



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y
POLITICAS
CARRERA DE DERECHO**

TEMA:

**Protección a los consumidores financieros: El Defensor del
Cliente**

AUTOR:

Muñoz Muñoz, Audrey de los Ángeles

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
ABOGADA DE LOS TRIBUNALES Y JUZGADOS DE LA
REPUBLICA**

TUTOR:

Nuques Martínez, María Isabel, PhD.

Guayaquil, Ecuador

28 de agosto del 2019



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y
POLITICAS
CARRERA DE DERECHO**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **Muñoz Muñoz Audrey de los Ángeles**, como requerimiento para la obtención del título de **ABOGADA DE LOS TRIBUNALES Y JUZGADOS DE LA REPUBLICA**.

TUTORA

f. _____
Nuques Martínez, María Isabel, PhD.

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. _____
Lynch Fernández, María Isabel, Mgs.

Guayaquil, a los 28 del mes de agosto del año 2019



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y
POLITICAS
CARRERA DE DERECHO**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Muñoz Muñoz Audrey de los Ángeles**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **Protección a los consumidores financieros: El Defensor del Cliente** previo a la obtención del título de **ABOGADA DE LOS TRIBUNALES Y JUZGADOS DE LA REPUBLICA** ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 28 del mes de agosto del año 2019

LA AUTORA

f. _____
Muñoz Muñoz, Audrey de los Ángeles



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y
POLITICAS
CARRERA DE DERECHO**

AUTORIZACIÓN

Yo, **Muñoz Muñoz, Audrey de los Ángeles**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Protección a los consumidores financieros: El defensor del cliente** cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 28 del mes de agosto del año 2019

LA AUTORA:

f. _____
Muñoz Muñoz, Audrey de los Ángeles

REPORTE DE URKUND

URKUND

★ Probar la nueva interfaz Urkund

Lista de fuentes Bloques

+	Categoría	Enlace/nombre de archivo	-
+		https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf	-
+	Fuentes alternativas		
+	Fuentes no usadas		

Documento [TesisAUDREY MUÑOZ.docx](#) (D54923960)

Presentado 2019-08-20 16:39 (-05:00)

Presentado por maritzareynosodewright@gmail.com

Recibido maritza.reynoso.ucsg@analysis.orkund.com

Mensaje Tesis Audrey Muñoz. Tutora: Dra. Nuques [Mostrar el mensaje completo](#)

1% de estas 17 páginas, se componen de texto presente en 1 fuentes.

EL AUTOR:

EL TUTOR:

F. _____

F. _____

Muñoz Muñoz, Audrey de los Ángeles

Nuques Martínez, María Isabel PhD.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por guiarme y bendecirme a lo largo de mi vida, por estar presente en cada momento y por cuidar de mis seres queridos.

A mis amados padres y hermano por ser mi motor y mis pilares fundamentales, quienes me alientan a luchar por conseguir mis metas, quienes con su esfuerzo diario me han permitido concluir con esta etapa y me muestran día a día el camino a la superación. A ellos todos mis triunfos.

A mis queridísimos abuelos Manuel, Briseida y desde el cielo a mi abuela Hortencia, a mi segunda madre Carmen y a Carlos por su invaluable apoyo, amor, consejos y enseñanzas.

DEDICATORIA

A quienes han sido parte del proceso: Dios, mi familia, mi tutora, mis amigos.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLITICAS
CARRERA DE DERECHO**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

Dr. José Miguel García Baquerizo
DECANO DE CARRERA

f. _____

MSc. Luis Eduardo Franco Mendoza
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

f. _____

Dra. Maricruz del Rocío Molineros Toaza
OPONENTE



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Facultad: Jurisprudencia
Carrera: Derecho
Periodo: UTE A-2019
Fecha: 26 de agosto de 2019

ACTA DE INFORME FINAL

El abajo firmante, docente tutor del Trabajo de Titulación denominado *“Protección a los consumidores financieros: El Defensor del Cliente”*, elaborado por el estudiante *Muñoz Muñoz, Audrey de los Ángeles*, certifica que durante el proceso de acompañamiento dicho estudiante ha obtenido la calificación de **NUEVE (9)**, lo cual lo califica como **APTO PARA LA SUSTENTACIÓN**.

Nuques Martínez, María Isabel, PhD.

Docente tutora

Contenido

Resumen	X
Abstract.....	XI
Capítulo I	2
1.1 La protección a los consumidores	2
1.2 La protección de consumidores en el Ecuador	5
1.3 La protección a consumidores y usuarios en la Constitución del Ecuador, normativa comparada	7
1.4 Conclusiones parciales	10
Capitulo II.....	11
1.5 El defensor del Cliente: novedad del constitucionalismo del 2008 .	11
1.6 Alcance y naturaleza del defensor de cliente.....	13
1.7 Eficacia: ¿Es necesaria esta figura para protección del usuario financiero?.....	16
1.8 Resultados a la fecha de las actuaciones del defensor del cliente: conflictos	18
Conclusiones Generales	20
Recomendaciones	20
Bibliografía	22

Resumen

Hoy en día, dentro del escenario financiero ecuatoriano, la banca se encuentra orientada comercialmente al consumidor de los servicios que estos ofrecen. Sin embargo, las problemáticas o desacuerdos que se han ido generando en cuanto a los servicios bancarios con los usuarios, han dificultado la existencia de una relación de calidad entre las entidades que conforman el sistema financiero y sus clientes.

Es así que la protección al consumidor financiero dentro del Ecuador es considerada un Derecho Humano siendo por consiguiente un derecho fundamental e inherente, regulado y reconocido por la legislación ecuatoriana. Con la finalidad de precautelar de mejor forma los derechos e intereses de los consumidores financiero, surge la figura del Defensor del cliente en la Constitución del 2008 como un aliado para la solución de reclamos y quejas.

La introducción de la figura del Defensor del cliente en el sistema financiero ecuatoriano, ha sido objeto de discusiones y críticas que datan de hace ya varios años, debido a la eficiencia que puede representar dicha figura y su conflicto con los usuarios. En el presente trabajo se analiza la situación actual de la protección del cliente bancario a través de la figura del defensor del cliente.

