



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
CARERA DE DERECHO

**“EL SERVICIO DE LOS BANCOS E
INSTITUCIONES FINANCIERAS
ECUATORIANAS Y LOS DERECHOS DEL
CONSUMIDOR”**

TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE ABOGADA

AUTORA: Issia Estefanía Samaniego Romero

DIRECTORA: Dra. Paz Piedad Rengel Maldonado, Mg.
Sc.

Loja – Ecuador
2014


CERTIFICACIÓN

DRA. PAZ PIEDAD RENGEL MALDONADO, MG. SC. DOCENTE DE LA CARRERA DE DERECHO DE LA MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

CERTIFICO:

Que he dirigido la tesis de grado titulada: **"EL SERVICIO DE LOS BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS ECUATORIANAS Y LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR"** de la autoría de la postulante Issia Estefanía Samaniego Romero, y una vez que se han realizado las observaciones y sugerencias efectuadas de mi parte y se ha verificado que el trabajo cumple con las disposiciones reglamentarias de fondo y de forma, autorizo que sea presentado ante las instancias legales pertinentes para su sustentación.

Loja, julio del 2014



**Dra. Paz Piedad Rengel Maldonado, Mg. Sc.
DIRECTOR DE TESIS**

AUTORÍA

Yo, Issia Estefania Samaniego Romero, declaro ser autora del presente trabajo de Tesis, y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes Jurídicos de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi tesis en el Repositorio Institucional-Biblioteca Virtual

Firma:



Autor: Issia Estefania Samaniego Romero

Cédula: 0705202299

Fecha: Loja, julio de 2014

CARTA DE AUTORIZACION DE TESIS POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCION PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACION ELECTRONICA DEL TEXTO COMPLETO.

Yo, Issia Estefania Samaniego Romero, declaro ser autor(a) de la tesis titulada: **"EL SERVICIO DE LOS BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS ECUATORIANAS Y LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR"**, como requisito para optar al grado de ABOGADA; autorizo al sistema bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia de la tesis que realice un tercero. Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 29 días del mes de julio del dos mil catorce. Firma la autora.

FIRMA:



AUTORA: Issia Estefania Samaniego Romero

CEDULA 0705202299

DIRECCION: Piñas, Calle Andrés Romero y Miguel Sangurima

CORREO ELECTRONICO: diegojose2008@hotmail.es

TELEFONOS: 2976461 - 2977037

DATOS COMPLEMENTARIOS

DIRECTOR DE TESIS Dra. Mg. Paz Piedad Rengel Maldonado

TRIBUNAL DE GRADO Dr. Mg. Augusto Astudillo Ontaneda

Ab. PhD. Galo Stalin Blacio Aguirre

Dr. Mg. Marcelo Armando Costa Cevallos

AGRADECIMIENTO

A las autoridades de la Carrera de Derecho de la Modalidad de Estudios a Distancia de la Universidad Nacional de Loja.

A mis maestros universitarios.

A la Dra. Paz Piedad Rengel Maldonado, Mg. Sc., por haber dirigido este trabajo de investigación con vocación de maestra y abogada.

A las personas que contribuyeron para la ejecución de este trabajo investigativo.

Issia Estefanía

DEDICATORIA

A mi Familia, por el amor que siempre me ha prodigado, porque su cariño, su comprensión y su apoyo son infalibles en cada instancia de mi vida.

Con amor.

Issia Estefanía

TABLA DE CONTENIDOS

1. TÍTULO
2. RESUMEN
- 2.1. ABSTRACT
3. INTRODUCCIÓN
4. REVISIÓN DE LITERATURA
- 4.1. MARCO CONCEPTUAL
- 4.1.1. Los Consumidores.
- 4.1.2. Derecho del Consumidor.
- 4.1.3. Los Bancos.
- 4.1.4. Las Instituciones Financieras.
- 4.1.5. Los Servicios Financieros.
- 4.2. MARCO DOCTRINARIO
- 4.2.1. Historia de los Bancos e Instituciones Financieras.
- 4.2.2. El Defensor del Cliente.
- 4.2.3. Vulneración de los Derechos de los Usuarios de las Instituciones Financieras en el Ecuador.
- 4.3. MARCO JURÍDICO
- 4.3.1. En la Constitución de la República del Ecuador.
- 4.3.2. En los Instrumentos Jurídicos Internacionales.
- 4.3.3. En la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.
- 4.3.4. En la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

4.3.5. En el Reglamento Para la Elección de la Defensora o Defensor del
 Cliente de Cada Una de las Entidades Integrantes del Sistema
 Financiero Público y Privado

4.4. LEGISLACIÓN COMPARADA

4.4.1. LEY 1328 DE 2009 de Colombia.

5. MATERIALES Y MÉTODOS

5.1. Materiales Utilizados

5.2. Métodos Empleados

5.3. Técnicas y Procedimientos Aplicados

6. RESULTADOS

6.1. Resultados de la aplicación de encuestas

6.2. Resultados de la aplicación de entrevistas

7. DISCUSIÓN

7.1. Verificación de objetivos

7.2. Contrastación de hipótesis

7.3. Fundamentación jurídica de la propuesta de reforma

8. CONCLUSIONES

9. RECOMENDACIONES

9.1. Propuesta Jurídica De Reforma

10. BIBLIOGRAFÍA

11. ANEXOS

ÍNDICE

1. TÍTULO

**“EL SERVICIO DE LOS BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS
ECUATORIANAS Y LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR”**

2. RESUMEN

La necesidad de cada individuo de tener una seguridad patrimonial a través del aseguramiento de sus recursos en instituciones creadas para el efecto y de contar con el apoyo financiero para la realización de sus ideas y proyectos, hacen que los seres humanos acudamos frecuentemente a las instituciones financieras en calidad de usuarios o clientes.

En el ámbito de la prestación de servicios financieros en la condición de usuarios, deben tener vigencia todos los derechos reconocidos en la Constitución de la República y en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, más la realidad que se vive en este ámbito es otra, y las personas nos vemos avocadas a una serie de falencias en la prestación de servicios y en la adquisición de productos financieros, que afectan nuestros derechos e intereses especialmente en el ámbito patrimonial.

Con la finalidad de precautelar de mejor forma los derechos e intereses de los usuarios financieros, se incorporó en la legislación ecuatoriana el Reglamento Para la Elección de la Defensora o Defensor del Cliente, sin embargo el mismo adolece de algunas insuficiencias legales que no garantizan la solvencia profesional de las personas designadas para que cumplan esta función, en el ejercicio de las facultades que deberá cumplir para asegurar la observancia de las normas constitucionales y legales que tienen relación con la protección eficiente de los derechos de los usuarios de las entidades financieras a nivel nacional.

Por lo tanto se verifica en los cuerpos legales antes mencionados la falta de suficientes mecanismo para la protección de los derechos de las personas frente a la prestación de servicios por parte de las instituciones financieras, que genera una problemática de orden jurídico que es abordada en este trabajo que se titula: “EL SERVICIO DE LOS BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS ECUATORIANAS Y LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR”.

La investigación cumple en todas sus partes los requerimientos formales y de fondo previstos en el Reglamento del Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja.

2.1. ABSTRACT

The need for each individual to have an equity security by securing its resources in institutions created for this purpose and to have the financial support to carry out their ideas and projects, make human beings often we turn to financial institutions as users or customers.

In the field of financial services in the condition of users must have valid All rights recognized in the Constitution of the Republic and the Organic Law on Consumer Protection, plus the reality that exists in this area is another, and people see us a number of shortcomings in the provision of services and the acquisition of financial products, affecting our rights and interests particularly in the heritage sector .

In order of best to safeguarding the rights and interests of financial users joined in Ecuadorian legislation the Regulations for the Election of the Ombudsman, however it suffers from some legal shortcomings that do not guarantee the solvency professional persons designated to fulfill this function, the exercise of the powers to be met to ensure compliance with the constitutional and legal provisions that relate to the efficient protection of the rights of users of financial institutions nationwide.

So is verified on the legal bodies aforementioned lack of sufficient mechanism for the protection of the rights of individuals in relation to the provision of services by financial institutions, which creates a problem of legal

order is now approach this work is titled "SERVICE OF BANKS AND FINANCIAL INSTITUTIONS ECUADORIAN AND CONSUMER RIGHTS".

The investigation conforms in all parts formal and substantive requirements prescribed in the Regulations of the Academic Board of the National University of Loja.

3. INTRODUCCIÓN

La Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 52, garantiza el derecho de todas las personas, en su condición de usuarias y consumidoras, de acceder a bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, en base a una información precisa y no engañosa sobre su contenido; además señala que la ley establecerá los mecanismos y procedimientos para defender los derechos de las personas en éste ámbito.

El derecho a disfrutar de bienes y servicios de calidad, y a contar con una información adecuada sobre las características de los mismos es ratificado en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, como una garantía de las personas usuarias y consumidoras.

Además de ello en el propósito de brindar un mecanismo eficiente para la defensa y protección de los derechos de las personas usuarias y consumidoras, se ha instituido la figura jurídica del defensor del cliente para lo cual se ha expedido la normativa correspondiente.

Sin embargo de la vigencia de las normas constitucionales y legales anteriores, no existe en el Ecuador un adecuado cumplimiento de los derechos de las personas usuarias y consumidoras respecto a la prestación de servicios por parte de las instituciones financieras, y la información y publicidad que estas hacen a sus clientes acerca de los servicios y productos ofertados, no coincide con las características, condiciones reales de los mismos.

Por otro lado en cuanto tiene que ver con la normativa reglamentaria que regula lo relacionado con la elección de la defensora o defensor del cliente se presentan problemas respecto a la exigencia de requisitos que acrediten la solvencia y la capacidad de la persona designada para el cumplimiento de esta función, en la defensa de los derechos de los usuarios y clientes de las instituciones financieras.

Para estudiar la situación problemática anterior, se desarrolla este trabajo con el título: “EL SERVICIO DE LOS BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS ECUATORIANAS Y LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR”.

En la investigación se presenta un sustento teórico basado en elementos conceptuales, doctrinarios, jurídicos y de la legislación comparada, además consta la descripción de los materiales y métodos empleados para su desarrollo. Se hace también la presentación de la información de campo obtenida mediante la aplicación de la técnica de la encuesta y la entrevista que sirve para verificar los objetivos y contrastar la hipótesis propuesta, y presentar los argumentos para sustentar la propuesta de reforma.

En la parte final del trabajo consta la presentación de algunas conclusiones y recomendaciones y de la propuesta jurídica de reforma, a través de la cual se incorporan disposiciones orientadas a garantizar de mejor forma los derechos de los usuarios de las instituciones financieras, y la defensa expedita de los mismos por parte de un defensor del cliente que tenga la solvencia y la capacidad requerida para cumplir esta función.

4. REVISIÓN DE LITERATURA

4.1. MARCO CONCEPTUAL

4.1.1. Los Consumidores.

En alguna instancia de su vida, todas las personas se convierten en consumidores, pues esta es una cualidad que está asociada a la propia existencia del ser humano que necesita proveerse de algunos bienes y servicios que le permitan afrontar sus requerimientos y subsistir de manera adecuada. Para entender el concepto de consumidor, desde esta perspectiva, se recurre a citar los siguientes criterios.

“CONSUMIDOR. El que consume productos o contrata servicios. El consumidor es el eslabón final de la cadena productiva. Hacia él dirigen sus esfuerzos de atracción productores y prestadores de servicio, en ocasiones intentando obtener ganancias indebidas de la relación. Por lo mismo, en la mayoría de los países se establecen mecanismos protectores”¹.

La cita realizada permite entender que desde un punto de vista general se conoce como consumidor, a la persona que adquiere productos o servicios con la finalidad de utilizarlos para su beneficio y promover la satisfacción de las necesidades que le incitan a realizar esa adquisición, procurándose cierto bienestar.

¹ ENCICLOPEDIA JURÍDICA OMEBA, Tomo Apéndice 8, Editorial Bibliográfica Omeba, México D.F., 2007, pág. 560.

Dentro de los actos de comercio que se realizan en la sociedad, el consumidor se identifica como el último actor dentro de la cadena productiva, puesto que los esfuerzos de los productores de bienes y de quienes prestan servicios están dirigidos a satisfacer los requerimientos y necesidades de aquel.

Es importante la mención que se hace en el concepto citado, de que en algunos casos las personas que actúan en los actos de comercio como productores o prestadores del servicio, pretenden obtener beneficios económicos indebidos de la relación que se establece con el consumidor, ello ha conducido a que en la mayoría de los Estados, se creen regímenes jurídicos especiales de protección a los consumidores. Este es el caso del Ecuador en donde existe un régimen constitucional y legal de protección a los consumidores que será estudiado más adelante.

En el Diccionario Jurídico Espasa, se hace la siguiente referencia sobre el concepto que se está estudiando:

“Puede entenderse por consumidor al destinatario de bienes y servicios. En este sentido, evidentemente, consumidores son la totalidad de la población de un país.

En los diferentes momentos históricos se ha acentuado la importancia de la persona como ciudadano, como administrado y en el momento presente se da un gran relieve a la posición de la persona en cuanto a consumidor.

El término consumidor debe reservarse para el ciudadano en cuanto destinatario de bienes, y el término usuario, cuando es destinatario servicios públicos.

Viviendo como vivimos en una sociedad de consumo, en una sociedad asfixiado por los bienes que se ofrecen y por la propaganda que los presenta, el tema de protección del consumidor es de singular importancia”².

En la parte inicial de la cita se establece que recibe el nombre de consumidor a la persona a la que se dirige la producción de bienes y la prestación de servicios, por lo tanto todos los integrantes de la población mundial, en algún momento, asumimos la condición de consumidores.

Se establece con claridad, que en los diferentes momentos históricos por los que ha pasado la sociedad humana, se ha acentuado siempre la necesidad de protegerle a la persona como ciudadano y como administrado, ero en la actualidad es evidente que la intención del Estado y la finalidad del derecho está orientada a proteger a las personas en cuanto estas participan como consumidores.

En el segundo párrafo de la cita se establece una diferencia importante en el sentido de que el término consumidor, está reservado para designar a los ciudadanos que son destinatarios de los bienes que están en el comercio; mientras que para referirse a los destinatarios de los servicios públicos, es

² DICCIONARIO JURÍDICO ESPASA, Editorial Espasa Calpe S.A., Madrid- España, 2001, pág. 401.

aplicable el término de usuario. No obstante es necesario destacar que en el lenguaje común se emplea casi generalmente el término de consumidor.

En la actualidad se está viviendo una sociedad dominada por el consumismo, dada la excesiva oferta que existe en el mercado respecto a los bienes y servicios que se ofrecen mediante la utilización de técnicas de publicidad, esto hace indispensable que se planteen normas jurídicas acordes con las características de este fenómeno que estén destinadas a proteger eficientemente los derechos del consumidor.

Cabanellas, en el Diccionario Jurídico Elemental, plantea la siguiente opinión:

“CONSUMIDOR. Genéricamente, cualquiera que consume, en las distintas acepciones verbales de consumir. En lo económico, tanto como adquirente, en oposición al productor industrial o comerciante, aun cuando no asimile o gaste materialmente”³.

En general el término consumidor se emplea para hacer referencia a la persona que consume es decir que se sirve de algo, lo gasta o lo extingue en la satisfacción de algunas de sus necesidades. Desde la perspectiva económica el consumidor se ubica como la persona que adquiere, lo que los productores o comerciantes le ofertan. Aun cuando no se produzca un gasto material, siempre se ubica al consumidor como la contraparte de los productores o vendedores de algo.

³ CABANELLAS, Guillermo, Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual, Tomo III, Editorial Heliasta S.R.L., Buenos Aires-Argentina, 2001 pág. 322.

Para concluir con el análisis acerca del término consumidor, es preciso indicar que con esta palabra se designa a las personas que intervienen en los actos de comercio, o en las relaciones mercantiles, adquiriendo productos o contratando servicios con la finalidad de satisfacer algunas de sus necesidades.

Por la naturaleza de la definición de la palabra consumidor, se puede manifestar que todas las personas adoptamos dicha condición en alguna instancia de nuestra existencia, pues consumimos productos y servicios para satisfacer necesidades como alimentación, vestido, vivienda, distracción, etc., lo que nos involucra irremediablemente en una relación de consumo.

Dadas las características de la sociedad actual, donde existe un mercado consumismo, y en donde se hacen evidentes, prácticas desleales en la comercialización de dichos bienes y servicios, en la publicidad de los mismos y en la prestación que se hace de parte de los productores u ofertantes, se hace indispensable la existencia de un régimen jurídico eficiente orientado a proteger y garantizar la vigencia de los derechos y garantías que el Estado ha incorporado en beneficio de este sector.

4.1.2. Derecho del Consumidor.

Reconociendo al consumo como uno de los elementos esenciales en la sociedad se ha incorporado un conjunto de garantías y derechos que desde la perspectiva jurídica asumen la denominación de derechos del consumidor.

Juan Farina, presenta el siguiente criterio sobre lo que debe entenderse por derecho del consumidor.

“El derecho del consumidor es el conjunto orgánico de normas – capaces de constituir una rama del derecho- que tiene por objeto la tutela de quienes contratan para la adquisición de bienes y servicios destinados, en principio, a las necesidades personales”⁴.

Es decir, que el derecho al consumidor, es una disciplina constituida por un conjunto de normas jurídicas, que integran una rama del derecho en general y que se ha establecido con el propósito de tutelar y proteger los derechos de las personas que intervienen como contratantes en la adquisición de bienes y servicios, que están destinados a la satisfacción de las necesidades personales de los seres humanos.

Otra interesante opinión respecto a la disciplina jurídica cuyo estudio se está abordando dice:

"El derecho del consumidor es un sistema global de normas, principios, instituciones e instrumentos de implementación, consagrados por el ordenamiento jurídico en favor del consumidor, para garantizarle en el mercado una posición de equilibrio en sus relaciones con los empresarios"⁵.

