONSUELO RUBIO NARVÁEZ**, en contra del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y se declara la vulneración del derecho a la vida digna y atención prioritaria, por su condición de pertenecer a un grupo de atención prioritaria, el derecho a la seguridad jurídica y a la motivación, al tenor de los Art. 66 numeral 2, Art. 34, 35, 36, 82 y 76.7.1 de la Constitución de la República, al efecto se dispone: **7.2.** Que la entidad demandada, esto es el **BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL BIESS**, de manera inmediata dejará de cobrar y descontar los valores de préstamo hipotecario por parte de la jubilada señora **MARÍA CONSUELO RUBIO NARVÁEZ**, de su pensión jubilar, referente a la operación crediticia No. 121420-00. **7.3.** Como medida de reparación, se dispone que la entidad accionada cancele a la legitimada activa las retenciones y descuentos que fueron realizados por cobros indebidos, que dejó de percibir desde el mes de agosto del 2020, hasta el mes de junio del 2023, reparación material que deberá sujetarse a lo establecido en el Art. 19 de la LOGJCC. La determinación del monto de reparación económica que se dispone en este numeral, corresponde a la jurisdicción contencioso administrativa, conforme a la regla jurisprudencial dictada por la Corte Constitucional en el numeral 4 de la sentencia número 004-13-SAN-CC, emitida dentro de la causa signada con el número 0015-10-AN, aprobada por la Corte Constitucional, el 13 de junio de 2013. **7.4.** Con fundamento en lo previsto en el Art. 21 de la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional, se delega el seguimiento del cumplimiento de la sentencia a la Defensoría del Pueblo (...) **8. RECURSOS: 8.1.** La parte accionada en audiencia interpuso recurso de apelación de la sentencia oral de conformidad con el Art. 24 de la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional, al haberse interpuesto en legal y debida forma se acepta el recurso de apelación interpuesto por la parte accionada (...)" (sic).- **4.2.4.-** Mediante sentencia, dictada el 31 de julio del 2023, el juez a quo, notificó por escrito su decisión a los sujetos de la relación jurídica (fs. 273 a 286). Posteriormente, la parte accionante solicitó ampliación y aclaración a la sentencia, la misma que fue negada (fs. 294 a 295).- **4.3.-** Conforme el Art. 17.2 de la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y el principio de verdad procesal, contemplado en el Art. 27 del Código Orgánico de la Función Judicial, este Tribunal de Alzada, tiene la obligación legal de resolver únicamente, atendiendo a los elementos aportados por las partes. Por lo tanto, respecto de la información introducida al proceso por los sujetos del mismo, se aprecia que: **4.3.1.-** La accionante presenta como prueba.- i. Memorando No. BIESS-DPCI-2022-1288-MM, de 6 de diciembre del 2022; ii. Copias certificadas del expediente crediticio de la señora **MARÍA CONSUELO RUBIO NARVÁEZ**; iii. Tabla de amortización del señor **RUIZ LEÓN HERNÁN PATRICIO**; iv. Tabla de amortización de la señora **RUBIO NARVÁEZ MARÍA CONSUELO**; v. Certificación de crédito No. 16610 de 22 de noviembre del 2016, que en su parte pertinente indica: "El/la Señor(a) **RUIZ LEÓN HERNÁN PATRICIO** con cédula de identidad 1701739706 no mantiene crédito ni Quirografario ni Hipotecario vigente con la Institución"; vi. Certificación de crédito No. 39720 de 21 de febrero del 2020, que en su parte pertinente indica: "El/la Señor(a) **RUIZ LEÓN HERNÁN PATRICIO** con cédula de identidad