Palabras claves: Sistema financiero, protección al consumidor, defensor del cliente, consumidor financiero, eficiencia, reclamos

Abstract

Nowadays, within the Ecuadorian financial scenario, banking is commercially oriented to the consumer of the services that these offer. However, irregularities in terms of the bank's operational function with users have made it difficult to establish a quality relationship between the entities that make up the financial system and its customers. Thus, the protection of the financial consumer within Ecuador has become a fundamental and inherent right, regulated and recognized by the Ecuadorian legislation. In order to better protect the rights and interests of financial consumers, the figure of the Ombudsman in the 2008 Constitution emerges as an ally for the solution of claims and complaints.

The introduction of the figure of the client defender in the Ecuadorian financial system has been the subject of legal discussions and criticisms that date back several years, due to the efficiency that this figure and its conflict with users can represent. In the present work the current situation of the protection of the banking client is analyzed through the figure of the defender of the client.

Key words: financial system, consumer protection, customer advocate, financial consumer, efficiency, claims.

Capítulo I

1.1 La protección a los consumidores

La protección a los consumidores es un fenómeno contemplado desde hace ya varios siglos, específicamente 2000 años antes de Cristo con el famoso Código de Hammurabi, donde se contemplaban leyes referentes a la calidad de los alimentos, precios, servicios, entre otros. También incluía entre sus leyes la estimulación del correcto desempeño del trabajo, se dice que mediante diversas normas se constituía la protección al consumidor ya que, por ejemplo, las personas encargadas de la construcción de viviendas eran responsables del derrumbe o de la pérdida de bienes que pudiere ocasionarse, teniendo estas que rehacer la casa o restituir con sus propios bienes a los dueños de las viviendas.

Es a mediados del siglo XVIII con la Revolución Industrial cuando surge con mayor relevancia este concepto de protección al consumidor, debido a la creación de un gran número de maquinarias y de producciones a grandes escalas lo que ocasionó la existencia de mayor oferta y demanda en el mercado “la demanda de bienes de consumo queda así situada en un lugar muy céntrico en una explicación de los orígenes del crecimiento económico”(Elías & Casalilla, 2003, p. 7). A raíz de esto se fortalece el marketing y la publicidad para llamar a un mayor mercado y poder cambiar la psicología del ahorro por la del consumismo. A finales de este mismo siglo en Estados Unidos de América empieza de forma incipiente a desarrollarse algunos eventos que van relacionados a la protección del consumidor.

En el siglo XIX los movimientos que se daban a favor de los derechos de los consumidores dan un giro ya que se funda tanto en Estados Unidos de América como en varios países de la Unión Europea, movimientos en pro a los trabajadores y sus derechos laborales donde se empiezan a observar temas relacionados a la educación de la económica doméstica. Como es el caso de Inglaterra que “en 1844 se estableció uno de los más conocidos ejemplos de cooperativa” (Zaar, 2012, p. 2), se funda por primera vez la denominada Cooperativa de Consumidores misma que sirve de precedente

para que posteriormente surgieran numerosas organizaciones que tenían como objetivo la educación del consumidor, donde se fomentaba principalmente el aprendizaje al manejo de lo que correspondía el presupuesto familiar para orientar a las personas a un consumo de buena calidad.

“En los Estados Unidos de América la primera organización de consumidores: la National Consumers League en 1899, siendo éste el primer antecedente del derecho del consumo en el mundo”(Gómez, 2010, p. 9) , es decir la Liga Nacional de los Consumidores, esta era una organización que tenía como fin acabar con las precarias condiciones de trabajo y controlar la forma en que se elaboraban ciertos productos por las empresas y las normas bajo las cuales lo hacían. Años después de esto, en 1928 aparece la Unión de Consumidores, estos tenían un perfil más enfocado a la defensa de los consumidores.

En el siglo XX sigue siendo latente la problemática de la protección a los consumidores, con el discurso del 15 de marzo del 1962 del aquel entonces Presidente de los Estados Unidos John F. Kennedy, donde recalcó la importancia del consumidor y la intermediación del estado “para promover el mayor cumplimiento de estos derechos de los consumidores, es necesario que los programas vigentes del estado sean reforzados, una mejora en la organización gubernamental, y, en determinadas áreas, que se implemente nueva legislación”(Kennedy, 1962, p. 3).

De este discurso se entiende que el Estado tiene la obligación de estar atento en lo que se refiere a las necesidades que presentan los consumidores y de hacer valido sus derechos. Una forma de hacer valido los derechos de los usuarios es mediante un ente dado y regulado por el Estado que sirva como mediador ante los posibles conflictos que se presentan a diario entre productor y consumidor.

“Por otra parte, como resultado de las gestiones que realizó la Organización Internacional de Uniones de Consumidores, la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó el 16 de abril de 1985 la resolución 39/248, que establece las Directrices para la Protección al Consumidor”

(Ovalle, 2010, p. 21), que fue el resultado de un extenso estudio y análisis sobre las legislaciones de varios países que contemplaban la protección al consumidor. Dichas directrices señalaban que frecuentemente los usuarios sufrían injusticias por parte de Instituciones, es por eso que uno de los objetivos que estas perseguían era el de legitimar las principales particularidades que deben traer consigo aquellas leyes que protejan al consumidor y hacer valer los principios que regulan los derechos de estos mismos.

En el año de 1998 fueron ampliadas formulando nuevas directrices como el consumo responsable. Actualmente con la aparición del internet y del comercio electrónico, la protección del consumidor va asumiendo dimensiones globales donde la presencia del Estado juega un papel fundamental.

La protección que el ordenamiento jurídico le da a los consumidores, es un eje fundamental dentro del presente trabajo es así que se entenderá a esta protección como al “conjunto de normas que brinda a los clientes diferentes vías legales para reclamar por sus derechos cuando estos se ven vulnerados por los productos que consumen” (Kuri, 2015, p. 2), es decir la regulación de las relaciones de consumo que se dan a partir de la comercialización de diferentes tipos de bienes y servicios las cuales deben ser regladas, para darle al consumidor mecanismos que lo protejan con el objetivo de evitar perjuicios.

La incesante necesidad de que este grupo de personas denominadas consumidores sean protegidos es resultado del reconocimiento de que la gran mayoría de personas al realizar operaciones cotidianas, orientadas principalmente a la adquisición o compra de bienes y servicios, no están muchas veces en condiciones de por sí solas conseguir productos de óptima calidad y unos precios justos.

