



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA DE DERECHO

PROYECTO PREVIO LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE ABOGADAS DE LOS
TRIBUNALES Y JUZGADOS DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR.

TEMA:

NORMAS DEL CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO CIVIL Y LA LEY ORGÁNICA
DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR EN LOS PROCESOS COACTIVOS DE LA
CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (CNT EP).

AUTORAS:

García Gavilánez María Fernanda
Luzuriaga Gallegos Daniela Estefanía

TUTOR:

Msc. Juan Carlos Yáñez Carrasco

Guaranda – Ecuador

2016

CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Magister Juan Carlos Yáñez Carrasco, en mi calidad de Director del Proyecto de Investigación, designado por disposición de Consejo Directivo de la Facultad de Jurisprudencia, bajo juramento CERTIFICO: que las señoras: García Gaviláñez María Fernanda y Luzuriaga Gallegos Daniela Estefanía, egresadas de la Universidad Estatal de Bolívar, Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Sociales y Políticas, Escuela de Derecho, han cumplido con su trabajo de grado previo a la obtención del título de Abogados de los Tribunales y Jugados de la República; con el tema: **"NORMAS DEL CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO CIVIL Y LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR EN LOS PROCESOS COACTIVOS DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (CNT EP)"**, mismo que ha cumplido con todos los requerimientos exigidos por la institución, siendo el mismo de su propia autoría, por lo que se aprueba el mismo.

Es todo cuanto puedo decir en honor a la verdad, facultando a las interesadas a hacer uso de la presente, así como también se autoriza la presentación para la calificación por parte del jurado respectivo.

Atentamente:



Director

DEDICATORIA

Dedico este Proyecto de Grado primero a Dios quien me dio la vida y ha guiado por un buen camino, a mi Padre que desde el cielo me da sus bendiciones para continuar en el largo trajinar de la vida a mi Madre quien ha velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento a mi Esposo y a mis queridos Hijos Johan, Jamiled y Jeremy cuidándome y dándome fortaleza para continuar depositando en mi su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad.

María Fernanda

Quiero dedicarle este trabajo a Dios que me ha dado la vida y fortaleza para terminar este proyecto de investigación, con su bendición a mis Padres por estar ahí cuando más los necesité por ser un gran ejemplo en mi vida su constancia y perseverancia por la humildad que siempre me han inculcado a mis hermanos y sobrina; por sus consejos de aliento y apoyo incondicional por recalcar me siempre que debo ser agradecida con las personas que me brindan su apoyo, amistad, a mi novio Ángel por apoyarme y demostrarme su inmensa bondad y que estará ahí en los momentos más difíciles, a mi compañera de trabajo por ser una verdadera amiga.

Daniela

AGRADECIMIENTO

Con los más sinceros agradecimientos a la Universidad Estatal de Bolívar, de manera especial a los docentes de la Facultad de Jurisprudencia Ciencias Sociales y Políticas, quienes nos brindaron sus conocimientos y nos han dado la oportunidad de formarnos en nuestra carrera profesional, de manera especial a nuestro Director del Proyecto de Grado Mgs. Juan Carlos Yáñez Carrasco, quien por su acertada dirección, cooperación, paciencia y optimismo nos supo guiar en nuestra investigación.

También agradecemos al Personal de la Defensoría del Pueblo de Bolívar donde fue posible desarrollar nuestra investigación en especial al Dr. Benito Ribadeneira que nos colaboró en todo nuestro proceso de investigación.

María Fernanda y Daniela Estefanía

DECLARACIÓN JURAMENTADA DE AUTENTICIDAD DE AUTORÍA

Nosotras; María Fernanda García Gavilánez y Daniela Estefanía Luzuriaga Gallegos, egresadas de la Escuela de Derecho de la Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Sociales y Políticas de la Universidad Estatal de Bolívar, bajo juramento declaramos en forma libre y voluntaria que el presente Proyecto, con el tema: **“NORMAS DEL CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO CIVIL Y LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR EN LOS PROCESOS COACTIVOS DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (CNT EP)”** es de nuestra autoría, así como las expresiones vertidas en la misma, que se ha realizado bajo la recopilación bibliográfica tanto de libros, revistas, publicaciones, así como de artículos de la legislación Ecuatoriana para el presente trabajo investigativo.