⁴ FARINA, Juan, Defensa del Consumidor y del Usuario, Tercera Edición, Editorial Astrea, Buenos Aires-Argentina, 2005, pág. 14.

⁵ <http://www.todoiure.com.ar/monografias/mono/civil/Defensa%20del%20Consumidor.htm>

De acuerdo con lo que se ha anotado el derecho del consumidor, constituye un conjunto integral de normas, principios, e instituciones reconocidas en una normativa jurídica, en favor de las personas que dentro de las relaciones comerciales se identifican como consumidores, con la finalidad de garantizarles una posición de equilibrio y equidad frente a las relaciones que establecen con los empresarios.

Finalmente conviene citar y comentar la siguiente referencia, sobre la temática que se está analizando:

“Se entiende por derechos del consumidor al conjunto de normativas y leyes que tienen como objetivo principal asegurar la defensa de cualquier tipo de consumidor ante situaciones en las cuales no se respete su poder o su condición de consumidor. La existencia de este tipo de derechos nace a partir de la extensión del consumo masivo de bienes y servicios y también de la creciente falla en el otorgamiento de esos bienes o servicios en tiempo y forma, tal como fueron contratados.

El conjunto de derechos del consumidor parte de la noción de que, implícita o explícitamente, el consumidor se constituye en tal cuando entabla algún tipo de relación comercial con el vendedor. Así, aunque no quede registrado por mal uso de las prácticas comerciales, el consumidor pasa a poseer derechos de reclamo, queja y de retribución, reemplazo, reparación, etc. respecto del bien o servicio consumido si el mismo no se atiene a las condiciones establecidas al realizarse la unión comercial”⁶.

⁶ <http://significado.de/derechos-del-consumidor>

La cita anterior emplea el plural y se refiere a los derechos de los consumidores, para aludir al conjunto de disposiciones contenidas en las normas legales, con la finalidad de garantizar la defensa de los consumidores, ante posibles situaciones en las cuales se haga evidente el irrespeto a sus derechos y garantías en las relaciones jurídicas a través de las cuales se ejecuta el consumo.

El reconocimiento de los derechos de los consumidores surge a partir de que se extendió en las sociedades humanas el consumo masivo de bienes y de servicios, y que se hizo evidente también la existencia de fallas en el otorgamiento de estas prestaciones, en aspectos relacionados con el tiempo la forma, la calidad, en contravención a lo ofertado en los contratos a través de los cuales se celebró el correspondiente acto mercantil o de comercio.

La necesidad de reconocer los derechos del consumidor, parte de la consideración de que una persona se convierte en tal, cuando celebra algún tipo de relación comercial con quien vende u oferta un determinado bien o servicio. Esto es así aun cuando no se denuncien malas prácticas comerciales, pues este derecho está implícito en la relación de consumo y es una facultad que puede ser libremente ejercida por los consumidores cuando consideren que concurren las circunstancias necesarias para ello, y de que el vendedor o prestador del servicio está obligado a la retribución, reemplazo o reparación por los perjuicios ocasionados, si el bien o servicio adquirido no cumple con las características o condiciones establecidas al efectuarse la correspondiente transacción comercial.

Considerando las ideas expuestas, se establece que el derecho del consumidor es la disciplina que regula todas las instituciones jurídicas relacionadas con la protección de los derechos de las personas que se involucran en las relaciones comerciales y mercantiles como consumidores, es decir quienes adquieren los bienes o productos, o contratan los servicios ofertados.

4.1.3. Los Bancos.

En este trabajo interesa particularmente analizar lo relacionado con la prestación de servicios por parte de los bancos e instituciones financieras, equiparando esto a los derechos de los consumidores y a la forma en que éstos se verifican en el mencionado ámbito de la prestación de servicios por parte de dichas entidades. En el presente subtema se hará referencia a la forma en que se conciben los bancos, desde una perspectiva conceptual.

Manuel Ossorio, también plantea un concepto acerca de la palabra banco, el cual se sintetiza así:

“Establecimiento de crédito constituido en sociedad por acciones y cuyas operaciones pueden encaminarse a diversos fines: recepción en depósito (cuentas corrientes, libretas de ahorro, custodia en cajas fuertes) de dinero u otros bienes muebles de los particulares; descuento de documentos; fomento agrícola e industrial; préstamos hipotecarios. En términos más generales, el banco es una empresa dedicada a recibir capitales ociosos, para darles una inversión útil, al mismo tiempo que

facilita las operaciones de pago y negocia con valores. Los bancos pueden también tener carácter oficial cuando pertenecen al Estado, o ser mixtos, si sus capitales pertenecen al Estado y a particulares”⁷.

Según la cita realizada, el banco, es un establecimiento constituido mediante una sociedad por acciones, y que tiene algunas finalidades entre ellas; la recepción de depósito de dinero u otros bienes muebles de propiedad particular, el fomento agrícola e industrial, los préstamos hipotecario.

Generalmente se conoce como banco a la empresa que se ha constituido con la finalidad de captar capitales ociosos, con la finalidad de invertirlos e forma útil y facilitar las operaciones de pago y las negociaciones con valores. Los bancos en razón de su constitución pueden ser oficiales o públicos si pertenecen al Estado y son regentados por éste; y son privados aquellos que corresponden únicamente a la iniciativa particular de quienes se asocian y participan como accionistas para constituirlo; y finalmente el banco es mixto cuando cuenta con capitales y es administrado tanto por el Estado como por el sector privado o particular.

También se ha definido a los bancos de la siguiente forma:

“Un banco es una institución de tipo financiero que, por un lado, administra el dinero que les deja en custodia sus clientes y, por

⁷ OSSORIO, Manuel, Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales, Editorial Heliasta S.R.L., Buenos Aires-Argentina, 2006 pág. 104.

el otro, utiliza éste para prestárselo a otros individuos o empresas aplicándoles un interés, lo que consiste en una de las variadas formas que tiene de hacer negocios e ir ampliando el dinero de sus arcas”⁸.

El concepto planteado identifica al banco como una de las instituciones financieras, que se ha constituido con finalidades específicas entre las que están la captación y administración del dinero que es depositado en custodia por parte de los clientes; y por otro lado la colocación de este dinero en calidad de crédito o préstamo para otras personas o empresas, cobrando un interés. Es decir se constituye con la finalidad de realizar negocios u operaciones financieras que permitan el incremento económico de su patrimonio, y el apoyo al desarrollo de la sociedad mediante la financiación de las iniciativas productivas.

Finalmente se recurre al criterio expresado por Cabanellas, quien plantea el siguiente lineamiento en relación con la palabra banco, enfocada desde la perspectiva que interesa en este trabajo:

“No obstante, el mayor interés económico y jurídico de los bancos se encuentra en su enfoque como establecimientos que se encargan de concentrar y regular las operaciones monetarias y de crédito. En derecho suelen constituir sociedades anónimas dedicadas a realizar las múltiples operaciones comerciales impuestas por el dinero y los títulos que lo representan,

⁸ <http://www.definicionabc.com/economia/banco.php>

considerados como mercancías. Configura, en consecuencia, entidades mercantiles que trafican con el dinero”⁹.

En realidad los bancos como instituciones vigentes en la sociedad, cobran un interés económico y jurídico, desde la perspectiva que se convierten en entidades que concentran y regulan las operaciones monetarias y las de crédito. Están constituidos mediante la figura de sociedades anónimas, que se dedican a ejecutar operaciones comerciales con el uso del dinero y de los títulos que lo representan. Por lo tanto son definidos en palabras sencillas, como entidades de tipo mercantil, que se dedican a traficar es decir a trabajar con el dinero.

Para entender lo que es el banco, se concluye planteado el siguiente concepto concreto, se trata de una institución que tiene como finalidad la captación y el manejo de dinero, gestionando actividades financieras como el ahorro, el crédito y la colocación de capitales con la finalidad de que los mismos produzcan réditos, tanto para los propietarios de estos recursos como para la propia institución. En el caso del Ecuador, se identifican mayoritariamente banco privados, es decir que corresponden a la iniciativa particular, representada por grandes inversionistas que reúnen sus capitales mediante la forma de acciones y constituyen una institución financiera de esta naturaleza. También existe la banca pública representada principalmente por el Banco Nacional de Fomento, que es regentado por el

⁹ CABANELLAS, Guillermo, Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual, Tomo I, Editorial Heliasta S.R.L., Buenos Aires-Argentina, 2001 pág. 449.

Estado y que se ha instituido con la finalidad de apoyar las iniciativas productivas que se desarrollan en el país.

4.1.4. Las Instituciones Financieras.

En el numeral anterior se abordó el concepto de banco, que es como se dijo una de las instituciones financieras que existen al seno de la sociedad; pero además se identifican otras entidades que se enmarcan dentro de este tipo de instituciones por lo que es necesario definir las para tener una idea de carácter general al respecto.

“En economía financiera, una institución financiera es una institución que facilita servicios financieros a sus clientes o miembros. Probablemente los servicios financieros más importantes facilitados por las instituciones financieras es actuar como intermediarios financieros. La mayor parte de las instituciones financieras están regulados por el gobierno”¹⁰.

Evidentemente las instituciones financieras toman mayor connotación e importancia desde la perspectiva de la economía, visión desde la cual son consideradas como aquellas instituciones que realizan la prestación de servicios financieros a quienes forman parte de ellas en calidad de clientes o de miembros.

Los servicios financieros que de forma más común son prestados por este tipo de instituciones están relacionados con la participación de ellas como

¹⁰ http://es.wikipedia.org/wiki/Instituci%C3%B3n_financiera

intermediarios financieros. Al tratarse de entidades que tienen a su cargo el manejo y la gestión del dinero es decir de los recursos económicos y del patrimonio de los ciudadanos las instituciones financieras en la mayoría de los países son manejadas y controladas por el Estado.

Otra referencia sobre el concepto que se está analizando en esta parte del trabajo dice:

“Una institución financiera es una empresa que se dedica principalmente a los préstamos, el comercio, la inversión y las actividades de asesoramiento en nombre de clientes o para el beneficio de la empresa. Una empresa financiera podría ser un banco, un fondo de cobertura, un fondo de inversión o una entidad aseguradora. Una institución financiera está regulada normalmente por las entidades gubernamentales, los bancos centrales y los supervisores de la industria”¹¹.

Es importante destacar que en el caso anterior, se incorpora un elemento que es esencial en la conceptualización de las instituciones financieras, que se relaciona con el hecho que se trata de empresas que se constituyen con el objeto de dedicarse a la gestión de préstamos, actividades comerciales, de inversión, y de asesoramiento financiero, en beneficio de clientes o de los socios de dicha empresa.

Considerando el radio del concepto anterior, dentro del mismo están involucrados los bancos, fondos de cobertura, fondos de inversión y

¹¹ http://www.ehowenespanol.com/temas-investigacion-financiera-corporativa-lista_455910/

entidades dedicadas a la oferta de seguros. Todas estas financieras deben acatar la normativa jurídica que para regularla expiden los gobiernos, y también por las directrices emitidas por organismos financieros estatales, como los bancos centrales y aquellos creados con la finalidad de ejercer el control en este ámbito.

También se ha considerado, la siguiente opinión por el hecho de que incorpora aspectos que permiten entender de una manera más amplia el concepto que se analiza.

“Una institución financiera es uno de los entes que conforman el sistema financiero. Instituciones financieras son los bancos comerciales, los bancos centrales, las corporaciones hipotecarias y/o de ahorro y vivienda, las bolsas de valores, etc.”¹².

Se afirma lo que se había planteado en las citas anteriores en el sentido de considerar que las instituciones financieras forman parte del sistema financiero de un país, y dentro de ellas se puede identificar a los bancos creados con finalidades comerciales, es decir aquellos que hacen de la prestación de servicios financieros un negocio; los bancos creados para la gestión económica pública, conocidos como bancos centrales; las corporaciones que gestionan recursos económicos empleando un sistema financiero; las que tienen como finalidad el ahorro y el financiamiento de necesidades como la vivienda; y la bolsa de valores.

¹² <http://www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/fin/no8/financiero.htm>

Los elementos presentes en el concepto anterior, permiten ampliar la visión de una institución financiera, señalando que se trata de aquellas que tienen como propósito la captación y la gestión de recursos económicos para promover réditos patrimoniales en favor de las personas que los invierten o que los toman en calidad de préstamo, y permitir también la atención de las principales necesidades, entre ellas la de vivienda, que es uno de los ámbitos de influencia más comunes en las instituciones financieras en la actualidad.

Para presentar un criterio de orden personal acerca del concepto de instituciones financieras, se establece que son aquellas entidades que se han creado por parte de la iniciativa privada o pública, con la finalidad de realizar diferentes operaciones relacionadas con el manejo de recursos económicos y financieros de los ciudadanos, entre los que están la captación y colocación del dinero, y la prestación de otros servicios financieros que son utilizados con la finalidad de facilitar la actividad diaria que debemos cumplir las personas y que están relacionadas con la gestión monetaria o financiera.

4.1.5. Los Servicios Financieros.

Uno de los propósitos principales, sino el más importante de las instituciones financieras, está precisamente en la prestación de servicios financieros, área en la cual se evidencian algunas falencias, que pueden representar la afectación de los derechos de los clientes o usuarios de estas entidades, para tener claro el concepto de este tipo de servicios se parte de considerar

los planteamientos efectuados por quienes se han ocupado de estudiar este ámbito.

Un criterio bastante sencillo pero que deja claro lo que son los servicios financieros, nos dice:

“Los servicios financieros son todos aquellos ofrecimientos formales que ofrecen las organizaciones para el manejo del dinero”¹³.

El concepto anterior parece muy limitado, sin embargo concreta muy bien la opinión que se está buscando, pues el servicio financiero está relacionado directamente con la oferta formal, que realizan las organizaciones financieras, respecto de facilitar a sus clientes u usuarios el manejo del dinero, cumpliendo para ello con todas las prestaciones que sean necesarias para cumplir este propósito.

Yolanda Díaz Ferro, presenta un concepto que dice:

“Los servicios financieros son servicios de intermediación mediante los cuales se genera valor a través del dinero. Estos servicios los prestan los bancos y otras entidades financieras, las compañías de seguros, las sociedades gestoras de fondos y los mercados de valores”¹⁴.

¹³ <http://tuspreguntas.misrespuestas.com/preg.php?idPregunta=11568>

¹⁴ DIAZ FERRO, Yolanda, Estadísticas de Servicios Financieros, http://www.usc.es/export/sites/default/gi/institutos/crgi/descargas/Los_servicios_financieros_final_2013.pdf

Una característica de los servicios financieros que se evidencia en el texto citado, es que se tratan de servicios de intermediación, a través de los cuales se genera un valor agregado mediante la gestión del dinero. Estos servicios son prestados por los bancos, y otras entidades relacionadas con el ámbito financiero como las compañías de seguros, las sociedades constituidas para la gestión de fondos y los mercados de valores.

Para presentar mayores argumentos, que permitan comprender realmente lo que son los servicios financieros se recurre a la siguiente opinión, que esboza de una manera más completa lo que se está estudiando.

“Los servicios financieros son aquellas actividades comerciales destinadas a suministrar, administrar o gestionar dinero a personas o empresas. Es decir, los servicios a través de los cuales contratamos créditos, seguros, ahorramos, o le entregamos nuestro dinero a otros para que lo inviertan, con la intención de obtener ganancias”¹⁵.

Aplicando lo señalado en la cita se establece que se da el nombre de servicios financieros a todas aquellas actividades financieras que tienen como finalidad, administrar, gestionar y suministrar recursos económicos a las personas particulares o a las empresas.

Por lo tanto son servicios financieros todos aquellos mediante los cuales es posible contratar créditos, seguros, ahorrar, o depositar el dinero en una

¹⁵www.cdc.org.sv/.../derechos-de-la-persona-consumidora-frente-a-los-servicios-financieros-pdf

entidad con la finalidad de que esta realice las gestiones para que el mismo sea invertido y de esta forma podamos obtener algún tipo de ganancia.

No hay mayor dificultad para poder entender los servicios financieros, pues estos están representados por todas las prestaciones a las que pueden acceder los clientes, usuarios o socios de una entidad financiera y que están relacionados con la gestión de recursos económicos, entre ellos están los depósitos, los retiros, los préstamos, el pago de servicios básicos, las pólizas, las tarjetas de crédito, acceso a cajeros automáticos, transferencia electrónica de fondos, acceso a la banca electrónica, los planes de financiamiento de automotores, de vivienda, etc.

Es decir consiste en toda prestación que ofrece la institución financiera para atender una necesidad de los clientes, estos requerimientos por parte de los usuarios, evidentemente tienen una naturaleza económica, es ello lo que les motiva a acudir a una entidad financiera.

Los servicios financieros por estar relacionados con derechos tan importantes como son la protección de los intereses económicos de las personas y de sus familias, deben ser regulados por las leyes instituidas en cada país para la protección de los derechos de las personas, pues en las sociedades modernas es evidente que la gran mayoría de los ciudadanos requieren la prestación de servicios por parte de las entidades financieras, los cuales deben ajustarse a estándares de eficiencia y calidad de tal forma que no perjudiquen los derechos de los usuarios o clientes.

4.2. MARCO DOCTRINARIO

4.2.1. Historia de los Bancos e Instituciones Financieras.

Al estar relacionada de forma directa la investigación que se desarrolla, con la afectación de los derechos de los consumidores, en la prestación de servicios de los bancos e instituciones financieras es necesario presentar algunos criterios doctrinarios que nos aporten con referencias históricas acerca de la aparición y evolución de éstas dentro de la sociedad humana.

“El nacimiento de los bancos es casi tan antiguo como la aparición de las organizaciones humanas, ya que las personas siempre han necesitado de alguien que financie las ideas y proyectos que ellas tienen.