Doctrinariamente se pueden encontrar diferentes autores que definen a los consumidores, como Velandia quien señala que consumidor “es la persona que usa, desgasta, agota o extingue el producto, es decir, quien tiene una relación de consumo con el producto” (Velandia & Universidad Externado

de Colombia, 2011, p. 427). El consumidor es el destinatario final del servicio o producto.

1.2 La protección de consumidores en el Ecuador

Los derechos de los consumidores y la protección que estos tienen no es materia nueva, pero si en muchos casos de poco conocimiento en el ámbito legal ecuatoriano. La figura del consumidor ecuatoriano ha ido evolucionando en las últimas décadas por el hecho de pasar de ser un país dedicado principalmente actividades como la agricultura a formar parte de la economía mundial globalizada, donde muchos consideraban que no tenían derechos como consumidores frente a sus proveedores.

En la Constitución ecuatoriana de 1978 se mencionaba el funcionamiento de la economía a través del consumo y los medios de producción, sin embargo, la figura del consumidor se encontraba desamparada careciendo de la protección y defensa necesaria para sus derechos. Es en el año de 1990 donde se hizo necesaria la expedición de un cuerpo legal para la protección del consumidor, surge entonces la primera Ley de Defensa del Consumidor, la cual fue objeto de numerosas reformas tratando de incorporar aquellos derechos que los consumidores poseían en el ámbito internacional.

Estas reformas ayudaron muy poco pues se la consideraba inoperante en lo que se refería a una protección efectiva y real. El motivo principal por el cual se buscaba expedir esta Ley era por el hecho de que vivimos en una sociedad donde, se podría decir que absolutamente todos, somos consumidores y que es de justa razón recibir un bien o servicio que sea de óptima calidad y de precio razonable.

Antes de la existencia de esta Ley, los propios consumidores eran quienes se agrupaban para exigir la protección de sus intereses, provocando en la opinión pública fuertes presiones para lograr mejor la calidad y el tratamiento en los productos.

Un año más tarde de la expedición de la Ley de Defensa del consumidor, en 1991, surge el Reglamento a la Ley de Defensa al Consumidor. A la luz del reconocimiento internacional que ya poseen los consumidores en los tratados intencionales pues “estos deben de ser

considerados como auténticos derechos humanos toda vez que involucran innumerables aspectos que hacen directamente a la dignidad de la persona: la vida, la salud, la libertad, la igualdad”(Buteler, 2013, p. 2)

El reconocimiento Constitucional a la protección al consumidor empieza a surgir en la Constitución ecuatoriana de 1998 donde se trata a los consumidores de forma general y se reconocía la protección como una obligación del Estado tal como lo señalaba el artículo 244 inciso 8: “Proteger los derechos de los consumidores, sancionar la información fraudulenta, la publicidad engañosa, la adulteración de los productos, la alteración de pesos y medidas, y el incumplimiento de las normas de calidad”(Asamblea Nacional, 1998, p. 48)

El artículo 92 de la Constitución del 98 señalaba que la Ley era la encargada de implantar los mecanismos y procedimientos de defensa al igual que la reparación e indemnización que servían para la defensa del consumidor, sin embargo, la Carta Magna del 98 no observaba más articulado que estos dos antes señalados. Esto sirve de precedente para que se apruebe en el año 2000, bajo Decreto número 1314, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, la cual prevalece sobre las leyes ordinarias al tener la calidad de Orgánica dejando sin efecto la Ley de 1990. Este cuerpo legal surge ante la incesante necesidad cumplir con los derechos propios del consumidor

Con la Ley Orgánica de Defensa del Consumir se establecen el conjunto de derechos que poseen los usuarios y de la misma forma las obligaciones de los proveedores. También trae consigo los mecanismos de protección para la defensa, las sanciones por violación a los derechos de los consumidores y así mismo en su Art. 2 las explicaciones necesarias para el entendimiento de los derechos que los consumidores poseen. Entre estos derechos encontramos el de protección a la vida, información adecuada, trato transparente, protección ante publicidad engañosa, a la educación del consumidor, a la reparación de por daños, al de acceder a mecanismo efectivos entre otros.

Con la entrada en vigencia de la Constitución del 2008, que se aclaró el rol que desempeñan los agentes de mercado y a su vez se les otorgaron ahora derechos constitucionales a estos usuarios y consumidores entre ellos

el acceso gratuito a la justicia, la protección de la información, la tutela de sus derechos e intereses entre otros.

1.3 La protección a consumidores y usuarios en la Constitución del Ecuador, normativa comparada

El Ecuador, como es en el caso de muchos países, posee una Carta Magna la cual es la que jurídicamente marca las principales pautas referentes a principios y derechos. En el ámbito constitucional ecuatoriano con la norma suprema del 2008 se observan los derechos de tercera generación, con la novedad de los referentes al medio ambiente, estos son atribuibles a comunidades o grupos con características especiales y se los divide en 3: los referentes a los pueblos indígenas o afro ecuatorianos, los propios del medio ambiente y por último los de los consumidores, quienes a diarios necesitan atención y protección por parte de las autoridades. Cabe recalcar que los consumidores e indígenas han sido contemplados por anteriores constituciones.

La Constitución del año 2008 alberga un llamamiento de la colectividad internacional, el artículo 11 numeral 6 sobre el ejercicio de los derechos dice que “todos los principios y derechos son inalienables, irrenunciables, indivisibles, interdependientes y de igual jerarquía”(Asamblea Nacional, 2008, p. 12). Por lo que no existe discriminación en los derechos, ni tampoco uno va por encima de otro.

Por lo que “cualquier clasificación sobre derechos humanos no implica jerarquización alguna. No por estar al final de una enumeración de derechos uno significa que es menos importante que los otros” (Trujillo & Avila, 2008, p. 37), esto haciendo referencia a que los derechos son de igual jerarquía,

Los derechos que protegen a los consumidores se encuentran reconocidos por la Constitución vigente, son varios los artículos que tratan de forma directa e indirectamente de la protección a los consumidores mismos que son justiciables y de inmediata aplicación pues se considera que la actual norma suprema es garantista de derechos y le da seguridad al ciudadano. Es así que su sesión novena va dirigida exclusivamente a los usuarios y consumidores, establece en el artículo 52 lo siguiente: “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.”(Asamblea Nacional, 2008, p. 25). Acompañado de 4 artículos más donde se señala la responsabilidad civil de daños por la deficiente calidad de servicios que se presten y el derecho de los consumidores a poder constituir asociaciones.