- 3 -
fres
- 7 -
JTB

1701739706 no mantiene crédito ni Quirografario ni Hipotecario vigente con la Institución”;
vii. Solicitud Cese de cobro y retención de la pensión jubilar, crédito hipotecario Operación No. 10987000; viii. 36 Roles de pensión de la señora RUBIO NARVÁEZ MARÍA CONSUELO; y, ix. Veintiocho facturas de la señora RUBIO NARVÁEZ MARÍA CONSUELO.- **4.3.2.-** La prueba presentada por la entidad accionada.- i. Copia simple de la póliza No. 10000138, a favor del BANCO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL; ii. Memorando No. BIESS-SCRE-2023-0956-MM, de 20 de julio del 2023, ASUNTO: URGENTE Requerimiento de Informe dentro de la Acción de protección Nro. 17230-2023-14301; iii. Copias del expediente crediticio de la señora MARÍA CONSUELO RUBIO NARVÁEZ.- **QUINTO.- 5.1.-** La Acción de Protección según el Art. 88 de la Constitución de la República del Ecuador, tiene por 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 y omisiones de cualquier autoridad pública no judicial; contra políticas públicas cuando supongan la privación del 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 (...)*”.- La Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional, publicada en el Registro Oficial Segundo Suplemento No. 52 de 22 de octubre de 2009, en el Art. 42, contempla los casos en los que no procede la acción de protección, señalando: “(...) 1. Cuando de los hechos no se desprenda que existe una violación de derechos constitucionales. 2. Cuando los actos hayan sido revocados o extinguidos, salvo que de tales actos se deriven daños susceptibles de reparación. 3. Cuando en la demanda exclusivamente se impugne la constitucionalidad o legalidad del acto u omisión, que no conlleven la violación de derechos. 4. Cuando el acto administrativo pueda ser impugnado en la vía judicial, salvo que se demuestre que la vía no fuere adecuada ni eficaz. 5. Cuando la pretensión del accionante sea la declaración de un derecho. 6. Cuando se trate de providencias judiciales. 7. Cuando el acto u omisión emane del Consejo Nacional Electoral y pueda ser impugnado ante el Tribunal Contencioso Electoral. En estos casos, de manera sucinta la jueza o juez, mediante auto, declarará inadmisibles la acción y especificará la causa por la que no procede la misma (...)”; a su vez el Art. 40 ibídem, determina que los requisitos para presentar la acción de protección son: “(...) 1. Violación de un derecho constitucional; 2. Acción u omisión de autoridad pública o de un particular de conformidad con el Art. siguiente; y, 3. Inexistencia de otro mecanismo de defensa judicial adecuado y eficaz para proteger el derecho violado (...)”.- **SEXTO.- 6.1.-** La Corte Constitucional, en jurisprudencia vinculante expedida mediante sentencia No. 001-10-PJO-CC, del 22 de diciembre del 2010, dentro del caso No. 0999-09-JP, determinó que: “(...) *los servidores públicos, en este caso particular, juezas y jueces del país, cuando conocen de garantías jurisdiccionales se alejan temporalmente de sus funciones originales y reciben la denominación de juezas y jueces constitucionales (...)*”. En este contexto, y de la misma forma a través de jurisprudencia vinculante No. 001-16-PJO-CC del 22 de marzo del 2016, dentro del caso No. 0530-10-JP, la Corte Constitucional señaló que: “(...) *Las juezas y jueces constitucionales que conozcan de*