Se puede decir que los bancos nacieron con la necesidad de realizar simples operaciones de cambio y crédito a niveles personales, pero pronto se comenzaron a desarrollar funciones más amplias, a abarcar más personas y pasaron a contar con organizaciones más complejas.

Así es como, a partir del siglo IV A.C. en varias ciudades griegas se constituyen bancos públicos, administrados por funcionarios especialmente destinados a esta labor. Estas instituciones, además de su rol propiamente bancario (ligado a operaciones de cambio y crédito), recaudaban impuestos y acuñaban moneda. Por su parte, en el mundo romano, en sus primeros tiempos de pueblo de agricultores, se recurre al "mutuum"; esto es, al crédito mutual. Más tarde, adoptan el modelo griego de bancos privados y públicos”¹⁶.

¹⁶<http://www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet/Contenido?indice=1.2&idPublicacion=150000000000012&idCategoria=2>

La cita es importante para poder establecer que el nacimiento de los bancos y las instituciones financieras, está asociado al surgimiento de las sociedades u organizaciones humanas, y tienen su razón de ser en el hecho de que los seres humanos, como personas individuales con una profunda característica social, siempre han requerido de entidades que les posibiliten a través de planes de financiamiento sus ideas y proyectos.

Inicialmente los bancos y las instituciones financieras estuvieron asociados a la necesidad de efectuar operaciones económicas de cambio y de crédito a nivel individual o personal, pero a partir de ahí se empezaron a desarrollar actividades más amplias que abarcaban a más individuos y pasaron a convertirse en organizaciones más complejas.

El primer referente preciso, permite establecer que en el siglo IV antes de Cristo, en algunas ciudades griegas, se constituyen bancos públicos, que eran administrados por funcionarios, que el Estado especialmente destinaba para esta labor.

Estas instituciones primigenias, además de cumplir una actividad propiamente bancaria relacionada con operaciones de cambio y de crédito, realizaban otras como la recaudación de impuestos, y acuñar la moneda.

En Roma en cambio en los primeros tiempos, los agricultores acudieron a instituir la institución jurídica financiera denominada mutuum, que es una especie de crédito mutuo, que era la prestación de dinero basada en la

fianza prestada por dos o más personas; más tarde, se implementa en esta sociedad el sistema de bancos públicos y privados que fue aplicado en la antigua Grecia.

“En la época de Justiniano, emperador de Bizancio, en el siglo VI, se reglamentan con precisión los usos y costumbres del mundo romano en materia bancaria y se fija la tasa de interés en un 6% al año, con algunas excepciones, considerando el riesgo de las operaciones. Los préstamos marítimos, por ejemplo, pueden alcanzar al 12% al año y los acordados a las iglesias no pueden superar el 3%.

La sociedad occidental de la edad media conoce profundos cambios hacia el término del siglo XI, cuando por la conquista de Inglaterra por los normandos, se pone fin a las grandes invasiones y los cristianos terminan de imponer su presencia en el mediterráneo. Su interés por las innovaciones y los intercambios los lleva a redescubrir la banca, después que Carlomagno prohibió a los laicos prestar cobrando interés. En estos momentos surge la lucha que daría la iglesia contra la usura.

Entre el siglo XII y XIV los bancos conocieron un renacimiento importante, ya que los hombres de negocios de Italia del norte desarrollaron notablemente las operaciones de cambio. No solamente fueron expertos manipuladores de piezas metálicas, sino también, mediante una letra de cambio, podían acreditar a una persona, en una fecha determinada, en moneda nacional o extranjera, ante un determinado corresponsal. Así, muchos comerciantes recurrían a los bancos para tratar sus negocios con terceros. Éstos, por una comisión, los representaban o se

comprometían por ellos, con lo que eran comerciantes y banqueros al mismo tiempo”¹⁷.

Ya en la época del emperador Justiniano aparecen reglamentados de forma precisa la utilidad y las costumbres manifestadas por la sociedad romana en materia de bancos, y se establece una tasa de interés que alcanza el seis por ciento anual, con algunas excepciones, para las que se toma en cuenta el riesgo de las operaciones que se van a realizar. Así, los préstamos para actividades marítimas pueden alcanzar tarifas de interés de hasta el 12% anual, mientras que los facilitados a la iglesia no van más allá del 3%.

En la edad media la sociedad de occidente experimenta profundos cambios, hacia la culminación del siglo XI, en que debido a la conquista de Inglaterra por Normandía, finalizan las grandes invasiones y los cristianos imponen su presencia en la zona mediterránea, el interés de estos por innovar y llevar a cambio intercambios los conduce al redescubrimiento de la banca, como consecuencia de la decisión de Carlomagno, de prohibir a los laicos la prestación de dinero bajo el cobro de intereses, es en estos momentos históricos donde inicia la lucha de la iglesia contra las prácticas usureras.

En el transcurso de la época comprendida entre los siglos XII y XIV los bancos experimentan un auge importante, ya que los hombres que se dedicaban a la actividad comercial en Italia del norte, recurrieron

¹⁷<http://www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet/Contenido?indice=1.2&idPublicacion=150000000000012&idCategoria=2>

constantemente a las operaciones de cambio, convirtiéndose en expertos manipuladores de monedas metálicas, e implementando el uso de documentos comerciales como la letra de cambio. Esto dio lugar a que muchos comerciantes recurran a los bancos con la finalidad de realizar sus negocios con terceros, que por una comisión los representaban o se comprometían por ellos, convirtiéndose así en comerciantes y banqueros al mismo tiempo.

“Más allá de los Alpes, los banqueros italianos se instalaron en Cahors, en la época gran ciudad comercial de la Aquitania (que hoy corresponde a la zona central de Suiza). A partir de allí, se extendieron hacia todas las grandes ciudades de Europa occidental, principalmente a Londres y París. Con esta expansión, además del financiamiento de negocios, estos banqueros prestaban a los particulares, hacían préstamos con garantía prendaria y, en ocasiones, prestaban a los poderes públicos.

En el siglo XIX, los bancos conocen una época de crecimiento y estabilidad, marcada por el desarrollo de los institutos de emisión, la multiplicación de las casas de "alta banca", que actúan como consejeros, corredores o mandatarios en grandes operaciones financieras; la creación de los grandes bancos comerciales, cuyo capital estaba altamente distribuido en el público, y el nacimiento de las instituciones para-bancarias, destinadas a responder a las necesidades específicas de la clientela.

La guerra de 1914 precipita la evolución de los bancos desde una época de reglas y normas, a una de sistemas. Hablamos ahora de

los sistemas bancarios, integrados por diferentes componentes, no ya sólo bancos del estado o privados, sino también aquellos que pertenecen a colectividades locales o regionales, a sindicatos o cooperativas, bancos universales y especializados”¹⁸.

Los banqueros italianos se instalaron al territorio de la ciudad de Aquitania, reconocida por ser un lugar en el que se practicaba significativamente el comercio, esta zona hoy corresponde a la parte central de Suiza. Desde allí se extendieron a ciudades de Europa occidental, y con esta expansión además de promover el financiamiento de negocios, realizaban préstamos a particulares, hacían préstamos prendarios y en algunas ocasiones realizaban préstamos a los poderes públicos.

Durante el siglo XIX, la banca experimenta una época de crecimiento, promovida por el desarrollo de institutos de emisión y por la multiplicación de casas de alta banca que actúan como consejeros, corredores o mandatarios en operaciones financieras y por la creación de los grandes bancos comerciales, cuyo capital estaba distribuido en la población, además se crearon algunas entidades cuya finalidad era responder a necesidades específicas de los clientes.

En el año 1914, la Primera Guerra Mundial, ocasiona la evolución de los bancos desde una época de reglamentos y normas, a una de sistemas, dando lugar a la conformación de sistemas bancarios, en donde no sólo

¹⁸<http://www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet/Contenido?indice=1.2&idPublicacion=1500000000000012&idCategoria=2>

existen bancos públicos y privados, sino también aquellos que pertenecen a colectividades locales o regionales, a sindicatos y cooperativas, y aparecen también aquellas instituciones bancarias y especializadas.

En el caso del Ecuador, la evolución de los bancos y las instituciones financieras está marcada por hitos importantes, como se puede observar en la siguiente descripción histórica.

“El origen de las instituciones financieras en el Ecuador, no fue hasta el año de 1831 donde nace la posibilidad de crear los bancos privados en el Ecuador, esto fue promulgado por el Presidente que en ese entonces fue el General Juan José Flores, que a través de un decreto dispuso: “El crédito considerado como dinero sonante o efectivo, se amortizará en un banco que se establecerá con este objetivo”. Ese fue un paso trascendental e importante que impulsó la creación de las instituciones financieras, por lo que el decreto autorizaba de forma legal a la constitución de bancos que se establezcan con el objetivo de cuidar y amortizar el dinero de los clientes que setuviera en ese entonces.

Luego del decreto de 1831 existieron algunas complicaciones para la creación de las instituciones financieras, una de las razones fue el nacimiento de la República, siendo este un evento que retrasó la aparición de las instituciones bancarias, por lo que en ese momento era complicado reunir capitales para la conformación de dichas instituciones, y si a esto le sumamos los factores culturales y psicológicos que eran una influencia importante en ese tiempo, en el sentido de no querer

realizar cambios en la estructura existente, en consecuencia la idea de crear un banco fue desistida en esa época.

Posteriormente para impulsar todo este proceso de conformación de las instituciones financieras en el Ecuador, en Abril de 1839 mediante decreto legislativo se autorizó al ejecutivo para que se negocie la conformación de una Institución Bancaria; los fondos de dicha institución serían conformados con capitales nacionales, así como capitales extranjeros; de esta forma en 1860 se funda los Bancos Luzurraga y Particular que se constituye como la primera institución bancaria asentada en el Ecuador”¹⁹.

El origen histórico de las instituciones financieras ecuatorianas de marca hacia el año 1831 época en la que a través de un decreto promulgado por el presidente Juan José Flores, se reconoce la posibilidad de crear bancos privados en el Ecuador. Este hecho fue trascendental e impulsó la creación de instituciones financieras, ya que autorizaba la legalidad de la constitución de los bancos que se establezcan con la finalidad de proteger y armonizar el dinero de los clientes que se tuviera en esa época.

Una de las complicaciones que se tuvo que afrontar para la conformación de las instituciones financieras fue el nacimiento de la república, siendo éste un evento que retrasó la aparición de las instituciones bancarias, por lo que era complicado reunir capitales que permitieran la conformación de estas entidades, lo cual sumado a factores culturales y psicológicos que eran una influencia importante en ese tiempo en el sentido de que no debían

¹⁹<http://institucionesbancarias.blogspot.com/2013/03/historia-de-las-instituciones-bancarias.html>

realizarse cambios en la estructura existente, consecuentemente la idea de la creación de un banco privado fue desistida.

Posteriormente con la finalidad de impulsar la conformación de las instituciones financieras en nuestro país, en el año de 1839, se emitió un decreto legislativo que confería al ejecutivo la potestad de negociar la conformación de una entidad bancaria, con fondos sustentados con capitales nacionales y extranjeros, esto permite que recién en el año de 1860 se funden los Bancos Luzurraga y Particular, que se constituyen en la primera institución financiera en el territorio nacional ecuatoriano.

“Un hecho muy importante que propició la creación de un banco privado fue el alza de precio del cacao, el mismo que se dio en la década de los setenta, siendo este el ambiente más adecuado y propicio para la creación de la primera institución bancaria, que fue el Banco Luzurraga de propiedad del Señor Manuel Luzuriaga, el mismo que con la obligación de la emisión de billetes de 5 y 10 pesos con un límite hasta los 100.000 pesos, la Gobernación del Guayas estuvo a cargo del control del banco debido a que no existía un organismo de control en ese momento, un suceso importante para el banco fue la autorización en la emisión de 100.000 pesos más. La moneda en ese entonces era un problema, ya que los billetes eran inconvertibles, para solucionar dicho inconveniente el 17 de Noviembre de 1865 el Congreso dictó una Ley en la que autoriza al Gobierno a retirar de circulación la moneda, este evento conlleva a la creación de una institución que se encargue de proveer todos los recursos monetarios indispensables en esa época en nuestro país y que por ende no lo había, dando así lugar en noviembre de

1867 la creación del Banco Central del Ecuador, que tenía la función de proveer los recursos monetarios, siendo su principal misión, y su objetivo primordial era el saneamiento de la moneda que en ese entonces circulaba en el país, por lo que se necesitaba que se retirara de circulación la moneda para empezar una nueva y sin tantas complicaciones en su conversión.

En 1868 aparecen los bancos en el Ecuador, en la ciudad de Quito se dio en el año de 1871 con el Banco Nacional, en el siglo XX en la Costa y Sierra, los más importantes fueron El Banco del Pichincha en el año de 1906, Banco la Previsora, y Banco de Descuento en el año 1920.

La evolución de los Bancos como de la moneda en el Ecuador fue decayendo en un proceso donde primaba el poder económico y político por lo cual: “Los Bancos se desarrollaron en el más completo albedrío; determinaban libremente la cotización de la moneda nacional y sobre todo emitían el papel moneda en una proporción mucho mayor que sus reservas de oro y plata”

Este escenario no era tan prometedor para el país ya que el banco al tener libre albedrío se desenvolvían en actividades basadas en reglas para evitar el conflicto de poder entre los bancos.

Esta característica por parte de los bancos se dio durante casi setenta años, pero paulatinamente el enorme poderío económico que existía fue deteniéndose ya que el Banco Comercial y Agrícola que era el depositario de las cuentas públicas, siendo los propietarios de estas cuentas los altos funcionarios del Estado, por lo que prácticamente en esa época controlaba la política económica del país.

Las décadas subsiguientes no significaron cambios cuantitativos y cualitativos de importancia para la banca ecuatoriana, pero su

papel dentro del desarrollo social y económico siempre fue fundamental, sobre todo en el proceso de acumulación y desarrollo capitalista”²⁰.

La creación de los bancos estuvo asociada al auge del precio del cacao, que se produjo en la década de los sesenta, lo que provocó el ambiente propicio para la creación de la primera institución bancaria, que fue el Banco Luzurraga, de propiedad del señor Manuel Luzuriaga, al cual en su nacimiento se le confiere la obligación de emitir billetes de cinco y diez pesos con un límite de hasta cien mil pesos. Esta entidad era controlada por la Gobernación del Guayas, ya que no existía un organismo especial del control en ese momento, u suceso importante fue la autorización para que la entidad emita cien mil pesos más.

La moneda de aquel entonces, constituyó un problema para la gestión financiera pues los billetes no eran convertibles, por lo que para solucionar dicho problema el Congreso Nacional en el año de 1865, dicto la Ley que autoriza al Gobierno a retirar de circulación la moneda, lo que conlleva a la creación de una entidad encargada de la provisión de todos los recursos monetarios indispensables en el país, dando lugar a que se instituya en el año de 1867 del Banco Central del Ecuador, cuya función era proveer de recursos monetarios y su misión, el saneamiento de la moneda que circulaba en el país, retirando de circulación la moneda existente para incorporar una nueva sin tantas complicaciones para su conversión.

²⁰<http://institucionesbancarias.blogspot.com/2013/03/historia-de-las-instituciones-bancarias.html>

Para el año de 1868 surgen nuevas instituciones bancarias en el Ecuador, en el año de 1971 surge el Banco Nacional, en el siglo XX en la Costa y en la Sierra aparecen bancos importantes como el Banco del Pichincha en 1906, el Banco la Previsora y el Banco de Descuento en 1920.

La evolución de los bancos y de la moneda en el Ecuador, decayó como parte de un proceso en donde primaba tanto el poder político como económico, que permitió que las entidades financieras se desarrollen en un libre albedrío y determinen libremente la cotización de la moneda nacional, emitiendo papel moneda en una proporción mayor a las reservas existentes. Esto condujo a la conformación de un escenario no tan halagador para el país, ya que la actividad bancaria no se desarrolló basada en una normativa que permita controlar el conflicto de poderes entre las instituciones financieras. Estas condiciones subsistieron casi sesenta años.

En las décadas posteriores no se produjeron cambios cuantitativos y cualitativos importantes para la banca ecuatoriana, sin embargo su papel en el desarrollo social y económico fue siempre fundamental sobre todo para la sustentación y desarrollo del sistema capitalista.

Es importante anotar que la historia de la banca ecuatoriana ha estado marcada por hechos lamentables como los sucedidos en el año 1999, en donde se produjo el denominado feriado bancario, que provocó la ira y condujo a la ruina a miles de clientes de estas entidades financieras.

Hoy se vive una época en la que el Gobierno ejerce un mayor control en la actividad financiera, y regula la gestión de las instituciones financieras, sin embargo pese a la existencia de un régimen normativo más amplio y eficiente aún subsisten problemas importantes que se manifiestan en el incumplimiento de las expectativas de los usuarios y en la afectación a sus derechos e intereses a consecuencia de la deficiente prestación de servicios por parte de estas entidades.

4.2.2. El Defensor del Cliente.

Una de las situaciones jurídicas que está relacionada con la problemática que se aborda en esta investigación es la que tiene que ver con la designación y funciones del defensor del cliente, que será abordada de forma específica en el marco jurídico del trabajo, por lo que a continuación se presentarán algunos criterios doctrinarios para entender en qué consiste esta figura legal recientemente incorporada en el ámbito financiero ecuatoriano.

“El Defensor del Cliente es una persona natural seleccionada por el Consejo de Participación Ciudadana dentro del grupo de clientes de la institución y cuya principal función es la protección de los derechos e intereses particulares de los clientes, así como informar a los mismos de sus obligaciones ante las instituciones del Sistema Financiero sujetas a la

supervisión, vigilancia y control de la Superintendencia de Bancos y Seguros”²¹.