En el artículo 66 numeral 25 donde se habla de los derechos de libertad, se reconoce: “El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características.”(Asamblea Nacional, 2008, p. 31). Los proveedores a su vez tienen la obligación de que sus productos o servicios brinden el mayor grado de conformidad a las personas que recurren a ellos, pues esto también va ligado a la calidad de vida de los habitantes del país.

Como deberes y responsabilidades de los ecuatorianos se señala en artículo 83 numeral 9. “Practicar la justicia y la solidaridad en el ejercicio de sus derechos y en el disfrute de bienes y servicios.”(Asamblea Nacional, 2008, p. 38). Debemos efectuar la justicia adecuadamente en el país, a la vez de ser humanitarios con las demás personas para poder gozar de los bienes y servicios.

En cuanto a la política económica la norma suprema en el artículo 284 numeral 8 dispone: “Propiciar el intercambio justo y complementario de bienes y servicios en mercados transparentes y eficientes.”(Asamblea Nacional, 2008, p. 92), evitando el monopolio o la centralización de los bienes, esto con la ayuda del Estado quien será el encargado de regularlo para que se pueda dar un intercambio óptimo de bienes y servicios.

De la Constitución vigente se dice que reconoce plenamente al consumidor y los derechos que este posee e inclusive constitucionaliza aquellos derechos ya establecidos en la Ley Orgánica de Defensa del consumidor, sin embargo, se debe recordar que la Constitución 1998 también sirvió de paraguas constitucional para la protección al consumidor. Al

encontrarse en la norma suprema ecuatoriana adquieren relevancia para poder ser defendidos y garantizar la protección de los consumidores.

En el ámbito latinoamericano el primer país en incorporar la protección Constitucional de los consumidores fue Argentina en su constitución del 1958, hoy en día la mayor parte de los países que conforman América Latina poseen algún estatuto que protege a los consumidores.

Dentro de la actual Constitución Argentina, en el primer capítulo de las Declaraciones, Derechos y Garantías específicamente en los artículos 14 y 20 se garantiza el derecho a la libertad de comercio e industria a todos los habitantes incluidos a los extranjeros, sin embargo es en el artículo 42 donde se reconocen a los consumidores algunos derechos: “Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno”(Paz, 2017, p. 35)

En Argentina al igual que en Ecuador los derechos se encuentran instituidos dentro de sus respectivas Cartas Magnas, en este artículo 42 subyace la idea de un sistema democrático, el Estado interviene para dar protección a los derechos y es el que responde cuando los mismos no sean protegidos, pues señala lo siguiente: “Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales”(Paz, 2017, p. 35)

En el caso colombiano con su Constitución Nacional 1991, misma que se encuentra vigente, en su artículo 78 donde se demarca la necesidad de ofertar, entre los productores y consumidores, bienes y servicios y 334 en el cual se hace referencia a la intervención por mandato de ley que tiene el Estado, señalando lo siguiente: “La dirección general de la economía estará a cargo del Estado. Este intervendrá, por mandato de la ley, en la explotación de los recursos naturales, en el uso del suelo, en la producción, distribución, utilización y consumo de los bienes, y en los servicios públicos y privados, para racionalizar la economía con el fin de conseguir el mejoramiento de la

calidad de vida de los habitantes, la distribución equitativa de las oportunidades y los beneficios del desarrollo y la preservación de un ambiente sano”(Asamblea Constituyente Colombiana, s. f., p. 100).

Sin embargo, la actual Carta Magna colombiana suscita gran inseguridad en cuanto la discusión jurídica de proteger los derechos del consumidor, teniendo en cuenta el estatus que los consumidores poseen actualmente y las garantías que estos necesitan. A pesar de ello es con la entrada en vigencia del Estatuto del Consumidor en el 2011 donde se ha ido colonizando en el ámbito jurídico colombiano, la real protección al consumidor.

1.4 Conclusiones parciales

- El derecho de protección al consumidor aparece como un resultado ante la falta de solución a los problemas por parte de algunas codificaciones tradicionales de lo que representa el consumo moderno, caracterizado por el desconocimiento y desorganización por parte del consumidor, así como la necesidad de fomentar el consumo responsable.
- El consumo como acepción existente a lo largo de los años, se ha hecho notoria y ha generado una incesante protección a los consumidores quienes día a día sufren violaciones, la globalización ha traído consigo el hecho de pactar normas para la conformidad.
- El Estado es el principal responsable de que las normas sean cumplidas teniendo a cargo la verificación y efectivo control, pues de otra manera no podrá verse reflejada la protección real de los consumidores, por lo que debe existir un mayor control por parte del Estado hacia las instituciones, compañías, proveedores etc. Que ofrecen bienes o servicios. Para que estos puedan ser de óptima calidad y lleguen al consumidor de forma efectiva cumpliendo sus necesidades.

Capítulo II

1.5 El defensor del Cliente: novedad del constitucionalismo del 2008

La actual norma suprema vigente se encuadra dentro de lo que se denomina como una Constitución Económica que hace referencia a “ordenación jurídica de las estructuras y relaciones económicas en las que no sólo están implicados los ciudadanos, sino también, y de forma creciente, el propio Estado en su función de protagonista del desarrollo de la vida económica”(Vintimilla Saldaña, 2015, p. 4) , es decir consagra aquellas reglas y principios en cuanto a la actividad económica, en la que se incluye el régimen de los bienes de producción y de consumo.

La Constitución Económica del año 2008 trajo consigo numerosos cambios en su articulado, entre ellos reformas al sistema financiero, incorporándose nuevas disposiciones y figuras en su funcionamiento. Esto se debe a que comienzan a surgir un sin número de reclamos los cuales buscan ser solucionados, mismos que son generados por las disputas entre las instituciones y los consumidores.

Es entonces donde aparece el Defensor del Cliente como un integrante nuevo dentro de las instituciones financieras, el artículo 312 sesión octava denominada Sistema financiero señala lo siguiente:

“Cada entidad integrante del sistema financiero nacional tendrá una defensora o defensor del cliente, que será independiente de la institución y designado de acuerdo con la ley.” (Asamblea Nacional, 2008, p. 97).