Atentamente:

Autoras

María Fernanda García Gavilánez

Daniela Estefanía Luzuriaga Gallegos





Factura: 001-002-000001836



20160201004D00186

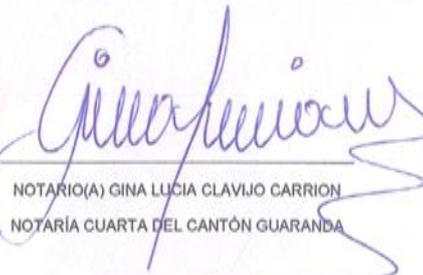
DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20160201004D00186

Ante mí, NOTARIO(A) GINA LUCIA CLAVIJO CARRION de la NOTARÍA CUARTA , comparece(n) MARIA FERNANDA GARCIA GAVILANEZ portador(a) de CÉDULA 0201678356 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil CASADO(A), domiciliado(a) en SAN MIGUEL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; DANIELA ESTEFANIA LUZURIAGA GALLEGOS portador(a) de CÉDULA 0202013967 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en SAN MIGUEL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede DECLARACIÓN JURAMENTADA DE AUTENTICIDAD DE AUTORÍA DEL TEMA: "NORMAS DEL CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO CIVIL Y LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR EN LOS PROCESOS COACTIVOS DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (CNT EP)", es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva copia. GUARANDA, a 19 DE MARZO DEL 2016, (14:44).


MARIA FERNANDA GARCIA GAVILANEZ
CÉDULA: 0201678356


DANIELA ESTEFANIA LUZURIAGA GALLEGOS
CÉDULA: 0202013967




NOTARIO(A) GINA LUCIA CLAVIJO CARRION
NOTARÍA CUARTA DEL CANTÓN GUARANDA



ÍNDICE

RESUMEN	X
GLOSARIO DE TÉRMINOS	XII
INTRODUCCIÓN	XV
CAPITULO I	1
PROBLEMA	1
1.1 Planteamiento del Problema	1
1.2 Formulación del Problema.....	2
1.3 Objetivo	3
1.3.1 General:	4
1.3.2 Específicos:	4
1.4 Justificación	5
CAPITULO II.....	7
MARCO TEÓRICO.....	7
2.1 Antecedentes.....	7
2.2 Fundamentación Teórica	8
2.3 Hipótesis	13
2.4 Variables.....	14
CAPITULO III	15
DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO INVESTIGATIVO REALIZADO.....	15
3.1 Ámbito de Estudio.....	15
3.2 Tipo de Investigación	15
3.3 Nivel de Investigación.....	15
3.4 Método de Investigación	16
3.5 Diseño de Investigación	17
3.6 Población – Muestra.....	18
3.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	18
3.8 Procedimiento de Recolección de Datos	18
3.9 Técnicas de procesamiento, análisis e interpretación de datos.....	19
CAPITULO IV	20
RESULTADOS	20
4.1 Presentación de Resultados.....	20
4.3 Impacto de la Investigación	27

4.4	Transferencia de Resultados	28
	Conclusiones.....	29
	Recomendaciones	30
	Bibliografía.....	31
	ANEXOS.....	33

ÍNDICE DE CUADROS Y GRÁFICOS

Cuadro y Gráfico	Detalle	Pág.
Cuadro y Gráfico No. 1	Conoce usted, sobre la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor?.	22
Cuadro y Gráfico No. 2	Cree usted que se vulneren sus derechos, mediante cobros indebidos y atención en la CNT, EP.	23
Cuadro y Gráfico No. 3	Usted ha presentado quejas del servicio de CNT, EP en la Defensoría del Pueblo.	24
Cuadro y Gráfico No. 4	Cree usted que en los procesos de Coactivas la CNT, EP, sigan el debido proceso.	25
Cuadro y Gráfico No. 5	Ha sido Notificado en caso de ser un usuario por seguimiento de coactiva de la CNT, EP.	26

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo No.	Descripción	No.
Anexo N° .1	Entrevista al delegado de la defensoría del pueblo	34
Anexo N° . 2	Entrevista a la secretaria	35
Anexo N° . 3	Entrevista al personal de la defensoría del pueblo	36
Anexo N° . 4	Capacitación a los usuarios y consumidores	38
Anexo N° . 5	Capacitación a los Usuarios Consumidores y Personal de la Defensoría del Pueblo	39
Anexo No. 6	Operacionalización de variables	40
Anexo No. 7	Certificación de la Capacitación a Usuarios, Consumidores y Personal de la Defensoría del Pueblo	41

RESUMEN

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, nace propiamente en el Derecho Romano, luego en el Código Civil y en los diferentes códigos que fueron apareciendo en la vida jurídica de la sociedad, pero de manera indirecta en la Legislación Comparada ya aparece en gran escala la defensa del consumidor, en leyes y en códigos, además, se han formado instituciones, pero con la novedad, especialmente en Latinoamérica donde se consideró como una institución al "consumidor", incorporándolo como sujeto de protección en una ley orgánica, apartándola de una codificación general a una ley especial. En el año 2000, en el Ecuador, se promulgó la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, en la presidencia del Dr. Gustavo Noboa Bejarano.