una acción de protección, deberán realizar un profundo análisis acerca de la real existencia de la vulneración de derechos constitucionales en sentencia, sobre la real ocurrencia de los hechos del caso concreto. Las juezas o jueces constitucionales únicamente, cuando no encuentren vulneración de derechos constitucionales y lo señalen motivadamente en su sentencia, sobre la base de los parámetros de razonabilidad, lógica y comprensibilidad, podrán determinar que la justicia ordinaria es la vía idónea y eficaz para resolver el asunto controvertido (...). Acotando, a través de sentencia No. 016-13-SEP-CC del 16 de mayo del 2013, dictada dentro del caso No. 1000-12-EP, que: "(...) que la acción de protección procede cuando exista vulneración de derechos constitucionales y que esta lesión debe ser verificada por la jueza o juez constitucional en cada caso concreto, es decir, ratificando que el análisis sobre el cual gira la procedencia de la acción de protección no es una confrontación abstracta, sino que nace de circunstancias específicas (...)". Para efectos de análisis y resolución del caso sub judice, cabe recordar que la Corte Constitucional ha determinado mediante sentencia No. 989-11-EP/19, que: "(...) la acción de protección obliga al juez constitucional a efectuar un análisis minucioso y pormenorizado del caso y las pruebas aportadas por las partes, para que con base a ello determine si ha ocurrido una vulneración de derechos de naturaleza constitucional (...)". Ello implica que los jueces constitucionales no deben, ni pueden negar una acción de protección, únicamente bajo el argumento de que los actos administrativos, son impugnables en la justicia contencioso administrativa, sino que deben ser analizados detalladamente caso por caso.- **SÉPTIMO.- ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL DE ALZADA.- 7.1.-** De la revisión de la acción de protección, tenemos: **7.1.1.-** La presente causa viene a nuestro conocimiento, en virtud del recurso de apelación incoado por el legitimado pasivo, como es el BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL; entendido este recurso como el medio de impugnación ordinario a través del cual una de las partes o ambas solicita que un Tribunal de segundo grado (Ad quem) examine la resolución dictada dentro del proceso por la que el juez de primera instancia (A quo) resolvió el asunto controvertido, en este caso, la acción de protección, expresando su inconformidad, con la finalidad de que el superior jerárquico, una vez analizado el fallo objetado, si resulta pertinente supla sus deficiencias o corrija sus defectos. El artículo 76, número 7, letra m de la Constitución de la República, dice: "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: (...) m) Recurrir el fallo o resolución en todos los procedimientos en los que se decida sobre sus derechos". El derecho fundamental a la doble instancia o doble conforme, es una máxima o axioma procesal que se fundamenta en establecer una jerarquía judicial, como regla general, de que todo juicio sea conocido por jueces de distinta jerarquía. El derecho se estructura básicamente como fuente de impugnación a una sentencia no ejecutoriada y en función al principio de igualdad ante la ley o de paridad entre las partes, se formula para brindar seguridad jurídica a la parte que estime que el fallo de instancia afecta sus derechos. El derecho a la impugnación, constituye una garantía que forma parte del debido proceso, que puede ser alegada por cualquiera de los sujetos procesales; la doble instancia tiene por objeto garantizar la corrección del fallo



-1-
-8-
Ocho

judicial, y en general, "la existencia de una justicia acertada, recta y justa, en condiciones de igualdad". Es por ello pertinente diferenciar el derecho a "accionar", del derecho a "recurrir". Una cuestión es el derecho a proponer una acción jurisdiccional cuando se ha violentado algún derecho constitucional, y otra cosa distinta es el derecho a acudir ante un Tribunal superior, impugnando una sentencia o fallo del inferior. El artículo 25, número 1 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos, Pacto de San José de Costa Rica, dice: "Protección judicial.- 1. Toda persona tiene derecho a un recurso sencillo y rápido o a cualquier otro recurso efectivo ante los jueces o tribunales competentes, que la ampare contra actos que violen sus derechos fundamentales reconocidos por la Constitución, la ley o la presente Convención, aun cuando tal violación sea cometida por personas que actúen en ejercicio de sus funciones oficiales (...)". La Norma Suprema tiene un espíritu eminentemente garantista y, por tanto, procura la posibilidad de ejercer tanto el derecho a interponer una acción cuando se ha violentado algún derecho constitucional, así como a que se recurra si un fallo o sentencia le es contrario. Ambas acciones se traducen en el derecho constitucional a la tutela efectiva, imparcial y expedita de sus derechos e intereses, con sujeción a los principios de inmediación y celeridad.- **7.1.2.-** El artículo 76, número 7, letra 1 de la Carta Magna, refiere que: "Las resoluciones de los poderes públicos deberán ser motivadas. No habrá motivación si en la resolución no se enuncian las normas o principios jurídicos en que se funda y no se explica la pertinencia de su aplicación a los antecedentes de hecho. Los actos administrativos, resoluciones o fallos que no se encuentren debidamente motivados se considerarán nulos. Las servidoras o servidores responsables serán sancionados". En armonía con lo previsto en el artículo 4, número 9 de la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional, que dispone: "Art. 4.- Principios procesales.- La justicia constitucional se sustenta en los siguientes principios procesales: (...) 9. Motivación.- La jueza o juez tiene la obligación de fundamentar adecuadamente sus decisiones a partir de las reglas y principios que rigen la argumentación jurídica. En particular, tiene la obligación de pronunciarse sobre los argumentos y razones relevantes expuestas durante el proceso por las partes y los demás intervinientes en el proceso". La Corte Constitucional, en sentencia No. 077-2014-SEP-CC, dentro de la causa No. 1999-11-EP, publicada en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 315, de 20 de agosto de 2014, señala: "(...) la motivación no significa la expedición de una decisión extensa, ya que por el contrario, establece la obligación de que todos los operadores de justicia realicen una argumentación coherente y razonada en la cual se relacionen tanto los elementos fácticos que dan lugar al caso concreto, así como su debida relación con la normativa jurídica, y las conclusiones que de su relación se vayan desprendiendo, lo cual le permita finalmente al operador de justicia llegar a una conclusión general que guarde directa vinculación con los elementos referidos (...) De esta forma, la motivación que cada jueza o juez emita debe guardar plena conformidad con la naturaleza que cada caso puesto en su conocimiento incluye, atendiendo tanto el momento procesal en el cual se dicta, así como lo dispuesto en la normativa jurídica (...)". En este contexto procesal, es procedente que el Tribunal Ad quem, atienda el recurso de apelación interpuesto por el legitimado pasivo.- **7.1.3.-** En el caso examinado, de la revisión rigurosa del expediente constitucional subido en grado y específicamente el fallo materia de impugnación, se tiene que