De esta manera la Constitución norma que los usuarios propios del sistema financiero que se encuentren ante algún tipo de controversia, podrán en primera instancia acudir al Defensor del Cliente, que de manera obligatoria deberá tener cada entidad financiera.

Para entender quién es el Defensor del Cliente de forma clara y sencilla es necesario observar lo dicho por da la Superintendencia de Bancos, la cual lo define como “un mediador, o conciliador, entre el usuario y la Institución Financiera; él será un facilitador y solucionador de conflictos. Dentro de su

gestión puede llegar a un acuerdo entre las partes y solucionar problemas presentados, sean quejas, consultas o reclamos de los clientes de las entidades financieras” (Superintendencia de Bancos, 2019, párr. 1).

De esta definición se entiende que el Defensor del Cliente es una persona que garantiza los derechos de los consumidores. Este hará el papel de portavoz de los usuarios financieros ante las respectivas instituciones. Esta persona, que ocupa el puesto de Defensor del Cliente, es elegida bajo un proceso de selección y debe cumplir con requisitos para su postulación.

Una vez dejado en claro el concepto de Defensor del cliente y siguiendo con la novedad que trajo consigo la expedición de la Constitución del 2008 misma que hace referencia a una economía social y “propugna la primacía del trabajo sobre el capital y la provisión de bienes y servicios de óptima calidad a los consumidores, mediante un intercambio según las reglas del precio justo y de respeto a la diversidad étnica y cultural”(Grijalva, 2012, pp. 35-36) , es decir se le da una protección significativa a los consumidores dentro de la actual Carta Magna, teniéndose que respetar la calidad del servicio y los precios justos. Aquí entran también los consumidores financieros, a los que por primera vez se les brinda un Defensor que hará el papel de mediador frente a las quejas de los usuarios a las instituciones financieras.

Hoy en día esta figura se funda en 3 principios claves que sirven de guía para su actividad, estos son: Independencia con la entidad financiera, tal como lo señala de forma expresa la Constitución. Otro principio es la gratuidad, para que los usuarios puedan gozar de los servicios que brinda el Defensor y por último el principio de ser un solucionador de conflictos donde el fin del Defensor es poder llegar a un acuerdo para solucionar cualquier tipo de conflicto presentado entre la institución y el usuario. El principio de gratuidad es un beneficio dirigido a los usuarios financieros ya que no tiene ningún costo acudir ante el Defensor del Cliente y presentar la queja seguido del proceso, se debe dejar en claro que estos si reciben honorarios por parte de la institución financiera.

Con el constitucionalismo y a través de la esta figura del Defensor del Cliente: “Los derechos podrán de esta forma ser efectivamente respetados, garantizados y protegidos y que, en caso de que eso no sucede, sean exigidos por las personas y colectividades” (Trujillo & Avila, 2008, p. 43).

Lo que resulta un beneficio para los consumidores y una ayuda a la protección de estos, puesto que el único fin es salvaguardar los derechos propios del consumidor para que puedan ser respetados.

1.6 Alcance y naturaleza del defensor de cliente

El Defensor del Cliente también conocido como Ombudsman Bancario es un ente que posee más antigüedad en ciertas partes de Europa en comparación con Latinoamérica “el Ombudsman propio del sector financiero fue instaurado por primera vez en Reino Unido en 1986”(Blanco, 2016, p. 4) el correcto ejercicio de esta figura llevo a que el resto de países que conforman Europa lo fuera adaptando poco a poco, pues utilizaba técnicas auto compositivas de mediación y conciliación con buenos resultados.

A pesar de que esta figura fuese introducida en la Carta Magna del 2008, no fue hasta el año 2013 que los defensores comienzan con sus funciones dentro de las entidades financieras. Esto se produjo por el hecho de que los Organismos estatales no encontraban la forma de viabilizar el procedimiento de designación que estos debían tener. Es también en este año donde la Superintendencia de Bancos aprueba el Manuel de Procedimientos del Defensor del Cliente “El documento especifica los mecanismos y requisitos que deberán tener en cuenta los defensores para admitir las quejas que reciban”(El universo, 2013, párr. 2) lo que sirve como una guía para resolver los reclamos que se presentaban por parte de los usuarios y consumidores.

“Las instituciones financieras deben contar con mecanismos de atención de quejas eficientes y que respondan a las necesidades de los consumidores financieros”(Corredor, 2015, p. 32) por ello la principal intención que la legislación ecuatoriana le da al defensor del cliente es la de le mediador, es decir, como la persona encargada de que la institución financiera y el cliente establezcan acuerdos para llegar a una solución

La Superintendencia de Bancos indica que este es un facilitador y solucionador de conflictos y que adicional a esto el Defensor del cliente debe contar con el consentimiento del cliente para pedir información que sea relacionada a la queja presentada por el usuario, es así que el artículo 10 de la resolución No.SB-2018-904 emitida por el Superintendente de Bancos señala lo siguiente:

“El defensor del cliente conocerá y tramitará los reclamos sobre todo tipo de operaciones activas, pasivas, contingentes o de servicios financieros que tengan relación directa con el cliente o usuario financiero reclamante. Para cuyo efecto requerirá de este la autorización expresa que faculte a solicitar información o documentación de la entidad financiera, relacionada con el reclamo” (Novoa, 2018, p. 7). Es decir, su función es la de ser protector de derechos e intereses de los consumidores, es un apoyo frente a cualquier dificultad relacionada con los productos o servicios financieros.

La gestión que debe cumplir el Defensor del Cliente se desarrolla dentro de la institución financiera en la que labora, específicamente en la matriz, como lo indica el artículo 11 de la resolución No.SB-2018-904 “ el defensor del cliente laborara dentro de las instalaciones de la entidad financiera , es su domicilio principal” (Novoa, 2018, p. 8) sin embargo este podrá atender a los usuarios por medio de otras vías como son la videoconferencia, la vía telefónica u otros medios electrónicos, además podrá el defensor del cliente receptar documentos por medio de correo convencional o correo electrónico.