La Aplicación del Código de Procedimiento Civil (Asamblea Constituyente, 2012) y la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en los Procesos Coactivos de la Corporación Nacional de Telecomunicación (CNT- EP) seguidos en contra de los usuarios coactivados, al ser uno de los derechos humanos consagrados constitucionalmente, es de aplicación directa e inmediata, sin necesidad de la ley que lo regule, pero esto no pasa en nuestra Legislación que cuenta con la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor como cuerpo legal que recoge lo señalado en la Constitución e indica los mecanismos para la defensa y garantía de este grupo social.

Los derechos humanos son **principios**, es decir son reglas o normas de conducta que orientan la acción de una persona, sobre las cuales debemos actuar y los Estados deben legislar y juzgar, pero también son valores, que reflejan aspiraciones humanas, por lo tanto representan un ideal y un horizonte al que se debe alcanzar (a nivel personal y social).

Lo que pretendemos alcanzar con este proyecto de investigación es dejar constancia de que existen normas, derechos y obligaciones por el cual los usuarios, empleados, jefes de las distintas áreas antes de aplicar las decisiones en lo principal la CNT al

tomar medidas en beneficio de la Corporación y en contra del usuario, haciendo caer en cuenta que el usuario es la parte principal en una corporación y la comunicación es el factor fundamental en el contrato adquirido.

Realizar una investigación de bloqueo de cuentas de los usuarios afectados; sugiriendo el buen servicio a sus clientes siendo claros al momento de realizar un convenio de pago; dando seguimiento a la falta de citación al cliente coactivado y sus consecuencias fuera del ámbito legal, consagrando el derecho a dirigir quejas y peticiones a las autoridades y a recibir la atención o respuestas pertinentes en el plazo adecuado.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Todas las definiciones fueron consultadas de: (De:, 2008)

Citaciones.- Orden por la que un juez convoca a una persona para que comparezca ante él en una fecha y hora determinadas.

Coactivas.- Que tiene fuerza de apremiar u obligar.

Solicitar el levantamiento de prohibición de enajenación.

Competencia.- Es la cualidad que legitima a un órgano judicial, para conocer de un determinado asunto, con exclusión de los demás órganos judiciales de la misma rama de la jurisdicción

Comunicación.- Es la actividad consciente de intercambiar información entre dos o más participantes con el fin de transmitir o recibir significados a través de un sistema compartido de signos y normas semánticas.

Consumidor.- Es una persona u organización que demanda bienes o servicios a cambio de dinero proporcionados por el productor o el proveedor de bienes o servicios.

Defensa.- Argumentación contra una imputación o a favor de una idea o posición.

Empresa Pública.- Son entidades que pertenecen al Estado en los términos que establece la Constitución de la República, personas jurídicas de derecho público, con patrimonio propio, dotadas de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión.

Igualdad.- Es una situación social según el cual las personas tienen las mismas oportunidades o derechos en algún aspecto

Investigación.- Es considerada una actividad humana, orientada a la obtención de nuevos conocimientos y su aplicación para la solución a problemas o interrogantes.

Jurisdicción.- Es la función judicial propiamente dicha, dentro de la cual se distinguen por su materia los procesos civiles de los penales, y tomando en cuenta si hay o no contienda, los de jurisdicción contenciosa o voluntaria

Justicia.- Se ocupa en sí del apropiado ordenamiento de las cosas y personas dentro de una sociedad.

Libertad.- Es un valor esencial e imprescindible del sistema democrático, y a la vez un derecho subjetivo fundamental, que se traduce en un conjunto de "libertades específicas consagradas en las normas constitucionales y en los Pactos Internacionales sobre Derechos Humanos".

Notificaciones.- Es un acto jurídico por el cual se comunica legalmente a una persona una resolución judicial para que actúe procesalmente en el juicio mediante los actos que la ley pone a su disposición. El Código de Procedimiento Civil del Ecuador la define como «el acto por el cual se pone en conocimiento de las partes, o de otras personas o funcionarios, en su caso, las sentencias, autos y demás providencias judiciales, o se hace saber a quién debe cumplir una orden o aceptar un nombramiento, expedidos por el juez.