el núcleo esencial de la acción interpuesta por la señora MARÍA CONSUELO RUBIO NARVÁEZ, radica en que el BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL, está realizando cobros económicos adicionales a las pactadas en el contrato de préstamo o mutuo hipotecario suscrito entre MARÍA CONSUELO RUBIO NARVÁEZ y RUIZ LEÓN HERNÁN PATRICIO (cónyuges) y el BIESS. Así, luego de que su esposo, el señor Hernán Patricio Ruiz León, falleció el 12 de noviembre del 2016, la accionante informó de este hecho al IESS y al BIES, lo que significó que el IESS le otorgara el derecho a montepío y el BIESS con fecha 22 de noviembre de 2016, emitiera la certificación de crédito No. 16610 en la que informó que su esposo no mantiene créditos con la entidad, dicha certificación dice: *"El/la Señor/a RUIZ LEÓN HERNÁN PATRICIO con cédula de identidad 1701739706 no mantiene crédito ni Quirografario ni Hipotecario con la Institución"*, criterio que fue ratificado dos años después con una nueva Certificación de Crédito No. 39720, emitida el 21 de febrero de 2020. Sin embargo, a pesar de aquello, el BIESS ha venido realizando cobros adicionales a la cuota normal del crédito hipotecario, que aún mantiene la señora MARÍA CONSUELO RUBIO NARVÁEZ, sin que la entidad accionada, haya dado una respuesta debidamente motivada, pues se ha limitado a decir que la legitimada activa no informó del fallecimiento de su cónyuge a la compañía aseguradora, lo cual está previsto en un Manual interno del Banco; y, además, en el Memorando Nro. BIESS-SCRE-2023-0956-MM" de fecha 20 de julio del 2023, se dice: *"No obstante, la operación Nro. 121420-00, conforme a lo establecido en el Código Orgánico Administrativo y por la Junta de Política de Regulación Financiera fue castigada en febrero de 2021 al reportar mora más de 1080 días. Actualmente, mantiene un juicio coactivo Nro. 1498-2021 en fase preliminar, según lo reportado en las bases de seguimiento entregadas la Dirección de Coactivas"*, lo cual, claramente contraviene con las dos certificaciones emitidas por el BIESS que dice: *"El/la Señor/a RUIZ LEÓN HERNÁN PATRICIO con cédula de identidad 1701739706 no mantiene crédito ni Quirografario ni Hipotecario vigente con la Institución"*.-