Para la adecuada ejecución de sus funciones le asisten los derechos reconocidos a los usuarios financieros de acceder a productos y servicios ofrecidos por la entidad de forma eficaz y oportuna, derecho para recibir protección y exigir medidas efectivas que aseguren la defensa del usuario y el derecho a reclamar por cualquier acción que vaya en contra de sus derechos, es decir “suponen una valiosa fuente de información para las propias entidades a la hora de identificar los fallos y deficiencias en su relación con los clientes y así mejorar y elevar el estándar de calidad de sus servicios”(Blanco, 2016, p. 6)

El Defensor del Cliente dejará de ser competente para la resolución de los reclamos cuando una de las partes acuda ante una Autoridad Administrativa, Judicial o de Arbitraje, por tanto, la queja haya sido evocada ante la justicia ordinaria, este dejará de seguir conociéndola.

Bajo el análisis de la función que debe cumplir el Defensor del Cliente se observan las obligaciones que van ligadas a su gestión mismas que se encuentran enumeradas en el artículo 12 de la resolución SB-2018-904 y que deben ser controladas por la Superintendencia de Bancos. Estas son:

- Pedir la información que considere oportuna ya sea al cliente o a la institución financiera para el respectivo análisis y solución del reclamo objeto de discusión. Como se indicó anteriormente, para que el Defensor del cliente pueda obtener dicha información necesitara una autorización por parte del usuario. Lo que va íntimamente ligado con el derecho de información que tienen los consumidores “Entre los principios orientadores de las relaciones entre los consumidores financieros y las entidades financieras está la transparencia y la información cierta, suficiente, clara y oportuna”(Blanco Barón, 2012, p. 12)

- Pronunciarse acerca del reclamo, en el plazo señalado por la Ley. Son 3 días hábiles para comprobar que el reclamo cumple con los requisitos y para señalar hora y fecha para realización de una audiencia de conciliación son 10 días después de que las partes sean notificadas. Así lo indica el artículo 12 numeral 12.2 de la resolución SB-2018-904 “Emitir su pronunciamiento respecto del reclamo, dentro del término señalado por esta norma” (Novoa, 2018, p. 8)

- Presentar ante la Junta General de Accionistas que conformar la entidad donde labora un informe anual de su gestión durante el año, en la misma suelen registrarse los porcentajes de quejas y reclamos presentados por los usuarios financieros y el número de los que fueron resueltos. Adicional a esto el Defensor del Cliente puede adjuntar recomendaciones.

- Al igual que a la entidad financiera, el Defensor del Cliente debe proporcionar a la Superintendencia de Bancos un informe, pero de forma

mensual y a su vez anual, mismo que deben estar motivados de suficiente información.

- Prestar el debido interés a los usuarios de la entidad financiera correspondiente, en el horario de atención al público establecido.

Si el Defensor del Cliente incumple con algunas de estas obligaciones será sancionado por la Superintendencia de Bancos. La Superintendencia de Bancos es la encargada de llevar a cabo los procesos de elección del Defensor del Cliente y es también quien expide resoluciones que regulan y vigilan a esta figura.

1.7 Eficacia: ¿Es necesaria esta figura para protección del usuario financiero?

El fin que persigue la figura del Defensor del cliente es el de resolver las quejas que plantean los usuarios de la banca y de ser un vocero para la protección de los derechos, por lo que el constituyente elevó de carácter constitucional la implementación de esta figura. El Defensor del cliente como tal es necesario puesto que es una figura de protección y imprescindible frente a abusos de operadores como la banca, al no existir se dejaría en indefensión a los usuarios. Sin embargo, hoy en día esta figura se encuentra mal desarrollada lo que la vuelve ineficaz por diversos motivos:

No es obligatorio recurrir al Defensor del cliente, los usuarios tienen la libre disposición de buscar diferentes instancias para buscar la solución a sus problemas, así Blanco afirma: “las partes tienen libertad para decidir si desean conformarse a la propuesta o si deciden entablar acciones judiciales” (Blanco, 2013, p. 17), uno de los motivos por los que las personas no usan el servicio del Defensor del Cliente es por que optan por mecanismos como la Defensoría del Pueblo o por la misma Superintendencia de Bancos, quien tiene la potestad de disponer correctivos a la entidad, pues sienten que con estas herramientas obtienen resultados más contundentes.

Suponiendo que las partes decidan someterse al Defensor del cliente, las decisiones que puede ofrecer el defensor no son obligatorias para las partes “de alguna manera, el Ombudsman permanece en un delicado

equilibrio al asumir el poder sin poder”(Dalla, 2000, p. 69), puesto que si se llegase a tramitar la queja por vía del Defensor del cliente y la decisión fuese insatisfactoria para una de las partes, están podrán buscar otras formas de buscar la protección para sus derechos. Al no ser esta la única vía, no la vuelve totalmente necesaria

No ha existido una campaña de difusión para dar a conocer al público su existencia pues a casi más de 6 años desde que esta figura se posicionó los clientes bancarios desconocen su función. Otro de los inconvenientes fue que en los primeros años la cifra de reclamos que recibían era poca debido al desconocimiento que tenían los usuarios de la existencia del Defensor “hay entidades que tienen un enfoque distanciado de la clientela que les puede llevar, en primer lugar, a no informar de la existencia de mecanismos internos de resolución de reclamaciones”(García, s. f., p. 4) lo que ocasiona que realmente los usuarios no busquen de la ayuda de esta figura.

Desde el 2013 hasta el presente año esta figura ha pasado por varios inconvenientes dentro del Sistema Financiero debido a que muchos Bancos no se encontraban conforme con la remuneración que debía de recibir el Defensor del Cliente en entidades con activos bajos y donde el honorario que le correspondía al Defensor podría llegar a ser incluso mayor al del Gerente de dicha entidad.

Se debe recordar que quien se encarga del pago de los honorarios del Defensor del Cliente es la institución financiera donde labora, tal como señala la Resolución SB-2018-904 :“los defensores del cliente, percibirán un honorario mensual fijo de un mil ochocientos cincuenta dólares de los Estados Unidos de América (USD 1.850,00) más el impuesto de valor agregado, el cual será costado por cada entidad financiera”(Novoa, 2018, p. 14),este punto aparte de ser un factor que ha causado discusiones en las instituciones bancarias, también ha afectado al principio de independencia que le da la ley al Defensor del cliente, pues los usuarios asimilan que esto lo convierte en un funcionario más del banco lo que les lleva a no tener una verdadera confianza en esta figura.