Peticiones.- Es formular solicitudes respetuosas ante las autoridades y a recibir atención o respuestas motivadas, pues de esta manera se garantiza la participación ciudadana y el control social, dentro del Estado Constitucional de Derechos y justicia. Pueden o deben tener un interés, una finalidad, un propósito o beneficio personal, particular o general, público o colectivo.

Procesos.- Es un conjunto complejo de actos jurídicos del estado como soberano, de las partes interesadas (actor y demandado) y de los terceros ajenos a la relación sustancial, actos todos que tienden a la aplicación de una ley general, impersonal y

abstracta, a un caso concreto controvertido para solucionarlo o dirimirlo. El proceso sirve a la satisfacción de los intereses jurídicos socialmente relevantes, siendo el medio constitucionalmente instituido para ello.

Quejas.- Es un escrito o comunicación a través del cual se pone de manifiesto la insatisfacción de una persona usuaria en relación con el servicio recibido, por ejemplo, una organización.

Usuario.- Se aplica a la persona que usa habitualmente una cosa.

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto lo realizamos con la necesidad de hacer cumplir el debido proceso, las normas de nuestra Constitución de la República, de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y del Código de Procedimiento Civil y la no violación a los derechos humanos de las personas, usuarios y clientes de la CNT.

Nuestro interés radica en estudiar y demostrar que la finalidad del debido proceso está constituido por la forma de asegurar la objetividad en la confrontación de las pretensiones judiciales, en garantizar el equilibrio armónico de las partes entre sí, bajo la dirección de un tercero imparcial que está dispuesto a dar el derecho a quien le corresponde en virtud de las pruebas, un proceso justo, consagrando el derecho a dirigir quejas y peticiones a las autoridades y a recibir la atención o respuestas inmediatas en el plazo adecuado, dando seguimiento a la falta de citación al cliente con coactiva y sus consecuencias fuera del ámbito legal.

De acuerdo al servicio que reciben los clientes de dicha corporación se ve reflejada en una carencia de la capacidad operativa en el cobro oportuno de obligaciones y al momento de presentar una queja, solicitar la solución al problema que están atravesando, simplemente pidiendo información pero esto tarda horas días, semanas y quizás hasta meses para atender dichas peticiones.

La deficiente aplicación de la Constitución, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y el Código de Procedimiento Civil, ha afectado a estos procesos coactivos imponiendo las medidas cautelares a los clientes entre ellos el bloqueo de las cuentas en el sistema financiero nacional, ya que los derechos humanos se definen y protegen sobre la base de los valores que se le atribuye a la dignidad de cada ser humano, así como la libertad, igualdad y justicia.

Esta investigación se realizó enfocada en la vulneración de derechos de los usuarios y consumidores la falta del debido proceso notando una reincidencia en la

solemnidad sustancial que debe tener un proceso como lo muestra en la Constitución. Al ingresar a la institución de la Defensoría del Pueblo, nos proporcionaron el historial de las quejas y notificaciones donde se pudo obtener datos e información de mucha relevancia que son un sustento legal y científico de este proyecto de investigación, hemos notado la nueva actitud que la ciudadanía tiene al conocer a dónde acudir y que trámites debe realizar cuando se ven vulnerados sus derechos como usuarios, ya que es una garantía constitucional, la libertad de elegir un servicio de calidad y eficiencia sea público y privado teniendo claro la obligación y responsabilidad con el mismo.

CAPITULO I

PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

La Corporación Nacional de Telecomunicación (CNT E.P) antes Corporación Nacional de Telecomunicación S.A. es una fusión de las empresas Andinatel S.A. y Pacifictel S.A. el 24 de octubre del 2008 empresas de derecho privado constituidas mediante escritura pública de escisión de Emetel S.A. y posteriormente con la empresa de Telecomunicación Móviles del Ecuador a partir de esta se han presentado problemas de cartera vencida a pesar de tener el Juzgado Nacional de Coactivas no se ha podido hacer el respectivo cobro.