7.1.4.- Así, partiendo que el BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL, por mandato legal, es una institución financiera pública con autonomía técnica, administrativa y financiera, con finalidad social y de servicio público, de propiedad del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, con personería jurídica propia. Tenemos que observar el Art. 227 de la Constitución de la República, que ordena: *"La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación"* En este contexto, la Norma Suprema obliga a que los servidores públicos adopten todas las medidas, para que la persona usuaria ejerza sus derechos: Los servidores públicos responsables de la atención a las personas, del impulso de los procedimientos o de la resolución de los asuntos, adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de las personas, de conformidad con el Art. 35 Código Orgánico Administrativo. Además, la Constitución en el Art. 66.25, reconoce que todas las personas tienen 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*



- 5 -
Cinco - 9 -
www

contenido y características”. La Corte Constitucional en la sentencia No. 1000-17-EP/20 relativa a la calidad de un servicio, señaló que *“dada la variabilidad de estos factores, la virtualidad real del principio no es otra que atribuir a la Administración facultades de regulación y planificación, de ejecución y adaptación y de control que permita asegurar y, en su caso, mejorar los niveles o estándares de prestación. En este sentido, los factores que permiten delimitar la calidad de un servicio público se encuentran determinados por los estándares que son propios de cada prestación, que debe traducirse en la máxima satisfacción del usuario”*. La calidad se aprecia por el cumplimiento de estándares reconocidos para el servicio público, a los que debe sumarse el grado de satisfacción de una persona usuaria. Si se cumple con los estándares y la persona está satisfecha por la forma cómo se realizó el servicio, será de calidad. El buen trato se refiere a prácticas y relaciones de respeto del servidor o servidora a la persona usuaria. Si el servicio produce malestar, dolor, sufrimiento, estrés, no se cumpliría el buen trato. La información se considerará adecuada cuando la persona usuaria puede comprender los requisitos y procedimientos para lograr el objetivo al recibir un servicio público o un servicio prestado por compañías privadas por delegación o concesión. En este contexto, surge una interrogante, ¿las respuestas dadas por el **BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL**, cumplen con los parámetros precedentes para determinar si los servidores demandados han otorgado un servicio de calidad?, sencillamente la respuesta es NO, por cuanto la Entidad Financiera Pública, no respondió oportunamente a los pedidos realizados el 08 de abril del 2023, el 11 de mayo del 2023 y el 09 de junio del 2023 por la legitimada activa; y además, le endosa la responsabilidad a la accionante diciendo que a ella, le correspondía informar expresamente a la compañía aseguradora, en virtud de un manual interno del Banco, con la finalidad de evitar el cobro de valores adicionales del crédito hipotecario de su cónyuge fallecido, lo que contraviene con los certificados emitidos por la misma Entidad accionada que dice que el señor HERNÁN PATRICIO RUIZ LEÓN (+) *“no mantiene crédito ni Quirografario ni Hipotecario con la Institución”* y con el beneficio del seguro de desgravamen que tienen este tipo de contratos crediticios; en consecuencia, mal puede exigirse a la señora MARÍA CONSUELO RUBIO NARVÁEZ, realice pagos adicionales que no estaban contemplados en el contrato de préstamo o mutuo hipotecario que no le corresponde a ella.- **7.1.5.-** Asimismo, se puede determinar que los argumentos dados por el **BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL**, no cumplen con la debida motivación, con lo cual también se vulnera el principio de seguridad jurídica, preceptuado en el artículo 82 de la Constitución de la República, que dice: *“El derecho a la seguridad jurídica se fundamenta en el respeto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes.”*, el que se constituye en un derecho sustancial dentro del Estado constitucional de derechos y justicia, ya que reafirma como su fundamento principal el respeto a la Constitución, como la máxima norma del ordenamiento jurídico, cuya obediencia se constituye en una obligación del Estado en general y de las autoridades públicas en particular, adicionalmente la seguridad jurídica es una garantía de la certeza jurídica, en tanto determina la obligación de la aplicación de normas jurídicas previas, claras y públicas por parte de las autoridades competentes. En tal virtud, la Corte Constitucional ha señalado