Como se indicó anteriormente, los Defensores del Cliente se encuentran ubicados en la matriz de cada Banco, esto también genera un descontento entre los usuarios pues sienten que al estar en las mismas instalaciones están tratando con un trabajador más. Es cuestionado por los usuarios si ambos puntos influyen a la hora de dar una resolución sobre el problema en cuestión.

Existen además cuestiones que están inhibidas de la incumbencia del Defensor del Cliente, al igual que los casos que superan ciertos montos señalados por la Ley.

1.8 Resultados a la fecha de las actuaciones del defensor del cliente: conflictos

Como señala el artículo 12 numeral 12.3 de la resolución SB-2018-904 son obligaciones del Defensor del Cliente: “presentar un informe anual a la Junta General Ordinaria de Accionistas de la entidad financiera, sobre el desarrollo de su función durante el año precedente”(Novoa, 2018, p. 8). Esto va dentro del Informe de Gestión Anual que emite cada banco, es en dicho documento donde se encuentran los porcentajes de quejas atendidas por el Defensor del Cliente.

Resulta importante analizar los informes de al menos 4 entidades bancarias para poder examinar la actuación que tienen los Defensores del Cliente, es importante recordar que dichos informes son públicos y se encuentran en la página web de cada banco.

El Banco del Austro en su informe del año 2018 señala lo siguiente. “La defensoría del Cliente de Banco del Austro S.A., informa que durante el periodo de gestión marzo-diciembre, ha resuelto setenta y dos (72) reclamos, formalizados a través de correo electrónico y de manera presencial”(Banco del Austro, 2018, p. 70).

Más adelante se indica que en el 97.22% de los casos se llegó a un acuerdo por ambas partes, lo que resultaría satisfactorio, sin embargo el número de quejas es claramente bajo para un periodo anual, pues no se llega ni a los 10 reclamos por mes. Lo que deja en evidencia lo que se nombró anteriormente, los usuarios prefieren recurrir a otras vías.

En el informe del Banco Machala el panorama es similar, pues en el respectivo periodo se ingresaron a esta Defensoría del Cliente 77 reclamos. En el que “50 casos resueltos mediante acuerdo de las partes, lo que corresponde un 65% del total de reclamos ingresados”(Banco Machala, 2018, p. 94). La cantidad de reclamos es igual de bajo que en el anterior caso, y el número de casos resueltos es significativamente menor.

Otro caso analizar es el del Banco de Guayaquil, considerado uno de los bancos más grandes del país. En el cual el número de casos supera considerablemente al de otros bancos, pues se atendieron en el año 2018, 362 quejas y reclamos. Sin embargo, el único inconveniente que se encuentra en este informe es que no deja claro cuál fue el porcentaje de reclamos que fueron atendidos llegando o no a un acuerdo entre las partes, por lo que no se puede verificar si el usuario encontró la solución a su queja.

Lo único que deja claro es el motivo de los reclamos, pues señala “En el año 2018 se atendieron 185 reclamos por “Servicios no financieros”, lo que agrupa los reclamos por débitos de seguros en cuentas o tarjetas de crédito, éstos reclamos equivalen al 51% de los reclamos atendidos”(Banco de Guayaquil, 2018, p. 123).

Por último, el Informe de Gestión del Banco Bolivariano, donde se registraron 50 casos en todo el año, la cifra más baja en comparación a los casos antes analizado pues aquí probablemente el número de quejas no supero las 5 mensuales. Se reconoció que 17 de las reclamaciones fueron favorables al cliente mientras que 33 fueron favorables al banco, se sigue sin evidenciar si hubo casos en los que las partes llegaron acuerdos o cuales fueron los casos no atendidos por el Defensor del Cliente.

Conclusiones Generales

- Si bien el Defensor del cliente es una figura novedosa y necesaria que trajo consigo la Constitución del 2008 y que posee fines de gran importancia para la protección de los consumidores, es un ente al cual los usuarios no acuden por diversos motivos de desconfianza o desconocimiento. Lo que ha provocado que el número de quejas y reclamos que estos atienden sean muy bajos volviéndolos ineficaz.
- Las decisiones o el informe que expide el Defensor del Cliente debería tener fuerza vinculante para las partes, como sucede en otros países como España, pues se dice que para que el organismo pueda resultar eficaz debe de pasar a dar meras recomendaciones a tener una capacidad sancionadora.
- Antes de recurrir a otra vía para presentar las quejas, debería agotarse el procedimiento del defensor del cliente.
- Debe reconocerse el verdadero valor del principio de independencia que rige esta figura, para que este no sea considerado como un trabajador más de las entidades y a su vez se califique el nivel de servicio que el Defensor del Cliente ofrece a los usuarios.

Recomendaciones

- Motivar y sensibilizar a los usuarios sobre la importancia de recurrir a esta figura, esto servirá también para descongestionar las otras vías y así hacer que el proceso sea más ágil y de fácil acceso, esto podría lograrse mediante campañas de difusión.
- Darle mayor potestad para que sus resoluciones puedan tener fuerza vinculante e inclusive implementarse la capacidad sancionatoria en esta figura, por lo que se debería emitir nuevas resoluciones que permitan ampliar sus funciones.
- Para que pueda darse una mayor protección al consumidor, debería ser obligatorio recurrir como primera instancia al Defensor del

cliente, haciéndole conocer a los usuarios y clientes que este es un mecanismo de defensa confiable.

- Las autoridades pertinentes den un mayor control en cuanto a su efectividad y funcionamiento, que deban cubrirse al menos el 80% de las quejas o reclamaciones que les llegan. Lo que se busca con la figura del Defensor del cliente es que se consolide en el sistema financiero la confianza.

Bibliografía

Asamblea Constituyente Colombiana. (s. f.). Constitución Política de Colombia. Recuperado 22 de julio de 2019, de https://www.cna.gov.co/1741/articles-186370_constitucion_politica.pdf

Asamblea Nacional. (1998, agosto 11). *Constitucion Politica de la Republica del Ecuador*. Recuperado de <https://www.gobiernocalvas.gob.ec/phocadownloadpap/BaseLegal/Leyes/Constitucion-RO1-11081998.pdf>

Asamblea Nacional. (2008, octubre 20). Constitución de la República del Ecuador 2008. Recuperado 25 de junio de 2019, de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

Banco de Guayaquil. (2018). *Memorias Banco de Guayaquil*.