Como podemos observar el defensor del cliente se trata de una persona natural, que es seleccionada dentro del grupo de clientes que forman parte de una institución financiera y cuya misión esencial es proteger los derechos e intereses de los particulares o de los clientes, informando a los mismos sobre sus obligaciones para con las Instituciones del Sistema Financiero, sometidas al control y vigilancia de la Superintendencia de Bancos Seguros.

Otro criterio doctrinario respecto al defensor del cliente manifiesta:

“Figura que una entidad financiera puede voluntariamente crear para atender las quejas y reclamaciones de sus clientes. En todo caso, las entidades han de disponer siempre de un Servicio de Atención al Cliente”²².

Según el criterio anterior, el defensor del cliente se trata de una figura que puede ser creada voluntariamente por las instituciones financieras, con la finalidad de que atienda las quejas y reclamaciones de sus clientes o usuarios.

En todo caso, siempre ha de existir en las entidades financieras de un servicio de atención al cliente.

²¹ <http://www.bolivariano.com.ec/es/inicio2/Defensor-del-Cliente.html>

²² <http://www.definicion-de.es/defensor-del-cliente/>

En realidad la figura del defensor del cliente es incorporada a partir de la insistencia de los usuarios y clientes de las instituciones financieras, respecto a que exista quien represente sus intereses y derechos dentro de la identidad, ante la prestación ineficiente de servicios o ante la insatisfacción de las necesidades que se pretenden cubrir al acudir en búsqueda de dichas prestaciones.

En la actualidad la designación de un defensor del cliente ha dejado de depender de la voluntad de la institución financiera y se convierte en una obligación impuesta por las normas legales pertinentes en el sentido de que en todas las entidades financieras deberá existir un defensor del cliente para asumir las funciones antes mencionadas.

Es importante entender que la figura del defensor del cliente, es absolutamente independiente de la existencia de un departamento de atención al cliente, que por razones administrativas u operativas funciona en casi todas las entidades financieras, pero cuya actividad está relacionada con la promoción o gestión de los servicios que ofrecen estas instituciones y no con la defensa de los derechos e intereses de los usuarios y clientes de la misma. Es de anotar que pese a que la figura del defensor del cliente tiene ya algunos años de vigencia en el sistema financiero ecuatoriano, se identifican algunas falencias y debilidades, que permiten señalar que la misma no es una garantía suficiente para que se respeten los derechos e intereses de los clientes y usuarios, que aún reclaman por muchas deficiencias en la prestación de servicios.

4.2.3. Vulneración de los Derechos de los Usuarios de las Instituciones Financieras en el Ecuador.

En la sociedad ecuatoriana es constante la presentación de reclamos por parte de los usuarios de las instituciones financieras que sienten que se han vulnerado sus derechos, debido a la deficiencia en la prestación de servicios por parte de estas entidades, se presentan enseguida algunas referencias sobre esta problemática.

“Un total de 4.471 reclamos contra el sistema financiero se ha registrado en los últimos tres años en la SAU de la Superintendencia de Bancos. De acuerdo al informe legal de la Subdirección hasta el momento hay 847 denuncias.

La mayor cantidad de reclamos es por el cobro “indebido” por el uso de tarjetas. Según la Asociación Ecuatoriana de Bancos Privados, en el país existe un promedio de 2’200.000 tarjetahabientes.

Pero los reclamos de los ciudadanos no se quedan únicamente en la Subdirección de la entidad, sino que se han extendido a la Defensoría del Pueblo, que durante 10 meses del año ha recibido 403 denuncias contra 95 instituciones públicas y privadas, que tienen relación con la banca”²³.

Según se puede observar en la parte inicial de la nota, son miles de reclamos los que se han presentado en contra del sistema financiero

²³ <http://190.95.205.35/economia/item/clientes-denuncian-cobros-adicionales.html>

nacional en los últimos tres años ante la Superintendencia de Bancos; estas reclamaciones, en su mayoría están asociadas al cobro indebido y exagerado por el uso de tarjetas de crédito.

Los reclamos, han llegado incluso a otros organismos distintos a la Superintendencia, pues se han tramitado en otras instancias como la Defensoría del Pueblo.

Otra referencia acerca de cómo se manifiesta la problemática en la sociedad ecuatoriana dice:

“Los reclamos que recepta la Defensoría del Pueblo y el Departamento de Atención al Usuario de la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS), en los últimos tres años, muestra un cambio hacia el tipo de servicios del que más se quejan los usuarios de la banca privada.

En la actualidad hay una gran cantidad de inconformidades por el uso de las tarjetas de débito, por el cobro de valores que el cliente aduce que desconoce el origen o por los costos exagerados que cargan.

Así mismo, este diario constató que los clientes de los bancos desconocen los pasos que deben seguir para formalizar una querrela en contra de una institución del sistema financiero. En la mayoría de los casos, los clientes afectados reclaman en los balcones de atención en los mismos bancos que han sido perjudicados.

Según las estadísticas de la Subdirección de Atención al Usuario, en 2010, el principal reclamo era por las cuentas de ahorros y corriente, con un 46%; la central de riesgo, el 23%; operaciones de crédito, un 12%; tarjetas de crédito, un 8%; peticiones varias un 7%; y consultas un 4%.

Esta tendencia cambió. Hasta septiembre de 2012, en la unidad de Quito se registró en los principales productos por los cuales ingresaron los reclamos: primero tarjeta de débito, un 21%; cuenta de ahorros, 20%; cuenta corriente, 10%; tarjeta de crédito, 9%; operaciones de crédito, 8%; atención al cliente, 5%; central de riesgo, 5%; cheques, 5%; inversiones 1%, entre otros”²⁴.

En el caso anterior se habla de que una de las mayores inconformidades que manifiestan los usuarios del sistema financiero nacional está relacionada con el uso de tarjetas de débito y más específicamente con el cobro de valores cuyo origen es desconocido para el cliente, además existe una carga excesiva de costos por las operaciones realizadas.

Un problema que se evidencia de parte de los clientes es el desconocimiento acerca de los pasos para ejercer una acción en contra de las instituciones del sistema financiero, pues si elevan reclamos ante las oficinas del servicio al cliente, estos no son atendidos de forma ágil, oportuna y eficiente, ratificándose la situación de inseguridad de los usuarios o clientes. Se puede establecer que las principales prestaciones hacia las cuales se dirigen los reclamos son: cuentas de ahorro, tarjetas de crédito, tarjetas de débito, costos en los servicios, etc.

²⁴ <http://www.telegrafo.com.ec/economia/item/las-tarjetas-de-debito-provocan-21-de-quejas-entre-usuarios-de-banca.html>

4.3. MARCO JURÍDICO

4.3.1. En la Constitución de la República del Ecuador.

Dentro de las normas constitucionales que están relacionadas con el trabajo de investigación, se deben citar y comentar las siguientes:

“Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor”²⁵.

El inciso primero de la norma determina que todas las personas tienen derecho a hacer uso de bienes y servicios, que tengan una excelente calidad, y a poder elegirlos con libertad, y también se les garantiza la posibilidad de recibir una información precisa y no engañosa acerca de su contenido y de las características reales que los mismos presentan.

²⁵ CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, Editorial Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito-Ecuador 2013, pág. 10.

Se agrega además que en las normas legales se establecerán los mecanismos a través de los cuales se ejercerán controles de calidad, y los procedimientos a los cuales pueden recurrir los consumidores, con la finalidad de ejercer la correspondiente defensa en caso de que sus derechos sean vulnerados. De igual forma la norma legal, establecerá con claridad las sanciones que se impondrá a los responsables de la vulneración de los derechos de las personas consumidoras o usuarias, y los mecanismos a través de los cuales se podrá exigir la reparación e indemnización por las deficiencias, daños o mala calidad de los bienes y servicios y también por la interrupción de los servicios públicos, salvo de aquellos que se interrumpieren por situaciones atribuibles a, caso fortuito o fuerza mayor.

Es importante insistir en que de acuerdo con el primer inciso de la norma constitucional citada, todas las personas deben disponer de bienes y servicios de óptima calidad, lamentablemente esta garantía constitucional no se cumple en el caso de algunas instituciones financieras, que en la prestación de servicios no cumplen con los estándares de calidad perjudicando los derechos e intereses de las personas usuarias.

Existen también algunas situaciones en que se hace evidente que los bancos e instituciones financieras no proporcionan a sus clientes o usuarios, una información precisa y no engañosa acerca del contenido y las características de los servicios que prestan, de esto pueden dar testimonio las personas que se han visto afectadas por los efectos negativos generados a consecuencia de la publicidad que respecto a ventajas de productos de

crédito, programas de puntos, pagos diferidos y otros servicios, que causan un perjuicio de carácter patrimonial o económico, del cliente que motivado por el marketing accede a estos productos, que en definitiva procuran un beneficio económico exagerado para la institución financiera, a costa de la afectación al patrimonio del usuario.

4.3.2. En los Instrumentos Jurídicos Internacionales.

En septiembre del año 2005 en la ciudad española de Salamanca, se expidió la Declaración Universal de Derechos de los Usuarios de Servicios Bancarios y Financieros, que en su parte pertinente señala:

“Artículo 7. Mejora de la Prestación de Servicios Financieros.Relaciones Humanas.

Las entidades financieras procurarán el ofrecimiento de mejores productos y servicios financieros y la implantación de medidas encaminadas a la racionalización de los recursos humanos y tecnológicos, que permitan incrementar los niveles de calidad de sus productos y servicios.

Los usuarios tienen derecho a exigir un trato adecuado por parte de las entidades financieras en la prestación de sus servicios, que tenga en cuenta su dignidad personal y la toma en consideración de sus intereses, evitando aquellas conductas que puedan alterar su descanso y vulnerar su intimidad”²⁶.

²⁶ http://www.consumidoreslibres.org/declaracion_esp.pdf

La disposición anterior determina que las entidades financieras tendrán como meta la prestación de mejores productos y servicios financieros, y la implantación de medidas que permitan racionalizar los recursos humanos y tecnológicos, incrementando los niveles de calidad.

Se reconoce además el derecho de las personas usuarias a poder exigir que se les trate de manera adecuada por parte de las entidades financieras en la prestación de servicios, considerando en todo momento su dignidad personal y la libertad de decisión en consideración a sus intereses, evitando incurrir en acciones que puedan vulnerar sus derechos.

Sobre la prestación de la información suficiente a los usuarios o clientes el instrumento internacional que se está analizando señala:

“Artículo 20. Derecho de Información. Deber de Transparencia. Los usuarios tienen derecho a recibir información clara, adecuada, inteligible y completa de los productos y servicios ajustados a sus necesidades que ofrezcan las entidades financieras y de sus correspondientes contraprestaciones y gastos, así como de las condiciones de los contratos que tengan por objeto tales productos y servicios.

Los usuarios tienen derecho a recibir la información adecuada de las entidades antes, durante y después de la celebración del contrato.

Las entidades financieras informarán debidamente al mercado y a las autoridades competentes, según lo previsto en su

normativa nacional, acerca de su situación financiera y empresarial”²⁷.

Es decir se establece como un derecho de las personas usuarias de las instituciones financieras, el recibir de estas la información necesaria, que reúna las cualidades de clara, adecuada, y completa, acerca de los productos y servicios que se oferten de acuerdo a sus necesidades, y de las contraprestaciones y gastos que deberá afrontar, de igual forma estas mismas características se cumplirán respecto a la explicación de los contratos que se firmen para la prestación de tales servicios, esto se observará antes, durante y después de la celebración de dichos contratos.

Además es una obligación de las instituciones financieras que se informe de manera oportuna ante las autoridades competentes y ante la sociedad, acerca de la situación financiera y empresarial de estas entidades, para ello deberá aplicarse la legislación nacional de cada país.

Como observamos dentro de la normativa internacional citada se reconoce el derecho de los usuarios y consumidores a recibir la prestación de servicios y productos financieros de calidad y con eficiencia, además como elemento de aquello se establece que están amparados por el derecho a recibir la información suficiente sobre las características, el costo y la contraprestación por los servicios y beneficios recibidos, y acerca de las características y alcances de los contratos que celebra con esta finalidad.

²⁷ http://www.consumidoreslibres.org/declaracion_esp.pdf

4.3.3. En la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.

Es importante recurrir a las normas de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, para conocer la conceptualización legal acerca de estas instituciones:

“Art. 2.-Para los propósitos de esta ley, son instituciones financieras privadas los bancos, las sociedades financieras o corporaciones de inversión y desarrollo, las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda. Los bancos y las sociedades financieras o corporaciones de inversión y desarrollo se caracterizan principalmente por ser intermediarios en el mercado financiero, en el cual actúan de manera habitual, captando recursos del público para obtener fondos a través de depósitos o cualquier otra forma de captación, con el objeto de utilizar los recursos así obtenidos, total o parcialmente, en operaciones de crédito e inversión.

Las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda son instituciones cuya actividad principal es la captación de recursos del público para destinarlos al financiamiento de la vivienda, la construcción y al bienestar familiar de sus asociados, para lo cual podrán invertir previa autorización de la Superintendencia en instituciones de servicios auxiliares del sistema financiero de giro inmobiliario o en otras instituciones de servicios auxiliares calificadas por la Superintendencia cuyo objeto exclusivo se relacione con las actividades propias del giro del negocio, las que deberán evidenciarse en la composición de los activos de la asociación mutualista.

Las sociedades financieras o corporaciones de inversión y

desarrollo no podrán realizar las captaciones previstas en la letra a) ni las operaciones contenidas en la letra g) del artículo 51 de esta Ley.

Las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, no podrán efectuar las siguientes operaciones:

a) Las mencionadas en las letras j), m), t) y v) del artículo 51 de esta ley; y,

b) Las cooperativas de ahorro y crédito, que realizan intermediación con el público, quedan prohibidas de realizar las operaciones constantes en las letras i) y q) del artículo 51 de esta ley”²⁸.

Es decir que dentro de la definición legal de instituciones financieras, incorporada en la legislación ecuatoriana, están incluidos los bancos, las sociedades o corporaciones de inversión y desarrollo las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda.

La característica principal de las instituciones antes mencionadas, es que constituyen en intermediarios dentro del mercado financiero, en el cual actúan realizando operaciones de captación de recursos del público obteniendo fondos a través de depósitos, para utilizar dichos recursos en operaciones de crédito e inversiones.

Se especifica además en el artículo citado que las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, son entidades cuyo objeto principal es la

²⁸ LEY GENERAL DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO, Editorial Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito-Ecuador, 2013, p. 2.

captación de recursos del público, para que sean destinados a financiar la construcción de la vivienda, propósito para el cual deberán obtener la correspondiente autorización respectiva.

Con los criterios expuestos en la norma legal, se evidencia que la conceptualización jurídica de las instituciones del sistema financiero está relacionada de manera directa con el concepto que sobre las mismas se presentó en la parte pertinente del marco conceptual de la investigación, y se establece que la característica esencia de estas instituciones está dada por que se convierten en intermediarios en la realización de actos relacionados con la gestión de los recursos financieros, haciendo la captación de los mismos y promoviendo su reinversión a través de la aplicación de créditos. Bajo esta concepción en el Ecuador existen en la actualidad muchos bancos, mutualistas, y sociedades financieras que desempeñan la labor antes indicada y que contribuyen a dinamizar el desarrollo individual y colectivo en la sociedad ecuatoriana a través del apoyo económico para la hacer efectivos los proyectos y emprendimientos que realizan las personas en los diferentes ámbitos de las actividades por ellas desarrolladas.

Todas las instituciones financieras previstas en la norma legal que se comenta en la prestación de servicios y la oferta de productos, deben observar las garantías constitucionales y legales de las personas usuarias, con la finalidad de que la gestión sea transparente y eficiente y se cumpla en un ámbito de legalidad y fidelidad para con los clientes.

4.3.4. En la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

Con la finalidad de proteger los derechos de las personas usuarias y consumidoras en el Ecuador está vigente la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, que en su parte pertinente dispone.

“Art. 4.- Derechos del Consumidor.- Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar;

5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida;

6. Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales”²⁹.

Es decir, las personas que tienen la condición de usuarios o consumidores además de estar protegidas por las normas previstas en la Constitución de la

²⁹ LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, Editorial Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito-Ecuador, 2013, pág. 2.

República del Ecuador y en los instrumentos internacionales, gozan de la protección prevista en la legislación interna que les reconoce entre otros los siguientes derechos trascendentales.

- El derecho a recibir información respecto a los precios, características, condiciones de contratación, aspectos relevantes y riesgos respecto de los bienes y servicios que se ofertan en el mercado, y a que esta información cumpla con las características de ser adecuada, veraz clara, oportuna y completa. En el campo problemático con el que se relaciona el trabajo investigativo propuesto no siempre se cumplen las condiciones anteriores, pues las instituciones financieras no ofrecen una información que reúna las características antes mencionadas, más bien por el contrario se emite una información incompleta, a veces engañosa que induce al usuario a la contratación de bienes y servicios sin que éstos representen un beneficio real para él. Además de ello no se ofrece la información de manera oportuna, es decir no se hace conocer al usuario de forma suficiente sobre las características del servicio o producto financiero que contrata al momento de la celebración del mismo, tampoco se le informa objetivamente sobre los costos y las contraprestaciones que estará obligado a realizar en caso de que suscriba el contrato, por lo que en la mayoría de los casos, los efectos negativos de esta falta de información surgen posteriores a la celebración del contrato.
- Se garantiza además que los usuarios deberán recibir un trato

transparente y equitativo que no sea abusivo, por parte de quienes proveen de bienes o servicios, especialmente en cuanto se refiere a aspectos como calidad, cantidad, precio, peso y medida. En este sentido en la prestación de bienes y servicios por parte de las instituciones financieras, se evidencian problemas especialmente en cuanto tiene que ver al precio de los mismos, lo cual resulta como se señaló antes de falta de información suficiente respecto a las condiciones en que se realiza esa prestación.