que la seguridad jurídica se constituye en aquel pilar en el cual descansa la confianza ciudadana, en cuanto a las actuaciones de los distintos poderes públicos, puesto que, a través del conocimiento del marco jurídico a ser aplicado, las personas pueden conocer con anticipación el tratamiento que se dará a un caso concreto. La seguridad jurídica es un derecho constitucional transversal que irradia a todo el ordenamiento jurídico. En virtud del derecho a la seguridad jurídica y de la sentencia No. 2152-1 I-EP/19, las personas deben contar con un ordenamiento jurídico previsible, claro, determinado, estable y coherente que les permita tener una noción razonable de las reglas del juego que le serán aplicadas. Por lo tanto, en la especie, se determina que la Entidad accionada trasgredió el derecho a la seguridad jurídica y a la debida motivación. Asimismo, vulneró el derecho de petición al no recibir respuestas oportunas y motivadas a las solicitudes realizadas; el derecho a una vida digna al continuar realizando descuentos y retenciones de la pensión jubilar de la accionante; y, a los derechos específicos de las personas adultas mayores, pues el BIESS tenía la obligación constitucional y legal de garantizar los derechos de la señora MARÍA CONSUELO RUBIO NARVÁEZ, quien es una persona jubilada de 68 años de edad.- **7.1.6.-** La Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional, establece dentro de los parámetros de procedibilidad de la acción el no contar con otro mecanismo de defensa judicial adecuado y eficaz para proteger el derecho violado, lo que quiere decir que frente a un menoscabo de alguno de los derechos constitucionales, no es admisible el argumentar como vía idónea el proceso ordinario, administrativo o judicial, cuando ello provocaría un daño mayor a los derechos que se encuentran lesionados, debiendo incoarse la acción de protección por ser el remedio más eficaz e idóneo para hacerlos valer. Es más, aquellos actos que son propios de la jurisdicción ordinaria, bien pueden ser objeto de acción de protección, cuando se verifica la vulneración de un derecho constitucional. Néstor Pedro Sagües, manifiesta: "(...) *Se desnaturaliza tanto al Amparo utilizándolo para el planteo de cualquier litis, como rechazándolo siempre, arguyendo que hay vías judiciales o administrativas para el caso litigioso.*" (Néstor Pedro Sagües, "El derecho de amparo en Argentina", en Héctor Fix Zamudio y Eduardo Ferrer Mac-Gregor, El derecho de amparo en el Mundo. Tomo 3. México, Editorial Porrúa, Universidad Nacional Autónoma de México y Fundación Konrad Adenauer. 2006, pág. 176.). La Corte Constitucional en Sentencia No. 013-12-SEP-CC, que resuelve el Caso No. 1048-11-EP, publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 683, de 16 de abril de 2012, señala: "(...) *Por otra parte, como lo ha manifestado la Corte, existe vulneración de los derechos constitucionales al debido proceso y a la defensa, por falta de motivación de la resolución, cuando los jueces constitucionales, sin mayor argumento, desechan la acción de protección, por considerar un asunto de mera legalidad, para cuyo efecto existe la vía ordinaria de reclamación, sin analizar cuestiones de fondo. Esto se explica, puesto que, por principio general, quien alega la existencia de otra vía judicial ordinaria efectiva o adecuada tiene que demostrarlo. Es decir, el juez constitucional, al activarse una acción de protección, tiene la obligación de motivar su fallo y, en el caso particular, de explicar las razones de hecho y de derecho por las cuales considera que la acción de protección no es procedente, sin limitarse a señalar que se trata de un asunto de mera legalidad, cuando no se analiza el tema de fondo que trata sobre la vulneración de*