La gestión de cobro lo realiza Contact-Center que va desde 0 a 30 días de mora luego pasa al departamento de cartera y cobranza extrajudicial la cual va desde 31 a 75 días de mora trasladándose al Juzgado Nacional de Coactivas. De acuerdo a la investigación realizada en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP, respecto al servicio al cliente, llegando a la conclusión que el servicio que prestan no es del todo bueno, debido a que existen muchas quejas, las más comunes a la telefonía fija, en referencia al servicio pero aun así los consumidores lo aceptan como bueno, debido que su mayor satisfacción es el precio, lo cuales son los más económicos del mercado, y porque existe otras alternativas válidas que ayuda a que este mal servicio pase desapercibido.

Los Procesos inadecuados de recuperación de la facturación cursada no cobrada a reducidos ingresos por recuperación de cartera vencida.

La Causa:

- Elevado porcentaje de cartera vencida.
- Elevado índice de morosidad en los abonados de agencia.

- Limitada información en la empresa de datos informativos de los abonados.
- Lentitud en el proceso coactivo de recuperación de cartera en la CNT-EP-Bolívar.
- El personal encargado para ejercer la acción coactiva es limitado.
- Incompatibilidad entre el software de Andinatel y Pacifictel.

El reglamento para el ejercicio de la jurisdicción coactiva de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones es incompatible con la realidad de la provincia el efecto insuficiente, con la gestión administrativa.

1.2 Formulación del Problema

En este proyecto investigativo, se analiza la situación actual de las Áreas de Coactivas de la CNT EP, en la Provincia de Bolívar estableciéndose en una primera instancia cuales son las debilidades y los factores que originan pérdida de tiempo y recursos en el desarrollo de los procedimientos coactivos, generando en el contribuyente deudor una sensación de perdón o prórroga indefinida para el pago de sus deudas. Siendo el principal problema que tienen y enfrentan las Áreas de Coactivas dentro del, enorme volumen de créditos rezagados y el aumento geométrico progresivo de nuevas obligaciones a ser coaccionadas.

El inconveniente que existe es la atención que reciben los clientes al momento de presentar una queja, solicitar la solución de un problema o simplemente pedir información. La demora al atender y solucionar aquellos inconvenientes que se presenta, tardan días, semanas e incluso en algunos casos meses.

El estudio de esta problemática es basada en la investigación realizada en la Defensoría del Pueblo Bolívar respecto de las quejas presentadas a personas que cuentan con el servicio de CNT- EP, y que en algún momento han tenido un inconveniente, lo cual los ha llevado a requerir la ayuda de esta institución para solucionar su problema. Por lo tanto se plantea el siguiente problema.

Planteamiento del Problema

¿Cómo la deficiente aplicación de las Normas del Código de Procedimiento Civil y la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor afecta en los procesos coactivos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones?

1.3 Objetivo

1.3.1 General:

Determinar cómo las Normas del Código de Procedimiento Civil y la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor mejora los procesos coactivos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT- EP).

1.3.2 Específicos:

- Comprobar el bloqueo de cuentas de los usuarios afectados para sugerir un convenio de pago.

- Evaluar la falta de citación al cliente en proceso coactivo y sus consecuencias fuera del ámbito legal.

- Resolver el derecho a dirigir quejas y peticiones a las autoridades y a recibir la atención o respuestas pertinentes en el plazo adecuado.

1.4 Justificación

La Aplicación del Código de Procedimiento Civil y la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en los Procesos Coactivos de la Corporación Nacional de Telecomunicación (CNT- EP) seguidos en contra de los usuarios en proceso coactivo.

Que los Derechos Humanos se expresan jurídicamente como derechos y facultades que la normativa nacional (Constitución, pactos, convenciones, protocolos, leyes, reglamentos,) reconocen en favor de todas las personas y que garantizan el libre y pleno ejercicio de sus derechos y libertades, sin distinciones de ninguna clase, a la vez protegen contra los abusos del poder y permiten una convivencia social más justa. Los Derechos Humanos se definen y protegen sobre la base de los valores que se atribuyen a la **dignidad** de cada ser humano, atendiendo el Sumak Kausay que es el Buen Vivir. El diagnóstico obtenido es la omisión de las normas del Código de Procedimiento Civil y Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y los nudos críticos es la falta de citación y bloqueo de cuentas.

Como resultado que obtuvimos en el desarrollo teórico y la aplicación del proyecto es:

- Qué existe la Normativa Legal
- Qué no se cumple la Normativa Legal
- El Usuario se informa que está bloqueada la cuenta cuando acude a la entidad bancaria.

Tiene **necesidad** porque fomenta y reconoce la investigación jurídica como clave del conocimiento, reuniendo de esta manera beneficio hacia el usuario obteniendo una buena atención por parte de la empresa pública.