- En el numeral 6 del artículo citado, se establece que los consumidores, tienen derecho a recibir la protección suficiente respecto a la publicidad engañosa o abusiva, y frente a los métodos comerciales coercitivos o desleales. Lamentablemente existe de parte de las instituciones financieras la adopción de procedimientos publicitarios engañosos o desleales, debido a que se utilizan recursos de marketing que conducen al usuario a adoptar decisiones en la contratación de bienes y servicios que realmente no están acordes con sus necesidades y con su presupuesto, producto de lo cual se afecta de manera drástica sus derechos e intereses.

Como se ha podido observar los derechos de los usuarios y consumidores de los productos y servicios ofertados por las instituciones financieras, no se cumplen de una manera efectiva, existiendo falencias en el cumplimiento de estas garantías jurídicas, que deben ser corregidas a través de la incorporación de mecanismos legales más efectivos.

4.3.5. En el Reglamento Para la Elección de la Defensora o Defensor del Cliente de Cada Una de las Entidades Integrantes del Sistema Financiero Público y Privado

El Estado ecuatoriano reconociendo la existencia de problemas en la prestación de servicios por parte de las instituciones financieras, ha instituido la figura del defensor del cliente que debe ser elegido en cada entidad financiera del país, de acuerdo con las normas del Reglamento Para la Elección de la Defensora o Defensor del Cliente de Cada Una de las Entidades Integrantes del Sistema Financiero Público y Privado, sin embargo existen aún muchas entidades en las que no se ha procedido a la designación de este funcionario.

Además de ello en el proceso de selección del defensor del cliente, se evidencia una insuficiencia jurídica, en lo relacionado con el siguiente artículo:

“Art. 8.- Requisitos.- Para ser Defensora o Defensor del Cliente perteneciente a cada una de las Instituciones del Sistema Financiero Público y Privado se requiere:

- 1. Ser ecuatoriano o ecuatoriana, que se acreditará con la presentación de la copia notariada de la cédula de ciudadanía;**
- 2. Ser mayor de edad y estar en goce de los derechos de participación, para lo cual se acompañará la copia notariada del certificado de votación del último proceso electoral.**

3. Tener título universitario de tercer nivel, para justificar este requisito se presentará copia notariada del título.

4. Acreditar probidad notoria reconocida en el manejo adecuado y transparente de fondos públicos para aquellas personas que los hayan manejado, desempeño eficiente en la función privada y/o pública, así como diligencia y responsabilidad en el cumplimiento de sus obligaciones; requisito que se acreditará con la presentación de una declaración juramentada en el formato único elaborado por el CPCCS, otorgada ante Notario Público, que contenga la declaración de no estar incurso en ninguna de las prohibiciones señaladas en el Artículo 9 del presente Reglamento.

5. Demostrar su condición de cliente de la institución del Sistema Financiero a la cual se postula a ser su Defensora o Defensor, que se justificará con la presentación del certificado bancario respectivo.

La o el postulante será responsable por cualquier falsedad o inexactitud en la solicitud o en la documentación presentada lo que dará lugar a su descalificación, sin perjuicio a las responsabilidades civiles o penales a que hubiere lugar”³⁰.

En la norma anterior es posible evidenciar algunos aspectos, que desde mi punto de vista afectan la solvencia en el desempeño de las actividades que debe cumplir el defensor del cliente, así tenemos que el numeral 3 del

³⁰<http://www.fielweb.com/Buscador/Norma.aspx?Id=1024314&Nombre=REGLAMENTO%20PARA%20LA%20ELECCI%C3%93N%20DE%20LA%20DEFENSORA%20O%20DEFENSOR%20DEL%20CLIENTE%20DE%20CADA%20UNA%20DE%20LAS%20ENTIDADES%20INTEGRANTES%20DEL%20SISTEMA%20FINANCIERO%20P%C3%9ABLICO%20Y%20PRIVADO&T=&Opcion=1&Buscar=1&Historico=0>

artículo citado, exige únicamente un título universitario de tercer nivel, sin especificar que este debe ser acorde con la protección de los derechos del cliente, particularmente considero que esta función debe ser desempeñada por un Abogado, que tenga la experiencia suficiente en temas relacionados con el Derecho Financiero y los Derechos del Consumidor, que son temas esenciales al momento de ejercer una defensa efectiva de los derechos del cliente.

Es evidente además que existe un vacío en el sentido de no señalar un tiempo mínimo de experiencia profesional que deberá acreditar quien asuma la función de defensor del cliente, pues es obvio que no se puede incorporar en esta calidad a personas que no conozcan ampliamente acerca de la problemática respecto de la cual va a trabajar y de los derechos de las personas usuarias del sistema financiero nacional.

Finalmente, no estoy de acuerdo con el requisito establecido en el numeral 5, pues la relación con la institución financiera puede representar un aspecto que influya negativamente para el desempeño cabal de las funciones encomendadas, más bien debería tratarse de una persona con la suficiente autonomía para poder ejercer sus competencias legales y garantizar la aplicación de las normas jurídicas para una protección efectiva de los intereses y derechos de los usuarios de las instituciones financieras, de allí que considero que se debería pensar en la posibilidad de incorporar en esta función a persona que no tengan ningún tipo de relación con la entidad en la que van a prestar sus servicios.

4.4 LEGISLACIÓN COMPARADA

4.4.1. LEY 1328 DE 2009 de Colombia, por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones.

En la legislación colombiana, que tiene relación con el problema de estudio están previstas las siguientes normas.

“ARTICULO 5. DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS. Sin perjuicio de los derechos consagrados en otras disposiciones legales vigentes, los consumidores financieros tendrán, durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada, los siguientes derechos:

a) En desarrollo del principio de debida diligencia, los consumidores financieros tienen el derecho de recibir de parte de las entidades vigiladas productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por las entidades vigiladas.

b) Tener a su disposición, en los términos establecidos en la presente ley y en las demás disposiciones de carácter especial, publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos y/o suministrados. En particular, la información suministrada por la respectiva entidad deberá ser de tal que permita y facilite su comparación y comprensión frente a los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado.

c) Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de las entidades vigiladas.

d) Recibir una adecuada educación respecto de las diferentes formas de instrumentar los productos y servicios ofrecidos, sus derechos y obligaciones, así como los costos que se generan sobre los mismos, los mercados y tipo de actividad que desarrollan las entidades vigiladas así como sobre los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.

e) Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante la entidad vigilada, el defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación.

f) Los demás derechos que se establezcan en esta ley o en otras disposiciones, y los contemplados en las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia”³¹.

Es importante la norma anterior porque reconoce a los consumidores financieros derechos trascendentales como: recibir productos y servicios que cumplan con estándares de seguridad y calidad y con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por parte de las entidades financieras; disponer de publicidad e información que reúna las características de transparencia, claridad, veracidad, oportunidad y verificación, de las cualidades de los productos y servicios ofrecidos; contar con la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de las instituciones financieras; recibir una adecuada información respecto a los costos de los

³¹ http://www.oas.org/dil/esp/LEY_1328_DE_2009_Colombia.pdf

productos y servicios ofrecidos y sobre los mecanismos de protección para la defensa del usuario; presentar reclamos respecto a la deficiencia en la prestación de servicios o productos financieros.

La norma anterior es muy amplia y contribuye de manera efectiva a garantizar que se respeten los derechos de los usuarios y consumidores en calidad de clientes o usuarios del sistema financiero colombiano, y además asegura que los productos y servicios financieros en su prestación se adecúe a los intereses de las personas que los requieren.

Sobre la designación del defensor del consumidor financiero, la legislación colombiana en la Ley que está siendo analizada, determina:

“ARTICULO 18. DESIGNACIÓN Y REQUISITOS DE LOS DEFENSORES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO. Los Defensores del Consumidor Financiero deberán estar inscritos en el Registro de Defensores del Consumidor Financiero que será implementado por la Superintendencia Financiera de Colombia en la forma que establezca el Gobierno Nacional. Serán designados por la Asamblea General de Accionistas de las respectivas entidades vigiladas. Igualmente, antes de ejercer su cargo deberán posesionarse ante la Superintendencia Financiera de Colombia.

Los Defensores del Consumidor Financiero serán designados para un período de dos (2) años, prorrogable por períodos iguales.

Para tal efecto, la Superintendencia definirá los requisitos que acreditarán los Defensores del Consumidor Financiero, y en todo caso, deberán:

1. Acreditar conocimientos en las materias objeto de protección del consumidor, así como en derecho comercial, financiero, de seguros o de valores, preferiblemente relacionados con el sector al que pertenece la entidad o entidades en la cual el defensor ejercería sus funciones.

2. Acreditar como mínimo cinco (5) años de experiencia profesional o estudios especializados en las áreas específicas en el sector financiero, asegurador o de valores, según corresponda a la entidad en la cual desempeñará sus funciones, contada a partir de la fecha de grado profesional.

3. Acreditar conducta idónea y solvencia moral”³².

Empieza la norma por establecer que los defensores del consumidor financiero deben encontrarse inscritos en el registro correspondiente que será implementado por la Superintendencia Financiera de Colombia, la persona que cumpla estas funciones será designada por la Asamblea General de Accionistas de la entidad vigilada, antes de su cargo serán posesionados ante la Superintendencia Financiera. Se fija como período de funciones el de dos años, pudiendo prorrogarse por períodos iguales.

Los defensores del usuario financiero como requisito para su designación, en todos los casos deberán acreditar conocimientos en materias relacionadas con la protección del consumidor como derecho comercial, financiero, de seguros o de valores, de acuerdo con el sector al que pertenece la entidad en donde va a cumplir sus funciones; acreditar cinco años de experiencia profesional a partir de la obtención de su título; y acreditar que tiene una conducta idónea y solvencia moral.

³²http://www.oas.org/dil/esp/LEY_1328_DE_2009_Colombia.pdf

Observamos criterios importantes en la legislación ecuatoriana que no están incorporados en la normativa ecuatoriana, estos son por ejemplo la capacitación profesional específica en el ámbito en el que va a cumplir sus funciones, y principalmente en ramas relacionadas con el derecho financiero y derechos de los consumidores, este requisito no está expresamente incorporado en la legislación de nuestro país, como tampoco lo está el de la experiencia profesional, que constituye un elemento a través del cual se demuestra que la persona asignada tiene la suficiente capacidad para poder desempeñar eficientemente la función confiada.

5. MATERIALES Y MÉTODOS

5.1. MATERIALES UTILIZADOS

Para la realización de este trabajo se emplearon materiales de escritorio, materiales bibliográficos como obras, textos, revistas, artículos, ensayos, que tienen relación con el tema, y recursos tecnológicos que sirvieron para la recopilación, ordenamiento, edición e impresión de la información obtenida.

5.2. MÉTODOS EMPLEADOS

El método inductivo, permitió a partir del conocimiento de los aspectos particulares de la problemática investigada arribar a conclusiones, por su parte el método deductivo permitió tener una idea global acerca del objeto de estudio, y determinar las causas por las que surge el problema investigado.

El método analítico sintético, fue empleado para analizar y sintetizar las opiniones doctrinarias recopiladas para estructurar el marco teórico del trabajo, así como para concretar las opiniones que respecto a la problemática, se recopilaron de parte de los profesionales que participaron en calidad de encuestados y entrevistados.

5.3. TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS APLICADOS

Entre las técnicas de investigación que se emplearon está la encuesta, la cual se aplicó a una muestra escogida al azar, de treinta personas, todas ellas profesionales del Derecho, que se desempeñan en el libre ejercicio en las ciudades de Piñas, Portovelo y Zaruma del Distrito Judicial de El Oro.

De igual forma se hizo uso de la entrevista, la cual se formuló a un número de cinco personas, entre las que se privilegió el contacto con: Delegado de la Defensoría del Pueblo, Jueces de lo Civil y Mercantil, Defensores del Cliente de Instituciones Financieras de El Oro, Abogados en libre ejercicio y representantes de las Instituciones Financieras.

Se empleó la técnica de consulta bibliográfica, para reunir todos los elementos doctrinarios relacionados con cada una de las categorías conceptuales que forman parte del trabajo investigativo.

El procedimiento a seguido para la elaboración del presente trabajo investigativo en todo su desarrollo, se sujetó a las normas que con este objeto, se encuentran establecidas en el Reglamento del Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja, en vigencia. Además en los aspectos formales, será indispensable el cumplimiento de los parámetros que establece la metodología de la investigación jurídica.

6. RESULTADOS

En esta parte del trabajo se van a presentar los resultados de la aplicación de las técnicas de la encuesta y de la entrevista, técnicas que fueron empleadas en la forma en que se detalla a continuación.

6.1. RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS

En el diseño metodológico se decidió por la aplicación de la técnica de la encuesta, con la finalidad de conocer los criterios de los profesionales del derecho, sobre el problema investigado.

En primer lugar se realizó la elaboración de un formulario de encuesta, el cual está integrado por cinco preguntas, que contienen enunciados, que tienen una relación directa con el objeto de estudio. Elaborado el instrumento a aplicar, se realizó la selección de una población al azar de treinta abogados en libre ejercicio, que desempeñan su profesión en el Distrito Judicial de El Oro, en especial en las ciudades de Piñas, Zaruma y Protovelo.

El trabajo de aplicación de la encuesta se realizó de una forma directa, eso implicó que se deba acudir personalmente a cada uno de los lugares en donde trabajan las personas encuestadas, quienes mostraron una excelente disposición a colaborar, la cual hizo posible que se obtengan los resultados que son presentados a continuación.

Pregunta N° 1: ¿Considera usted que en el Ecuador se cumple de manera efectiva los derechos constitucionales de las personas usuarias y consumidoras a recibir la prestación de servicios eficientes y de calidad, respecto de los servicios que ofrecen las instituciones financieras?

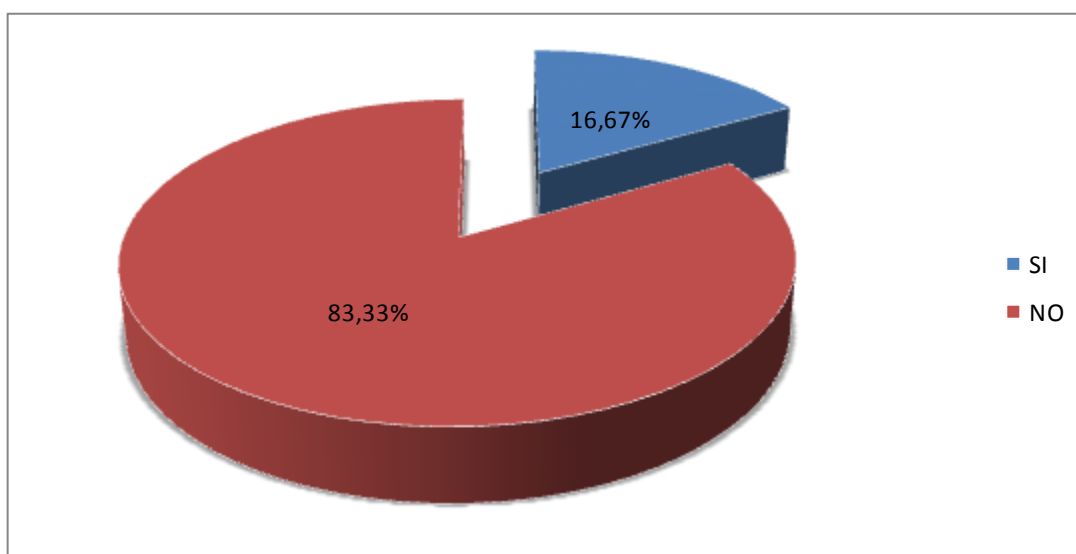
CUADRO N° 1

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	16.67
No	25	83.33
TOTAL:	30	100.00

FUENTE: Aplicación de encuestas

ELABORACIÓN: La Autora

GRÁFICO N° 1



INTERPRETACIÓN:

Cinco profesionales del derecho encuestados que corresponden al 16.67% de la población investigada, contestan de forma positiva la interrogante es

decir consideran que en el Ecuador si se cumple de manera efectiva los derechos constitucionales de las personas usuarias y consumidoras, a recibir la prestación de servicios eficientes y de calidad, respecto de los servicios que ofrecen las instituciones financieras ecuatorianas. Por otro lado veinticinco personas que corresponden al 83.33% de la población investigada, contestan de forma negativa la interrogante, es decir son del criterio de que, en la sociedad ecuatoriana, no existe un efectivo cumplimiento de los derechos constitucionales de las personas usuarias y consumidoras, en cuanto a recibir una prestación de servicios eficientes y calidad, de parte de las instituciones financieras.

ANÁLISIS:

Tomando en cuenta la información presentada en el cuadro anterior se determina que el criterio de la mayoría de los integrantes de la población que intervino en la encuesta, es de que la prestación de servicios por parte de las instituciones financieras que existen en el Ecuador, no está acorde con el efectivo cumplimiento de los derechos constitucionales de las personas, a percibir servicios eficientes y de calidad, esta opinión corrobora los planteamientos realizados respecto a esta situación, en la parte correspondiente al análisis doctrinario presentado en la revisión de literatura que consta en este trabajo.

Pregunta N° 2: ¿Cree usted que en la sociedad ecuatoriana existen casos en que se vulneran los derechos de los usuarios y consumidores en la prestación de servicios por parte de las entidades financieras?