-6-
Jul - 10 -
Dier

derechos constitucionales del accionante. Caso contrario, si no existe una motivación adecuada y suficiente, se está vulnerando el derecho a la defensa, por falta de motivación de una resolución judicial (...)". La particularidad de la acción de protección es que se articula como procedimiento establecido con un fin específico: la protección de los derechos reconocidos en la Constitución. La utilización de este procedimiento solo es factible cuando se produce una lesión de derechos; por ello, la declaración de procedencia de esta garantía jurisdiccional es una consecuencia lógica del análisis dado tanto por el Juez de Primer Nivel como por este Tribunal Constitucional de Alzada. Por cumplidos los requisitos establecidos en el artículo 40 de la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional, es procedente atender favorablemente la garantía jurisdiccional activada por la señora MARÍA CONSUELO RUBIO NARVÁEZ, criterio jurídico dado por el Juez Constitucional A quo, que lo comparte el Tribunal de Alzada, por estar ajustado a derecho.- **OCTAVO.- DECISIÓN.-** En mérito de lo expuesto, **ADMINISTRANDO JUSTICIA, EN NOMBRE DEL PUEBLO SOBERANO DEL ECUADOR, Y POR AUTORIDAD DE LA CONSTITUCIÓN Y LAS LEYES DE LA REPÚBLICA**, este Tribunal de la Sala Especializada de la Familia, Niñez, Adolescencia y Adolescentes Infractores de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, resuelve, **NEGAR** el recurso de apelación interpuesto por el **BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL**; en consecuencia se ratifica el fallo subido en grado. Sin costas ni honorarios que regular en esta instancia.- Ejecutoriada esta resolución, por Secretaría remítase copias certificadas a la Corte Constitucional, para los efectos determinados en el numeral 5 del Art. 86 de la Constitución de la República, en concordancia con el numeral 1 del Art. 25 de la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional; y, luego devuélvase el expediente a la Unidad Judicial de origen, para los fines legales pertinentes.- **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.-///**

GUERRERO GUTIERREZ MARIO FERNANDO

JUEZ(PONENTE)

BURBANO JATIVA ANACELIDA

JUEZA



DARWIN EUGENIO AGUILAR GORDÓN

JUEZ



Firmado por
DARWIN EUGENIO AGUILAR GORDON
SECRETARIA
QUITO
1711003835

INSTITUCION JUDICIAL
DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

FUNCIÓN JUDICIAL
DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por
DARWIN EUGENIO AGUILAR GORDON
C=EC
L=QUITO
CI
0401197298

FUNCIÓN JUDICIAL
DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por
ANACELIDA BURBANO JATIVA
C=EC
L=QUITO
CI
1711113975