Banco del Austro. (2018). *Memorias Banco del Austro 2018*.

Banco Machala. (2018). *Memorias Banco Machala 2018*.

Blanco, A. I. (2013). *adr: El Ombudsman y su incorporación a los litigios bancarios en suiza (*)*. 18.

Blanco, A. I. (2016). El Ombudsman bancario: una protección especial y alternativa del consumidor financiero, pero una utopía en países de América Latina. *Revista CESCO de Derecho de Consumo*, 0(18), 128-134.

Blanco Barón, C. (2012). Information as Protection Instrument for Consumers, Financial Consumers, and Consumer Investors. *Revista Opinión Jurídica*, 11(21), 135-152.

Buteler, E. T. (2013). La protección del consumidor a la luz de los tratados internacionales de derechos humanos. *Revista de la Facultad de*

Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Católica de Córdoba, 2(0), 125-134 p.

Corredor, J. A. (2015). La armonización en materia de protección al consumidor financiero en América Latina. *Boletín mexicano de derecho comparado*, 48(144), 931-972.

Dalla, G. (2000). *El «Ombudsman» expectativas de derechos en el poder con fuerza no vinculante*.

El universo. (2013, marzo 2). Los defensores del Cliente de bancos ya tienen manual—MAR. 02, 2013—Economía—Noticias de Ecuador y del mundo | El Universo. Recuperado 1 de agosto de 2019, de <https://www.eluniverso.com/2013/03/02/1/1356/defensores-cliente-bancos-ya-tienen-manual.html>

Elías, J. T., & Casalilla, B. Y. (2003). Historia del consumo e historia del crecimiento. El consumo de tejidos en España, 1700–1850. *Revista de Historia Económica / Journal of Iberian and Latin American Economic History*, 21(S1), 17-41. <https://doi.org/10.1017/S0212610900010752>

García, N. (s. f.). *La defensa del consumidor de productos financieros*. 14.

Gómez, D. O. (2010). *Protección, garantías y eficacia de los derechos del consumidor en Colombia*. 38.

Grijalva, A. (Ed.). (2012). *Pensamiento jurídico contemporáneo*. Quito, Ecuador: Corte Constitucional para el Período de Transición.

Kennedy, J. F. (1962, marzo 15). *Discurso John F. Kennedy «Consumidor Somos Todos»*. Recuperado de http://www.aytojaen.es/portal/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/2_13065_1.pdf

Novoa, J. carlos. (2018, agosto 31). Resolución SB-2018-904. Recuperado 11 de julio de 2019, de https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2018/08/resol_SB-2018-904.pdf

Ovalle, J. (2010). *Derechos del consumidor*. México: IPN / IIJ - UNAM.

- Paz, J. (2017). Constitución de la Nación Argentina: Con Tratados Internacionales de rango constitucional y el texto completo de la Reforma Constitucional de 1949. Recuperado 21 de julio de 2019, de <https://www.unpaz.edu.ar/sites/default/files/Constitucion%20Nacional.pdf>
- Trujillo, J. C., & Avila, R. (2008). *Análisis Nueva Constitución*. 141.
- Velandia, M., & Universidad Externado de Colombia. (2011). *Derecho de la competencia y del consumo competencia desleal ; abuso de la posición de dominio ; carteles restrictivos ; actos restrictivos ; integraciones económicas y protección al consumidor*. Bogotá (Colombia): Universidad Externado de Colombia.
- Vintimilla Saldaña, J. (2015). La Constitución Económica del Ecuador. *Iuris Dictio*, 14(16). <https://doi.org/10.18272/iu.v14i16.732>
- Zaar, M.-H. (2012). *Cooperativas de producción, distribución y consumo de electricidad en España en el primer tercio del siglo xx. un análisis socioeconómico*. 21.



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Muñoz Muñoz, Audrey de los Ángeles** con C.C: # **0924210255** autor/a del trabajo de titulación: **Protección a los consumidores financieros: El defensor del cliente** previo a la obtención del título de **ABOGADA DE LOS TRIBUNALES Y JUZGADOS DE LA REPUBLICA** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **28** de agosto de **2019**

f. _____

Nombre: **Muñoz Muñoz, Audrey de los Ángeles**
C.C: **0924210255**



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA			
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN			
TEMA Y SUBTEMA:	Protección a los consumidores financieros: El Defensor del Cliente		
AUTOR(ES)	Muñoz Muñoz, Audrey de los Ángeles		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Nuques Martínez, María Isabel		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Jurisprudencia Y Ciencias Sociales Y Políticas		
CARRERA:	Derecho		
TÍTULO OBTENIDO:	Abogada de los Tribunales y Juzgados de la Republica		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	28 de agosto del 2019	No. DE PÁGINAS:	34
ÁREAS TEMÁTICAS:	Derecho Bancario, Derecho Constitucional, Derecho de los Consumidores		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Sistema financiero, protección al consumidor, defensor del cliente, consumidor financiero, eficiencia, reclamos		
RESUMEN/ABSTRACT			
<p>Hoy en día, dentro del escenario financiero ecuatoriano, la banca se encuentra orientada comercialmente al consumidor de los servicios que estos ofrecen. Sin embargo, las problemáticas o desacuerdos que se han ido generando en cuanto a los servicios bancarios con los usuarios, han dificultado la existencia de una relación de calidad entre las entidades que conforman el sistema financiero y sus clientes.</p> <p>Es así que la protección al consumidor financiero dentro del Ecuador es considerada un Derecho Humano siendo por consiguiente un derecho fundamental e inherente, regulado y reconocido por la legislación ecuatoriana. Con la finalidad de precautelar de mejor forma los derechos e intereses de los consumidores financiero, surge la figura del Defensor del cliente en la Constitución del 2008 como un aliado para la solución de reclamos y quejas.</p> <p>La introducción de la figura del Defensor del cliente en el sistema financiero ecuatoriano, ha sido objeto de discusiones y críticas que datan de hace ya varios años, debido a la eficiencia que puede representar dicha figura y su conflicto con los usuarios. En el presente trabajo se analiza la situación actual de la protección del cliente bancario a través de la figura del defensor del cliente.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +5934-2170906	E-mail: audrey_31_03@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: Franco Mendoza, Luis Eduardo		
	Teléfono: +593-994748073		
	E-mail: luis.franco04@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			