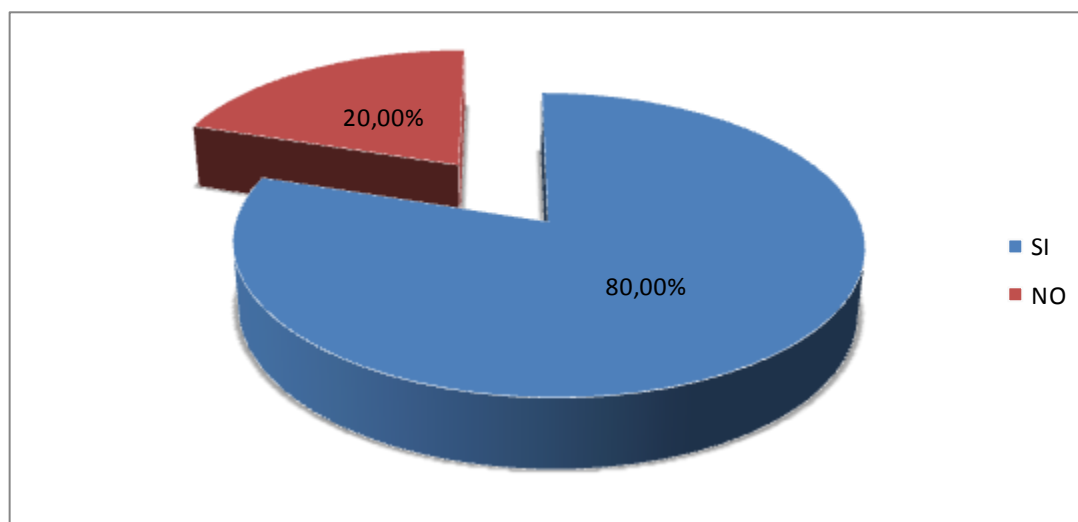
CUADRO N° 2

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	24	80.00
No	6	20.00
TOTAL:	30	100.00

FUENTE: Aplicación de encuestas

ELABORACIÓN: La Autora

GRÁFICO N° 2



INTERPRETACIÓN:

Veinticuatro personas que corresponden al 80% de la población de profesionales del derecho investigada manifiestan que en la sociedad ecuatoriana si existen casos en los cuales se vulneran los derechos de los

usuarios y consumidores en la prestación de servicios por parte de las entidades financieras, que laboran en el Ecuador.

Por otro lado, se obtiene el pronunciamiento de seis profesionales del derecho que representan el 20% del total de participantes en la encuesta, quienes sostienen una respuesta negativa, es decir que de acuerdo con su criterio no existen casos en los cuales se produce la vulneración de los derechos de los usuarios y consumidores en la prestación de servicios por parte de las entidades financieras.

ANÁLISIS:

La información que se ha obtenido en esta pregunta permite establecer el criterio mayoritario de las personas encuestadas en el sentido de que en la sociedad ecuatoriana, si se produce la vulneración de los derechos de las personas usuarias y consumidoras, en su condición de clientes de las instituciones financieras, respecto de la prestación de servicios que éstas entidades ofrecen.

Pregunta N° 3: ¿Considera usted que la información que reciben los usuarios de las instituciones financieras, es clara y verídica?

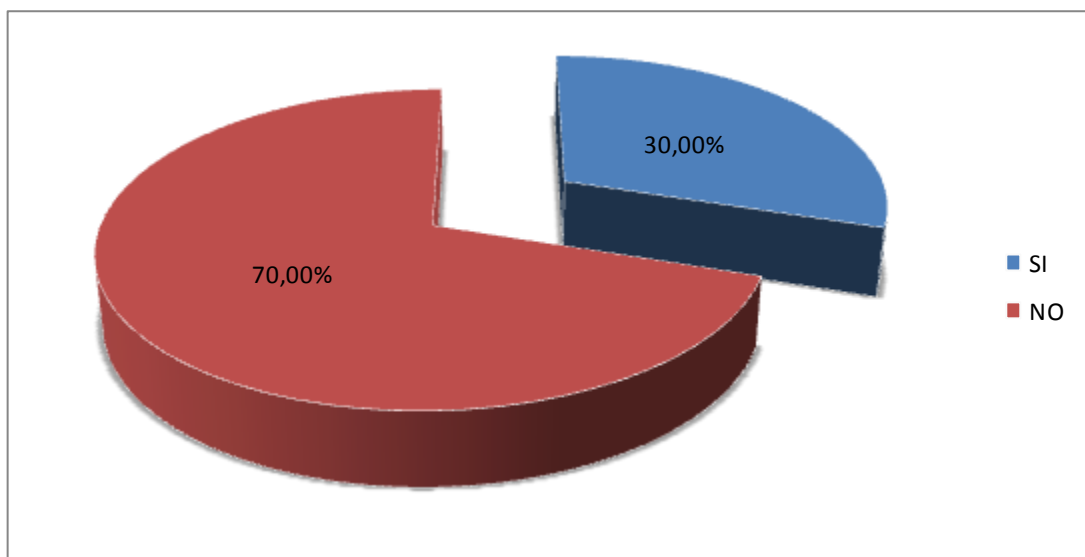
CUADRO N° 3

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	9	30.00
No	21	70.00
TOTAL:	30	100.00

FUENTE: Aplicación de encuestas

ELABORACIÓN: La Autora

GRÁFICO N° 3



INTERPRETACIÓN:

En esta pregunta se obtiene el criterio de nueve profesionales del derecho que integran la población investigada, quienes corresponden al 30% del total, ellos manifiestan que la información que reciben los usuarios de las instituciones financieras, si es clara y verídica.

Por otro lado se ha obtenido el pronunciamiento de veintiún personas encuestadas que representan el 70% de la población de profesionales del

derecho encuestados, que dan una respuesta negativa a la pregunta planteada, o sea consideran que la información que reciben los usuarios de las instituciones financieras no es clara y verídica.

ANÁLISIS:

La información que se ha obtenido de parte de las personas encuestadas en respuesta a la presente pregunta que se les planteó en la encuesta, permiten establecer que el criterio mayoritario de la población es en un sentido negativa, es decir consideran que la información ofrecida por las instituciones financieras, a sus usuarios, respecto de los servicios que brindan estas entidades, no es clara y verídica. Estas respuestas corroboran lo que se ha mencionado de manera reiterada en este trabajo de investigación en el sentido de que se emite una información publicitaria no siempre ajustada a la verdad, que perjudica los intereses de las personas usuarias de los servicios financieros.

Pregunta N° 4: ¿Cree usted que al no recibir una información adecuada de parte de las instituciones financieras, se está afectando los derechos de los clientes o usuarios, en la contratación de servicios financieros?

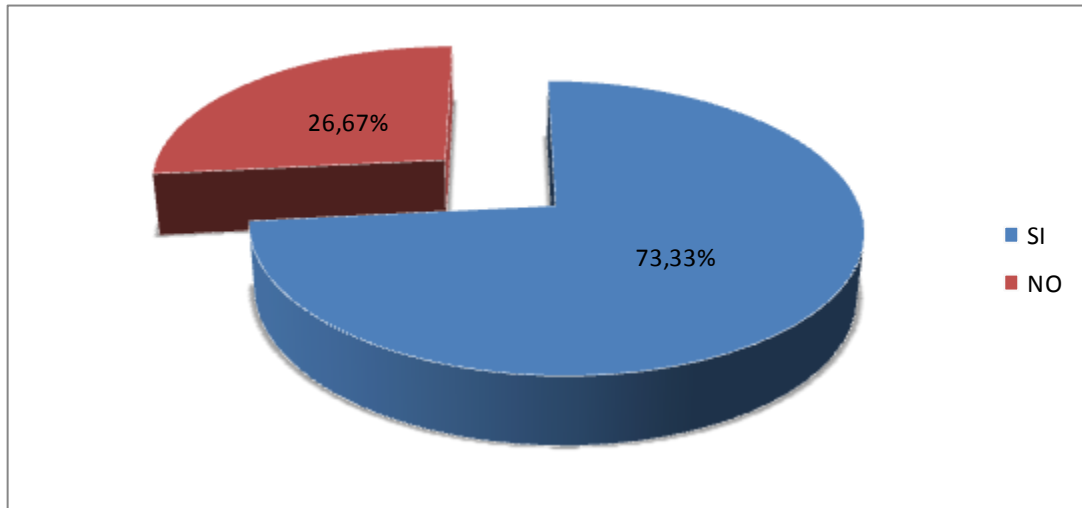
CUADRO N° 4

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	22	73.33
No	8	26.67
TOTAL:	30	100.00

FUENTE: Aplicación de encuestas

ELABORACIÓN: La Autora

GRÁFICO N° 4



INTERPRETACIÓN:

Veintidós personas que corresponden al 73.33% de la población investigada, aportan con una respuesta positiva respecto a la pregunta planteada, es decir consideran que al no recibir una información adecuada por parte de las instituciones financieras, si se está afectando los derechos de los clientes o usuarios, en la contratación de servicios financieros.

Por su parte ocho profesionales del derecho participantes en la encuesta quienes corresponden al 26.67% de la población de profesionales del derecho encuestados, contestan de forma negativa la interrogante, es decir piensan que al no recibir una información adecuada por parte de las

instituciones financieras, no se está afectando los derechos de los clientes o usuarios en la contratación de servicios financieros.

ANÁLISIS:

Los resultados que se han obtenido en la pregunta permiten establecer que el criterio mayoritario de la población investigada es en el sentido de que al no ofrecer una información adecuada sobre los servicios prestados por las instituciones financieras se está afectando los derechos de los usuarios o clientes de estas entidades, en cuanto al interés que le mueve a la contratación de los servicios y productos ofrecidos. Estas respuestas ponen en evidencia que las herramientas publicitarias persiguen únicamente captar el interés del cliente sin que exista el afán de proteger sus derechos en la prestación de servicios que se le ofrecen.

Pregunta N° 5: ¿Considera usted que las normas previstas en la legislación ecuatoriana respecto a la designación del Defensor del Cliente, acreditan la solvencia suficiente de quien ocupa este cargo, para el ejercicio adecuado de la defensa, de los derechos de los usuarios de las instituciones financieras?

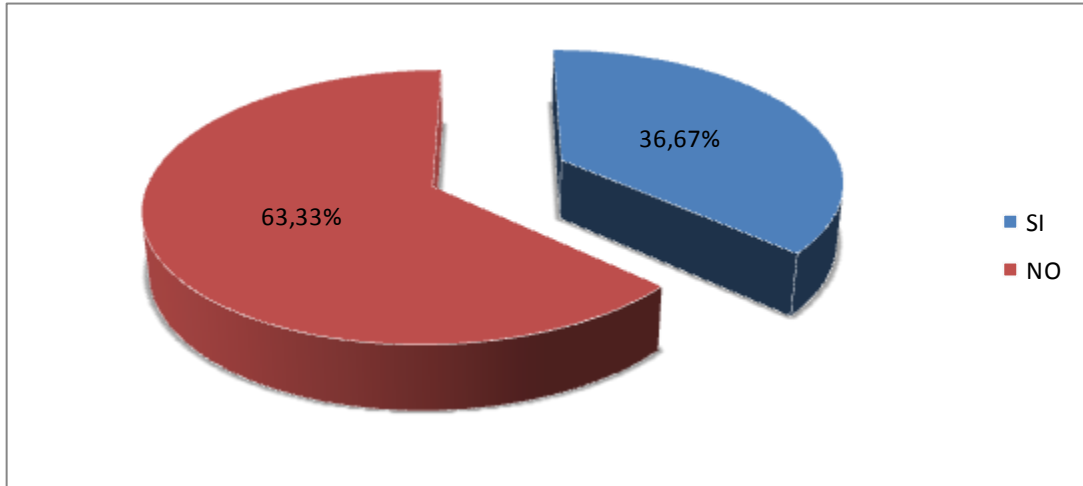
CUADRO N° 5

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	11	36.67
No	19	63.33
TOTAL:	30	100.00

FUENTE: Aplicación de encuestas

ELABORACIÓN: La Autora

GRÁFICO N° 5



INTERPRETACIÓN:

Se ha obtenido en esta pregunta el criterio de once profesionales del derecho que corresponden al 36.67% de la población investigada, ellos dan una respuesta positiva es decir consideran que las normas previstas en la legislación ecuatoriana sobre la designación del Defensor del Cliente, acreditan la suficiente solvencia de quien ocupa este cargo, para el ejercicio adecuado de la defensa de los usuarios de las instituciones financieras.

Por otro lado, existe la opinión de diecinueve personas que integraron la población investigada, quienes representan el 63.33%, estos encuestados señalan que las normas que se han establecido actualmente en la legislación ecuatoriana para la designación del Defensor del Cliente, no acreditan la solvencia suficiente que debe tener la persona que ocupe este

cargo, para que pueda ejercer adecuadamente la defensa de los intereses de los usuarios de las entidades financieras.

ANÁLISIS:

Las opiniones que se han dado en esta pregunta permiten determinar con claridad que los encuestados aceptan que la normativa que está vigente en la legislación ecuatoriana, para la designación del defensor del cliente, no aseguran la solvencia de este funcionario para poder desempeñar adecuadamente la defensa de los derechos de las personas usuarias de los servicios de las instituciones financieras.

Pregunta N° 6: ¿Sería conveniente implementar una reforma jurídica con la finalidad de garantizar de manera efectiva los derechos de los clientes de las instituciones financieras ecuatorianas?

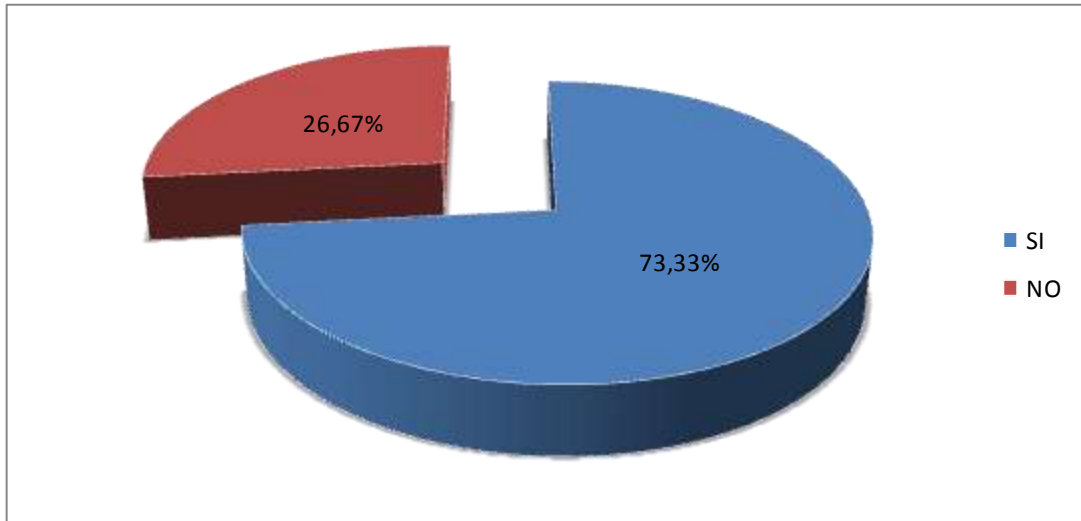
CUADRO N° 6

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	22	73.33
No	8	26.67
TOTAL:	30	100.00

FUENTE: Aplicación de encuestas

ELABORACIÓN: La Autora

GRÁFICO N° 6



INTERPRETACIÓN:

Se ha obtenido en esta pregunta el pronunciamiento positivo de veintidós personas que representan el 73.33% de la población investigada, estos encuestados consideran que si sería conveniente el planteamiento de una reforma jurídica a la legislación ecuatoriana, con la finalidad de que se garantice de manera más efectiva los derechos de los clientes de las instituciones financieras ecuatorianas.

Por otro lado está la respuesta de ocho profesionales del derecho participantes en la encuesta, ellos corresponden al 26.67% de la población total, y contestan de manera negativa la pregunta formulada, es decir no están de acuerdo con que se realice el planteamiento de una reforma jurídica a la legislación ecuatoriana vigente, para garantizar de manera más

adecuada los derechos de las personas, como clientes y usuarios de las instituciones financieras ecuatorianas.

ANÁLISIS:

La información que se presenta en esta pregunta permite establecer que existe un criterio mayoritario de los profesionales del derecho encuestados en el sentido de que sería conveniente un planteamiento de reforma a la legislación ecuatoriana con la finalidad de que se garantice de manera más adecuada los derechos de los clientes de las entidades financieras que laboran en el país, acogiendo los postulados constitucionales que les protegen en condición de usuarios y consumidores de estos servicios.

6.2. RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENTREVISTAS

Además de haber realizado la aplicación de la encuesta a los profesionales del derecho en libre ejercicio, se consideró necesario recopilar las opiniones de personas que desempeñan funciones que tienen una relación directa con la problemática investigada, entre ellas Jueces de lo Civil y Mercantil, Jueces de Garantías Penales, Delegados de la Defensoría del Pueblo, Abogados de este organismo, y Abogados en libre ejercicio; esto hizo posible que se obtengan los criterios que se presentan a continuación.

PRIMERA ENTREVISTA A JUEZ DE LO CIVIL Y MERCANTIL

1. ***¿Cree usted que en la sociedad ecuatoriana existen casos en que se vulneran los derechos de los usuarios y consumidores en la prestación de servicios por parte de las entidades financieras?***

Si, yo considero que la mayoría de ciudadanos ecuatorianos hemos observado como nuestros derechos se vulneran por la deficiente prestación de los servicios, este es un problema que es común en nuestras instituciones financieras que no asumen su obligación de prestar servicios de calidad.

2. ***¿Considera usted que al no recibir una información adecuada de parte de las instituciones financieras, se está afectando los derechos de los clientes o usuarios, en la contratación de servicios financieros?***

Si, justamente es uno de los problemas que más se perciben en la prestación de servicios financieros, cuando uno contrata se presenta una información que sirve de nexo para que realice dicha contratación, sin embargo luego se tiene problemas, porque no se satisfacen las expectativas iniciales.

3. ***¿Cree usted que las normas previstas en la legislación ecuatoriana respecto a la designación del Defensor del Cliente, acreditan la solvencia suficiente de quien ocupa este cargo, para el ejercicio adecuado de la defensa, de los derechos de los usuarios de las instituciones financieras?***

No, creo más bien que la norma es limitada y que esta es una figura creada con la finalidad de aparentar eficiencia y legalidad en la protección de los derechos de las personas, pero hay falencias como el hecho de que no tenga una solvencia profesional y tampoco goce de la suficiente autonomía e independencia para garantizar que sus actuaciones sean en beneficio de los clientes de la entidad financiera.