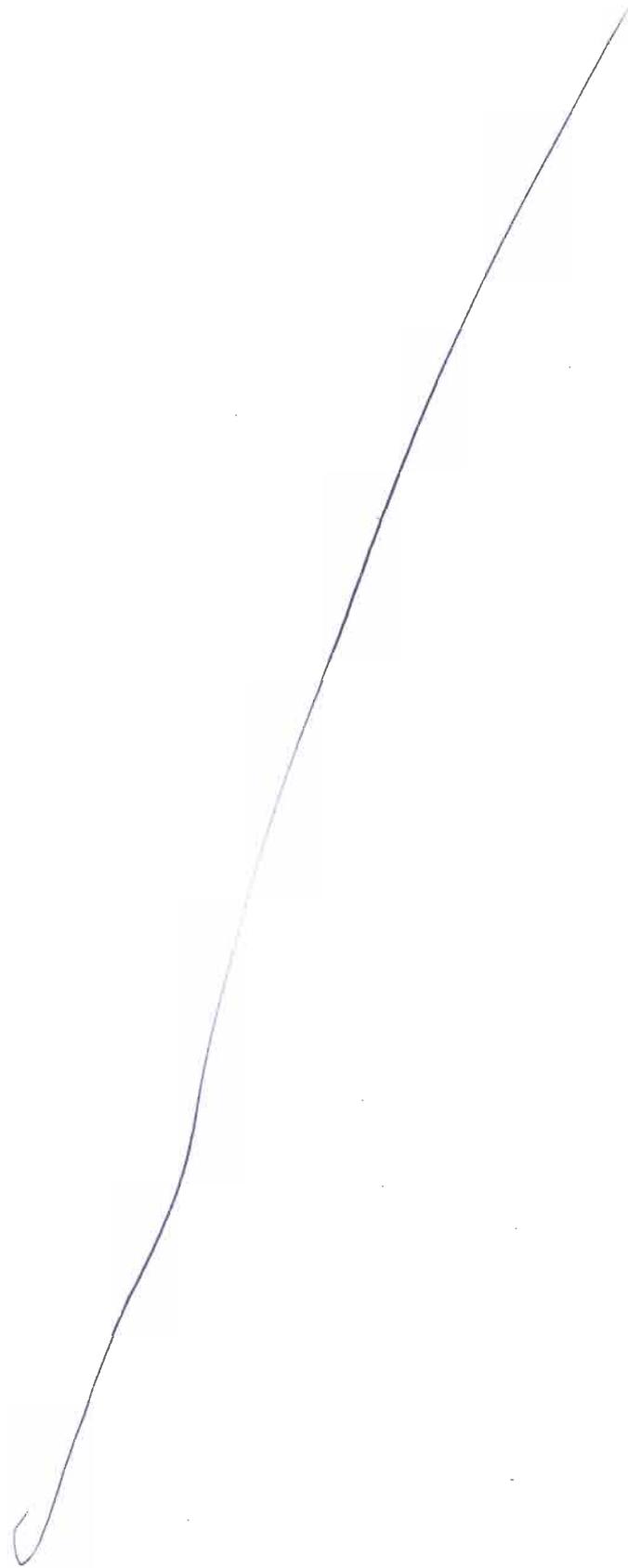
11
Dna

En Quito, lunes cuatro de diciembre del dos mil veinte y tres, a partir de las doce horas y cuarenta y cuatro minutos, mediante boletas judiciales notifiqué la SENTENCIA que antecede a: BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL en el casillero electrónico No.1722045216 correo electrónico gabososa94@hotmail.com, gabriel.sosa@biess.fin.ec, johamely.zambrano@biess.fin.ec, juanc.romero@biess.frin.ec, glenda.velasquez@biess.fin.ec, notif.judiciales@biess.fin.ec. del Dr./Ab. GABRIEL ALEJANDRO SOSA DIAZ; PROCURADURIA GENERAL DEL ESTADO en el casillero electrónico No.0918169772 correo electrónico abealborno@hotmai.com. del Dr./Ab. JORGE ABELARDO ALBORNOZ ROSADO; PROCURADURIA GENERAL DEL ESTADO en el casillero No.1200 en el correo electrónico notificaciones-constitucional@pge-gob.ec. PROCURADURIA GENERAL DEL ESTADO en el casillero No.1200, en el casillero electrónico No.00417010009 correo electrónico notificaciones-constitucional@pge.gob.ec. del Dr./Ab. Procuraduría General del Estado - Delegación Provincial de Pichincha - Constitucional - Quito; RUBIO NARVAEZ MARIA CONSUELO en el casillero electrónico No.1715508444 correo electrónico leonel.ortega.s@gmail.com, leonelortega@laulegaempresarial.com. del Dr./Ab. LEONEL PATRICIO ORTEGA SANCHEZ; RUBIO NARVAEZ MARIA CONSUELO en el casillero No.4434, en el casillero electrónico No.1715508436 correo electrónico diegoortega307@gmail.com. del Dr./Ab. DIEGO MAURICIO ORTEGA SANCHEZ; Certifico:

MG. DRA. YANEZ MERLO LUISA DE LOURDES

SECRETARIA RELATORA







Juicio No. 17230-2023-14301

SALA ESPECIALIZADA DE LA FAMILIA, NIÑEZ, ADOLESCENCIA Y ADOLESCENTES INFRACTORES DE LA CORTE PROVINCIAL DE JUSTICIA DE PICHINCHA. Quito, jueves 4 de enero del 2024, a las 10h09.

RAZÓN: Siento por tal que las siete (07) copias certificadas que anteceden son iguales a sus originales que reposan dentro de la causa Nro. 17230-2023-14301 (segunda instancia) de Acción de Protección, a las que me remito en caso necesario. **CERTIFICO:** Quito, 04 de enero del 2024.




MG. DRA. YANEZ MERLO LUISA DE LOURDES
SECRETARIA RELATORA