4. *¿Estaría de acuerdo en implementar una reforma jurídica a la con la finalidad de garantizar de manera efectiva los derechos de los clientes de las instituciones financieras ecuatorianas?*

Yo pienso que la reforma es necesaria pues la normativa jurídica debe garantizar el amparo suficiente para proteger los derechos de las entidades financieras del país.

SEGUNDA ENTREVISTA A ABOGADO EN LIBRE EJERCICIO

1. *¿Cree usted que en la sociedad ecuatoriana existen casos en que se vulneran los derechos de los usuarios y consumidores en la prestación de servicios por parte de las entidades financieras?*

Si, hay muchas situaciones en las que se evidencia que los derechos de los usuarios y consumidores de las entidades financieras en lo que se refieren a la prestación de servicios son vulnerados por cuanto no existe de parte de estas instituciones una conducta de respeto a estas garantías, mejor dicho hay muchos problemas en la prestación de servicios que generan inconvenientes y causan perjuicios económicos a los clientes.

2. *¿Considera usted que al no recibir una información adecuada de parte de las instituciones financieras, se está afectando los derechos de los clientes o usuarios, en la contratación de servicios financieros?*

Uno de los derechos que nos asisten a las personas usuarias y consumidoras dentro de las diferentes actividades en las que participamos en esta condición es conocer información verdadera sobre los principios que adquirimos, sin embargo esto no se cumple en relación con la prestación de servicios financieros pues se publicitan determinadas condiciones que en la realidad no se cumplan, y representan mayores costos que los ofertados o que perjudican el patrimonio del cliente o usuario.

3. *¿Cree usted que las normas previstas en la legislación ecuatoriana respecto a la designación del Defensor del Cliente, acreditan la solvencia suficiente de quien ocupa este cargo, para el ejercicio adecuado de la defensa, de los derechos de los usuarios de las instituciones financieras?*

No hay problemas en la norma especialmente porque no se garantiza que como defensor del cliente sea designada una persona que tenga la preparación suficiente para asumir estas funciones y ejercer una defensa efectiva de los derechos de los usuarios de las instituciones financieras y garantizar que se cumplan las normas jurídicas vigentes en este ámbito.

4. *¿Estaría de acuerdo en implementar una reforma jurídica a la con la finalidad de garantizar de manera efectiva los derechos de los clientes de las instituciones financieras ecuatorianas?*

Si me parece que una reforma a la normativa jurídica que regula los derechos de los clientes y usuarios de las instituciones financieras contribuiría a garantizarlos de mejor manera, pues se deben implementar los mecanismos legales para que lo señalado en la ley tenga un cumplimiento efectivo en la realidad.

TERCERA ENTREVISTA A DELEGADO DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO EN MACHALA

- 1. ¿Cree usted que en la sociedad ecuatoriana existen casos en que se vulneran los derechos de los usuarios y consumidores en la prestación de servicios por parte de las entidades financieras?***

Sí, en la institución que represento se ha tenido que patrocinar muchas reclamaciones, por la deficiente prestación de servicios de las entidades financieras, y la vulneración de los derechos de los usuarios y consumidores.

- 2. ¿Considera usted que al no recibir una información adecuada de parte de las instituciones financieras, se está afectando los derechos de los clientes o usuarios, en la contratación de servicios financieros?***

Haber, uno de los derechos reconocidos a los consumidores y usuarios, tanto constitucional como legalmente, es el de recibir información veraz y adecuada sobre los servicios que reciben esta norma deber ser cumplida por las instituciones financieras, sin embargo no existe un cumplimiento cabal por lo que si hay una afectación a los derechos de los clientes y usuarios.

- 3. *¿Cree usted que las normas previstas en la legislación ecuatoriana respecto a la designación del Defensor del Cliente, acreditan la solvencia suficiente de quien ocupa este cargo, para el ejercicio adecuado de la defensa, de los derechos de los usuarios de las instituciones financieras?***

Yo creo que las normas a las que usted hace referencia en la pregunta anterior no son suficientes para asegurar que quien sea designado como defensor del cliente en una institución financiera, pueda garantizar que al acudir a esta persona los usuarios tengan respuesta efectiva a sus requerimientos, se trata de una figura que no tiene la independencia necesaria que acredite el cumplimiento cabal de sus actividades.

- 4. *¿Estaría de acuerdo en implementar una reforma jurídica a la con la finalidad de garantizar de manera efectiva los derechos de los clientes de las instituciones financieras ecuatorianas?***

Yo apoyo la reforma, es necesario que la ley establezca los preceptos necesarios para asegurar que los derechos de los clientes y usuarios de las instituciones financieras se cumplan de la mejor forma posible.

CUARTA ENTREVISTA A ABOGADO DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

- 1. *¿Cree usted que en la sociedad ecuatoriana existen casos en que se vulneran los derechos de los usuarios y consumidores en la prestación de servicios por parte de las entidades financieras?***

Es muy interesante la inquietud que usted plantea, y debo responder a ella afirmativamente porque uno de los problemas que afrontamos en determinado momento todos quienes acudimos a una institución financiera, es el irrespeto a nuestros derechos en condición de clientes u usuarios de las mismas, evidenciada en el incumplimiento o deficiencia en la prestación de servicios.

2. *¿Considera usted que al no recibir una información adecuada de parte de las instituciones financieras, se está afectando los derechos de los clientes o usuarios, en la contratación de servicios financieros?*

Si, el no brindar a una persona que va a contratar un producto financiero o un servicio financiero la información adecuada respecto a las características reales del mismo y a la condición de la prestación, provoca una afectación a los derechos de los clientes o usuarios que pueden tomar una decisión equivocada o perjudicial para sus intereses por falta de información.

3. *¿Cree usted que las normas previstas en la legislación ecuatoriana respecto a la designación del Defensor del Cliente, acreditan la solvencia suficiente de quien ocupa este cargo, para el ejercicio adecuado de la defensa, de los derechos de los usuarios de las instituciones financieras?*

Es necesario reconocer que algo ha mejorado la situación a partir de la incorporación de la figura jurídica del defensor del cliente, sin embargo en la ley existen problemas en cuanto se refiere a los requisitos para la designación y a la independencia y autonomía con que esta persona debe

actuar para garantizar los derechos de los usuarios de las instituciones financieras.

4. *¿Estaría de acuerdo en implementar una reforma jurídica a la con la finalidad de garantizar de manera efectiva los derechos de los clientes de las instituciones financieras ecuatorianas?*

Yo creo que sería conveniente que se realice una reforma pues es indispensable que las instituciones financieras presten a sus usuarios un servicio de calidad y con eficiencia, además se requiere una lealtad para con los clientes de manera que no se lesionen de forma injusta sus derechos. La reforma debe estar orientada también a dar eficiencia y credibilidad a la figura del defensor del cliente.

QUINTA ENTREVISTA A JUEZ DE GARANTÍAS PENALES

1. *¿Cree usted que en la sociedad ecuatoriana existen casos en que se vulneran los derechos de los usuarios y consumidores en la prestación de servicios por parte de las entidades financieras?*

Si hay muchos problemas que afectan los derechos de los usuarios y consumidores y que tienen que ver con la prestación de servicios deficientes que se hace evidente por ejemplo en el cobro excesivo por servicios, deficiente atención, inhabilitación de cajeros, retardo en la gestión y aprobación de créditos, entre otras situaciones, que provocan una vulneración en los intereses patrimoniales de la persona.

2. *¿Considera usted que al no recibir una información adecuada de parte de las instituciones financieras, se está afectando los*

derechos de los clientes o usuarios, en la contratación de servicios financieros?

Cuando la información que se recibe sobre un producto o un servicio que se adquiere no es adecuada, es obvio que se puede inducir a engaño a la persona que lo adquiere esto sucede con algunos productos ofertados por las instituciones financieras con lo cual se afecta los derechos de los clientes o usuarios.

3. ¿Cree usted que las normas previstas en la legislación ecuatoriana respecto a la designación del Defensor del Cliente, acreditan la solvencia suficiente de quien ocupa este cargo, para el ejercicio adecuado de la defensa, de los derechos de los usuarios de las instituciones financieras?

Lamentablemente no, digo esto porque la incorporación de esta figura obedeció a la intención de dar una protección suficiente a los derechos de los usuarios y consumidores situación que no se está cumpliendo, pues no se ha logrado en la designación del defensor del cliente garantizar su solvencia e independencia para actuar decididamente en la defensa de los intereses de las personas que reciben los servicios de estas instituciones.

4. ¿Estaría de acuerdo en implementar una reforma jurídica a la con la finalidad de garantizar de manera efectiva los derechos de los clientes de las instituciones financieras ecuatorianas?

Yo participo de la importancia y pertinencia de la reforma, pues es necesario que la prestación de servicios financieros se adecúe de forma absoluta a las normas constitucionales y legales, para garantizar seguridad jurídica suficiente a los usuarios de estas entidades.

COMENTARIO A LAS ENTREVISTAS:

Las personas entrevistadas de forma total y contundente, manifiestan que en la sociedad ecuatoriana, si existen casos en que se evidencia la vulneración de los derechos de las personas usuarias de la prestación de los servicios que son ofertados por parte de las instituciones financieras que operan en nuestro país.

De igual forma las personas entrevistadas contestan que al no recibir los clientes y usuarios de las instituciones financieras la información adecuada y suficiente sobre los servicios que ofertan las mismas, se está afectando los derechos que se les reconocen en el ámbito constitucional y legal.

La normativa prevista en la legislación ecuatoriana, sobre la designación del Defensor del Cliente, no son suficientes para acreditar que quienes asumen la función de Defensor del Cliente tengan la solvencia necesaria, para poder garantizar el respeto y la defensa de los derechos de los usuarios de las instituciones financieras.

Finalmente se debe destacar de manera especial que las cinco personas que participaron de la entrevista, están de acuerdo en que se realice una reforma jurídica orientada a que se garantice de manera efectiva los derechos de las personas que asisten o intervienen como clientes en las instituciones financieras ecuatorianas respecto de las diferentes relaciones

jurídicas que se originan a partir de la prestación de servicios de estas entidades.

7. DISCUSIÓN

7.1. VERIFICACIÓN DE OBJETIVOS

En esta investigación se plantearon los objetivos que se verifican en la forma siguiente:

OBJETIVO GENERAL:

- *Estudiar desde el punto de vista crítico, los conceptos, opiniones doctrinaria y normas jurídicas relacionadas con los derechos de los consumidores frente a la prestación de servicios de las instituciones financieras y su regulación en la legislación ecuatoriana.*

Se cumple este objetivo en la presente investigación por cuanto se presentan en ella amplios elementos conceptuales, doctrinario, y de análisis jurídico de las normas que están relacionadas con los derechos de los consumidores y su vigencia respecto a la prestación de los servicios por parte de las instituciones financieras que realizan actividades en la sociedad ecuatoriana. Por demás está señalar el hecho de que en todo el trabajo se ha hecho constar siempre la opinión de la autora de la investigación con la finalidad de aportar criterios operacionales sobre cada uno de los temas

tratados con la finalidad de tener una noción concreta, que permita sustentar la información presentada en cada uno de los temas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- *Determinar que en la sociedad ecuatoriana existen casos en que se produce la vulneración de los derechos de usuarios y consumidores en la prestación de servicios por parte de las entidades financieras.*

Este objetivo se verifica por las opiniones que de manera fehaciente son manifestadas por parte de las personas que participaron como encuestados y entrevistados, quienes aceptan categóricamente que en el Ecuador si existen casos en que se vulneran los derechos de las personas usuarias y consumidoras en la prestación de servicios por parte de las entidades financieras que laboran en el país.

- *Evidenciar que la información que reciben los usuarios de las instituciones financieras no es clara y verídica, lo cual afecta sus intereses en la contratación de los servicios financieros.*

Los resultados reportados en la tercera y cuarta pregunta de la encuesta y en la segunda de la entrevista permiten verificar de forma positiva el objetivo planteado, ya que los profesionales que participaron aceptan que la información recibida por los usuarios de las instituciones financieras no es clara ni verídica, y esto afecta los intereses que ellos tienen al involucrarse

en la contratación ser servicios y productos financieros, se plantean incluso algunos criterios en el sentido de que la información que proporcionan es más bien incompleta, carente de veracidad y por lo mismo engañosa.

- *Establecer que las normas previstas para la designación del Defensor del Cliente, no acreditan la solvencia profesional, para ejercer una adecuada defensa de los derechos de los usuarios de las instituciones financieras.*

Este objetivo se confirma de acuerdo con los resultados obtenidos en la quinta pregunta de la encuesta y en la cuarta de la entrevista, pues al responder estas inquietudes las personas participantes de una manera mayoritaria aceptan que las normas previstas para designar al defensor del cliente, no acreditan la solvencia profesional que se requiere para ejercer una adecuada defensa de los derechos de los usuarios de las instituciones financieras.

- *Realizar un planteamiento de reforma a la legislación ecuatoriana orientada a garantizar de manera adecuada los derechos de los usuarios de las instituciones financieras.*

El último objetivo planteado en la investigación se verifica positivamente porque los encuestados y entrevistados de manera puntual aceptan que hay la necesidad de plantear una propuesta jurídica de reforma para que se

garantice de manera adecuada los derechos de los usuarios de las instituciones financieras.

7.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

También se realizó la formulación de la hipótesis siguiente:

El derecho de las personas usuarias y consumidoras a recibir la prestación de servicios eficientes y de calidad reconocido en la Constitución de la República del Ecuador, no se cumple en de manera efectiva respecto de los servicios prestados por las instituciones financieras ecuatorianas, perjudicando los intereses personales y patrimoniales de los clientes por lo que es indispensable realizar una reforma jurídica a la legislación pertinente.

La hipótesis anterior se contrasta positivamente por cuanto se ha demostrado en base a los resultados obtenidos mediante la aplicación de la encuesta y la entrevista que los servicios que prestan las instituciones financieras ecuatorianas, no se ajustan al derecho que tienen de recibir servicios eficientes y de calidad.

Además de ello la información obtenida en la cuarta pregunta de la encuesta y la segunda pregunta de la entrevista permiten establecer que el incumplimiento en la prestación de servicios eficientes por parte de las instituciones financieras, provoca la afectación de los derechos patrimoniales de los usuarios, y además es obvio que al incurrir en esta problemática se

lesionan los derechos que se les reconoce en el ámbito constitucional y legal.

7.3. FUNDAMENTACION JURIDICA DE LA PROPUESTA DE REFORMA

El ser humano, desde las formas primigenias de asociación social que se detectan en el desarrollo de la civilización, ha demostrado siempre una tendencia a obtener bienes que le permitan satisfacer sus elementales necesidades, posteriormente con la evolución de la especie humana, se originó la tendencia también hacia la adquisición de ciertos servicios con esa misma finalidad.

El análisis de la evolución histórica de las instituciones financieras que se realiza en este trabajo de investigación, confirma que esta es una actividad que está presente desde hace mucho tiempo y que se origina en la necesidad de la persona de obtener recursos que le permitan financiar sus proyectos e iniciativas. Pero esta prestación debe estar sustentada en algunas normas constitucionales y legales como las que se mencionan en los siguientes párrafos.

La Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 52 garantiza el derecho de las personas usuarias y consumidoras, a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, recibiendo para ello

una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características; además determina que la Ley establecerá los mecanismos de defensa y las sanciones por la vulneración de los derechos de estas personas.

El derecho a disponer de un servicio de óptima calidad, no se cumple respecto de uno de los sectores con el que las personas nos vinculamos permanentemente en calidad de usuarias y consumidores, me refiero a las instituciones financieras del país, se puntualiza esto porque existen muchos casos en que la prestación de servicios por parte de bancos, cooperativas y otras instituciones financieras, no cumple los estándares de calidad que impone la Constitución y la Ley, produciéndose una afectación directa a los derechos e intereses del usuario.

Además respecto de la prestación y la oferta de los servicios bancarios que prestan estas instituciones, no se cumple con el deber de ofrecer al cliente la información precisa y no engañosa, y más bien se orienta siempre a proteger los intereses del prestador de dichos servicios, significando una afectación a los derechos patrimoniales de los clientes o consumidores.

Reconociendo la existencia del problema anterior, hace poco tiempo se instituyó en la legislación ecuatoriana, la figura jurídica del Defensor del Cliente, sin embargo en muchas instituciones no se ha designado a este representante, pese a que el Reglamento Para la Elección de la Defensora o Defensor del Cliente de Cada Una de las Entidades Integrantes del Sistema Financiero Público y Privado, fue expedido en el Registro Oficial No. 722, del 12 de julio del 2012, en este reglamento, se observa una imprecisión

jurídica en el sentido de que entre los requisitos para la designación del Defensor del Cliente, no se establece que este sea Abogado, con lo cual no se garantiza un ejercicio legal efectivo y una aplicación de los medios jurídicos previstos en la legislación ecuatoriana para la protección de los derechos de las personas, que tienen la condición de usuarias de los servicios bancarios en las instituciones financieras que operan en el país.

Los elementos anteriores confirman la necesidad de que se haga el planteamiento de una propuesta jurídica, que incorpore en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y en el Reglamento para la Elección de la Defensora o Defensor del Cliente, disposiciones orientadas a incorporar los medios para garantizar que las garantías previstas en esta Ley se cumplan de forma efectiva en el país y no queden únicamente esbozadas en sugestivos pronunciamientos teóricos.

8. CONCLUSIONES

En este trabajo se ha llegado a concluir lo siguiente:

- En el Ecuador no existe un efectivo cumplimiento de los derechos constitucionales y legales respecto de las personas usuarias y consumidoras, a recibir una prestación eficiente y de calidad, de los servicios y productos ofertados por parte de las instituciones financieras que laboran en el país, por lo que existen casos en los cuales se vulneran estos derechos y garantías.
- La información difundida por parte de las instituciones financieras a los usuarios, respecto a la calidad, condiciones, costos, y contraprestaciones relacionadas con los productos y servicios que ofertan, no reúne con las condiciones de ser clara, completa y veraz, por lo que induce a error en la contratación de los mismos.
- Al no difundirse una información adecuada sobre la prestación de productos y servicios por parte de las instituciones financieras, se está afectando los derechos de las personas en condición de clientes o usuarios dentro de la contratación, ya que se ocasiona un perjuicio a sus intereses patrimoniales.
- Las normas actualmente establecidas en la legislación ecuatoriana para regir la designación del defensor del cliente, no son suficientes

para garantizar la solvencia de quien va a desempeñar esta función, pues no se acredita la capacitación y experiencia necesaria para ejercer la defensa adecuada de los derechos e intereses de los usuarios y consumidores.

- Es necesario que se realice el planteamiento de una reforma jurídica a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y al Reglamento para la Elección de la Defensora o Defensor del Cliente, con la finalidad de que se garantice de manera más eficiente los derechos de los usuarios de las instituciones financieras del Ecuador.

9. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones que se plantean sobre la problemática relacionada con el trabajo, son las siguientes:

- A la Asamblea Nacional de la República del Ecuador, con la finalidad de que proceda a la revisión de la normativa jurídica vigente en el país respecto a las instituciones financieras y que en la medida de lo posible acoja la propuesta presentada en este trabajo con la finalidad de proteger de mejor forma los derechos de los usuarios y clientes de estas entidades.
- A la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, para que permanentemente realice actividades de control respecto al cumplimiento de las normas legales relacionadas con la protección de los derechos de los usuarios o clientes de las instituciones financieras que laboran en el Ecuador.
- Al Consejo de Participación Ciudadana y Control Social que al momento de designar a las personas que desempeñan las funciones de defensora o defensor del cliente lo hagan atendiendo a los intereses de los clientes y usuarios de las instituciones del sistema financiero, de manera que quien sea asignado para este cargo lo desempeñe de forma efectiva en defensa de los derechos de esas personas.

- A las usuarias y usuarios del sistema financiero ecuatoriano con la finalidad de que se organicen asociaciones u organizaciones destinadas a fomentar una cultura de conocimiento y defensa de los derechos que les asisten, y que cuenten con la posibilidad de instrumentar de mejor forma la defensa de los derechos conculcados.

- A los estudiantes de derecho y a los profesionales en libre ejercicio con la finalidad de que nos formemos de manera más amplia en el conocimiento del derecho financiero y de los derechos de los consumidores pues son áreas que dadas las condiciones socioeconómicas de la sociedad actual tienen mucha aplicación en la práctica profesional y que requieren de la capacidad suficiente para poderlas desempeñar con probidad.

9.1 PROPUESTA JURÍDICA DE REFORMA

LA ASAMBLEA NACIONAL DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

CONSIDERANDO:

Que la Constitución de la República del Ecuador, establece el derecho de los consumidores o usuarios, a disponer de bienes y servicios de calidad y a elegirlos de manera libre sobre la base de una información veraz, objetiva y completa;

Que las instituciones financieras ecuatorianas no están cumpliendo con el deber de prestar servicios eficientes de calidad, y de ofrecer la información que los usuarios y clientes requieren; y,

Que es necesario proteger eficientemente los derechos de las personas usuarias de las instituciones financieras, para garantizar legalidad y seguridad jurídica en este ámbito,

En uso de las atribuciones que le confiere el numeral 6 del artículo 120 de la Constitución de la República del Ecuador, resuelve expedir la siguiente:

REFORMA A LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo único: Inclúyase luego del artículo 4, el siguiente artículo innumerado.

“Art.- Sin perjuicio de la vigencia de los derechos consagrados en la Constitución de la República y de los establecidos en el artículo anterior, los usuarios de las instituciones del sistema financiero ecuatoriano, tienen los siguientes derechos:

- a. Recibir de parte de las instituciones financieras, servicios y productos eficientes, con estándares de calidad y eficiencia y de acuerdo a las condiciones ofrecidas por parte de dichas entidades;
- b. Disponer y acceder a publicidad e información transparente, clara, oportuna y verificable, acerca de las características de los productos ofrecidos y contratados, en especial contar con la información que permita comprobar y comprender las cualidades de los productos frente a otros ofrecidos en el ámbito financiero;
- c. Exigir de la institución financiera el cumplimiento en la prestación de los servicios contratados;
- d. Recibir la orientación necesaria respecto a los productos o servicios ofrecidos y a los derechos y obligaciones que tiene en caso de contratar los mismos, así como los costos generados, y sobre los diversos mecanismos legales para la protección de sus derechos;
- e. Recibir la información necesaria antes de la celebración de los contratos para la prestación de servicios, el costo de los mismos y los derechos que se le reconocen como parte contractual frente al incumplimiento de las cláusulas por parte de la institución financiera.

f. Presentar acciones y reclamos conforme a la ley, ante la institución financiera, el defensor del cliente o la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financiera, y ser atendido en forma oportuna y mediante resoluciones motivadas.

g. Los demás derechos reconocidos en esta ley para los usuarios y consumidores en general, y aquellos que le sean reconocidos en la normativa relacionada con las instituciones del sistema financiero nacional”.

DISPOSICIÓN FINAL: Esta Ley entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

Dada en el Salón de Sesiones de la Asamblea Nacional de la República del Ecuador, en la ciudad de San Francisco de Quito, a los días, del mes de, del año

f). Presidente

f). Secretario

LA ASAMBLEA NACIONAL DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

CONSIDERANDO:

Que la Constitución de la República del Ecuador, establece que la ley incorporará los mecanismos suficientes para la defensa de los derechos de los consumidores o usuarios;

Que el Reglamento para la Elección de la Defensora o el Defensor del Cliente, adolece de algunas imprecisiones jurídicas que afectan la idoneidad de la persona elegida para el cumplimiento de esta función; y,

Que es necesario garantizar la solvencia del defensor del cliente para ejercer de forma eficiente la defensa de los derechos de los usuarios y consumidores,

En uso de las atribuciones que le confiere el numeral 6 del artículo 120 de la Constitución de la República del Ecuador, resuelve expedir la siguiente:

LEY REFORMATORIA AL REGLAMENTO PARA LA ELECCIÓN DE LA DEFENSORA O DEFENSOR DEL CLIENTE DE CADA UNA DE LAS ENTIDADES INTEGRANTES DEL SISTEMA FINANCIERO PÚBLICO Y PRIVADO

Artículo 1.- Sustitúyase el numeral 3 del artículo 8, por el siguiente:

“3. Tener título universitario de tercer nivel, en áreas relacionadas con el derecho financiero y los derechos del consumidor, para justificar este requisito se presentará copia notariada del título”.

Artículo 2.- Agréguese luego del numeral 5 del artículo 8, el siguiente numeral:

“6. Acreditar una experiencia mínima de tres años en la realización de actividades relacionadas con el derecho financiero y con la defensa de los derechos de los consumidores, o en ámbitos relacionados con la normativa jurídica que rige a las instituciones del sistema financiero”.

DISPOSICIÓN FINAL: Esta Ley entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

Dada en el Salón de Sesiones de la Asamblea Nacional de la República del Ecuador, en la ciudad de San Francisco de Quito, a los días, del mes de, del año

f). Presidente

f). Secretario

10. BIBLIOGRAFÍA

- ARCINIEGAS VÁSQUEZ, Lelis, El Consumo desde la Perspectiva Social, Jurídica y Económica, Editorial La Ley, Buenos Aires-Argentina, 2008.
- BOTANA G., Gema y RUIZ MUÑOZ, Miguel, Curso sobre protección jurídica del consumidor, Ediciones Jurídicas, Madrid-España, 2003.
- CABANELLAS, Guillermo, Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual, Tomo III, Editorial Heliasta S.R.L., Buenos Aires-Argentina, 2001.
- CASTILLO SACHELARIDI, Karina Soledad, El Consumo en la Sociedad Actual, Editorial Astrea, Buenos Aires-Argentina, 2001.
- CEVALLOS VÁSQUEZ, Víctor, Libre Competencia, Derecho de Consumo y Contratos, Tomo I, Editorial Jurídica del Ecuador, Quito-Ecuador, 2013.
- CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, Editorial Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito-Ecuador 2013.
- DIAZ FERRO, Yolanda, Estadísticas de Servicios Financieros, http://www.usc.es/export/sites/default/gl/institutos/crgi/descargas/Los_servicios_financieros_final_2013.pdf

- DICCIONARIO JURÍDICO ESPASA, Editorial Espasa Calpe S.A., Madrid- España, 2001.
- ENCICLOPEDIA JURÍDICA OMEBA, Tomo Apéndice 8, Editorial Bibliográfica Omeba, México D.F., 2007.
- FARINA, Juan, Defensa del Consumidor y del Usuario, Tercera Edición, Editorial Astrea, Buenos Aires-Argentina, 2005.
- http://es.wikipedia.org/wiki/Instituci%C3%B3n_financiera
- <http://significado.de/derechos-del-consumidor>
- <http://tuspreguntas.misrespuestas.com/preg.php?idPregunta=11568>
- <http://www.definicionabc.com/economia/banco.php>
- http://www.ehowenespanol.com/temas-investigacion-financiera-corporativa-lista_455910/
- <http://www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/fin/no8/financiero.htm>
- <http://www.todoiure.com.ar/monografias/mono/civil/Defensa%20del%20Consumidor.htm>
- <http://www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet/Contenido?indice=1.2&idPublicacion=150000000000012&idCategoria=2>

- <http://institucionesbancarias.blogspot.com/2013/03/historia-de-las-instituciones-bancarias.html>
- <http://inversionario.com/2011/04/que-es-una-institucion-financiera-financial-institution-english-spanish-dictionary-finanzas-finance-financial-institution-institucion-financiera/>
- <http://www.bolivariano.com.ec/es/inicio2/Defensor-del-Cliente.html>
- http://www.consumidoreslibres.org/declaracion_esp.pdf
- <http://www.consumoteca.com/economia-familiar/bancos-y-cajas-de-ahorros/servicios-bancarios>
- <http://www.definicion-de.es/defensor-del-cliente/>
- <http://www.fielweb.com/Buscador/Norma.aspx?Id=1024314&Nombre=R EGLAMENTO%20PARA%20LA%20ELECCI%C3%93N%20DE%20LA%20DEFENSORA%20O%20DEFENSOR%20DEL%20CLIENTE%20D E%20CADA%20UNA%20DE%20LAS%20ENTIDADES%20INTEGRAN TES%20DEL%20SISTEMA%20FINANCIERO%20P%C3%9ABLICO%2 0Y%20PRIVADO&T=&Opcion=1&Buscar=1&Historico=0>
- http://www.oas.org/dil/esp/LEY_1328_DE_2009_Colombia.pdf
- <http://www.telegrafo.com.ec/economia/item/las-tarjetas-de-debito-provocan-21-de-quejas-entre-usuarios-de-banca.html>

- <http://190.95.205.35/economia/item/clientes-denuncian-cobros-adicionales.html>
- LEY GENERAL DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO, Editorial Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito-Ecuador, 2013.
- LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, Editorial Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito-Ecuador, 2013.
- NAVARRO FAURE, Amparo, Derecho Financiero y Tributario, Editorial Tirant Lo Blanch, Madrid-España, 2004.
- OSSORIO, Manuel, Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales, Editorial Heliasta S.R.L., Buenos Aires-Argentina, 2006
- OVALLE FAVELA, José, Derechos del Consumidor, Editorial Universidad Autónoma de México, México-D.F., 2008.
- QUERALT, Juan Martín, Curso de Derecho Financiero, Editorial Technos, Madrid-España, 2012.
- [www.cdc.org.sv/.../derechos-de-la-persona-consumidora-frente-a-los-servicios-financieros -pdf](http://www.cdc.org.sv/.../derechos-de-la-persona-consumidora-frente-a-los-servicios-financieros-pdf)
- ZARUR OSORIO, Antonio, El Consumo, Fenómeno Social de Fin de Siglo, México D.F., 2012.

11. ANEXOS

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
CARRERA DE DERECHO

ENCUESTA A ABOGADOS EN LIBRE EJERCICIO

Señor Abogado:

De forma respetuosa acudo a Usted, para solicitarle que se sirva responder la siguiente encuesta que tiene como propósito conocer sus criterios respecto de la problemática jurídica que es investigada en la Tesis previa a la obtención del título de abogado, que está siendo desarrollada por mi persona y que se denomina: "EL SERVICIO DE LOS BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS ECUATORIANAS Y LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR". Espero contar con su gentil colaboración.

1. ¿Considera usted que en el Ecuador se cumple de manera efectiva los derechos constitucionales de las personas usuarias y consumidoras a recibir la prestación de servicios eficientes y de calidad, respecto de los servicios que ofrecen las instituciones financieras?

SI NO

¿Por qué?

.....
.....
.....

2. ¿Cree usted que en la sociedad ecuatoriana existen casos en que se vulneran los derechos de los usuarios y consumidores en la prestación de servicios por parte de las entidades financieras?

SI NO

¿Por qué?

.....
.....
.....

3. ¿Considera usted que la información que reciben los usuarios de las instituciones financieras, es clara y verídica?

SI NO

¿Por qué?

.....
.....
.....

4. ¿Cree usted que al no recibir una información adecuada de parte de las instituciones financieras, se está afectando los derechos de los clientes o usuarios, en la contratación de servicios financieros?

SI NO

¿Por qué?

.....
.....
.....

5. ¿Considera usted que las normas previstas en la legislación ecuatoriana respecto a la designación del Defensor del Cliente, acreditan la solvencia suficiente de quien ocupa este cargo, para el ejercicio adecuado de la defensa, de los derechos de los usuarios de las instituciones financieras?

SI NO

¿Por qué?

.....
.....
.....

6. ¿Sería conveniente implementar una reforma jurídica con la finalidad de garantizar de manera efectiva los derechos de los clientes de las instituciones financieras ecuatorianas?

SI ○ NO ○

¿Por qué?

.....

.....

.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
CARRERA DE DERECHO

ENTREVISTA A PERSONAS QUE CONOCEN LA TEMÁTICA

Señor Abogado:

De forma respetuosa acudo a Usted, para solicitarle que se sirva responder la siguiente encuesta que tiene como propósito conocer sus criterios respecto de la problemática jurídica que es investigada en la Tesis previa a la obtención del título de abogado, que está siendo desarrollada por mi persona y que se denomina: “EL SERVICIO DE LOS BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS ECUATORIANAS Y LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR”. Espero contar con su gentil colaboración.

1- ¿Cree usted que en la sociedad ecuatoriana existen casos en que se vulneran los derechos de los usuarios y consumidores en la prestación de servicios por parte de las entidades financieras?

.....
.....
.....
.....
.....

2- ¿Considera usted que al no recibir una información adecuada de parte de las instituciones financieras, se está afectando los derechos de los clientes o usuarios, en la contratación de servicios financieros?

.....
.....
.....
.....

3- ¿Cree usted que las normas previstas en la legislación ecuatoriana respecto a la designación del Defensor del Cliente, acreditan la solvencia suficiente de quien ocupa este cargo, para el ejercicio adecuado de la defensa, de los derechos de los usuarios de las instituciones financieras?

.....
.....
.....
.....
.....

4- ¿Estaría de acuerdo en implementar una reforma jurídica con la finalidad de garantizar de manera efectiva los derechos de los clientes de las instituciones financieras ecuatorianas?

.....
.....
.....
.....
.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ÍNDICE

PORTADA	i
CERTIFICACIÓN	ii
AUTORÍA	iii
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
TABLA DE CONTENIDOS	vii
1. TÍTULO	1
2. RESUMEN	2
2.1. ABSTRACT	4
3. INTRODUCCIÓN	6
4. REVISIÓN DE LITERATURA	8
4.1. MARCO CONCEPTUAL	8
4.1.1. Los Consumidores.	8
4.1.2. Derecho del Consumidor.	12
4.1.3. Los Bancos.	16
4.1.4. Las Instituciones Financieras.	20
4.1.5. Los Servicios Financieros.	23
4.2. MARCO DOCTRINARIO	27
4.2.1. Historia de los Bancos e Instituciones Financieras.	27
4.2.2. El Defensor del Cliente.	39
4.2.3. Vulneración de los Derechos de los Usuarios de las Instituciones Financieras en el Ecuador.	42

4.3.	MARCO JURÍDICO	45
4.3.1.	En la Constitución de la República del Ecuador.	45
4.3.2.	En los Instrumentos Jurídicos Internacionales.	47
4.3.3.	En la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.	50
4.3.4.	En la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.	53
4.3.5.	En el Reglamento Para la Elección de la Defensora o Defensor del Cliente de Cada Una de las Entidades Integrantes del Sistema Financiero Público y Privado	56
4.4.	LEGISLACIÓN COMPARADA	59
4.4.1.	LEY 1328 DE 2009 de Colombia.	59
5.	MATERIALES Y MÉTODOS	64
5.1.	Materiales Utilizados	64
5.2.	Métodos Empleados	64
5.3.	Técnicas y Procedimientos Aplicados	65
6.	RESULTADOS	66
6.1.	Resultados de la aplicación de encuestas	66
6.2.	Resultados de la aplicación de entrevistas	78
7.	DISCUSIÓN	89
7.1.	Verificación de objetivos	89
7.2.	Contrastación de hipótesis	92
7.3.	Fundamentación jurídica de la propuesta de reforma	93
8.	CONCLUSIONES	96
9.	RECOMENDACIONES	98
9.1.	Propuesta Jurídica De Reforma	100
10.	BIBLIOGRAFÍA	105

11. ANEXOS	109
ÍNDICE	114