La **importancia** del presente Proyecto radica en la aplicación de las Normas del Código de Procedimiento Civil y la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor frente a Procesos Coactivos a usuarios por parte de la empresa de telecomunicaciones.

La **factibilidad** del proyecto está apoyada en los funcionarios de la Defensoría del Pueblo, y sobre todo en la participación de los usuarios afectados de una manera directa con procesos de coactiva proporcionándoles información necesaria por parte de las autoras del presente proyecto sobre sus derechos como usuarios de la CNT-EP.

El presente proyecto tiene **utilidad práctica** porque se plantea una alternativa de solución a la problemática a investigarse.

Los **beneficiarios** directos serán los usuarios que tienen proceso coactivo por parte de la empresa telefónica mientras que indirectamente sus familiares.

El **impacto** que dará este proyecto será la solución al problema por parte de los usuarios con coactiva al erradicar significativamente estos inconvenientes por parte de la empresa CNT- EP, que conlleva un proceso coactivo.

Es **factible**, pues contamos con el acceso a los procesos coactivos y disponemos de recursos humanos, técnicos y económicos para ejecutar este proyecto de beneficio a la ciudadanía.

Es **pertinente** pues permite tanto a profesionales en ejercicio de sus funciones en este caso a los funcionarios de la Defensoría del Pueblo como también a las autoras de este proyecto buscar asesorar y patrocinar respectivamente a los miembros de la sociedad en conflictos jurídicos.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones - Bolívar, registra varias quejas de sus usuarios; ya que al momento de iniciarse un proceso coactivo se impone las medidas cautelares a los clientes con coactiva, entre ellas el bloqueo de sus cuentas en el sistema financiero nacional; y posteriormente no se les hace las respectivas citaciones y notificaciones, inobservado la norma procesal aplicable.

Los derechos de los usuarios y consumidores son fundamentales como lo establece la constitución, tratados o convenios internacionales, principios generales del derecho y costumbre mercantil. Los mismos influyen, no solo los derechos humanos más básicos a la vida e integridad de las personas.

La ineficiente aplicación del debido proceso, conlleva a que exista cada vez inestabilidad en los usuarios y consumidores buscando una solución al problema dirigiéndose a la Defensoría del Pueblo a poner sus quejas y hacer respetar sus derechos.

Realizar una investigación de bloqueo de cuentas de los usuarios afectados; sugiriendo el buen servicio a sus clientes siendo claros al momento de realizar un convenio de pago; dando seguimiento a la falta de citación al cliente con coactiva y sus consecuencias fuera del ámbito legal, consagrando el derecho a dirigir quejas y peticiones a las autoridades y a recibir la atención o respuestas pertinentes en el plazo adecuado.

La afectación por la ineficiente o inexistente citación por parte de la CNT-EP con el auto de pago o medidas cautelares en los procesos coactivos, dejando al usuario o consumidor en la indefensión por la omisión de esta solemnidad haciéndose necesario que se capacite y se dé a conocer los derechos y obligaciones que tiene el

usuario, así como debe proceder en dicha corporación cumpliendo el debido proceso, antes de dañar la imagen de la persona ante las instituciones bancarias. Así la comprobación de las cuentas bloqueadas se sustenta en las respectivas quejas o peticiones que lo realizaron los usuarios y consumidores en la Defensoría.

2.2 Fundamentación Teórica

Esta investigación se realizará fundamentada en los Derechos y Obligaciones de los Usuarios y Consumidores, el debido proceso que se debe seguir, en que los proveedores están obligados a informar a los usuarios o clientes sobre condiciones, obligaciones, modificaciones y derechos de las partes, en que las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

La Ley establece los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de los consumidores y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, cuando el consumidor considere que existe facturación excesiva en las planillas podrá cancelar únicamente un valor equivalente.

Ya que el objeto del Procedimiento coactivo, tiene finalidad hacer efectivo el pago de lo que, por cualquier concepto se deba al Estado y a sus instituciones que por ley tienen este procedimiento. Los seres humanos somos iguales en Derechos, y por lo tanto debemos responder por nuestras acciones cuando negamos a otras personas su libertad y sus derechos. (Art. 941) (Constitucional, 2015) y debido proceso.

2.2.1 Normas: Son aquellas que conforman el ordenamiento legal de un estado, dictadas por órganos específicos del mismo, y aplicadas también por instituciones, integradas generalmente por jueces. En el caso de estas normas, que deben necesariamente estar escritas, si el individuo no las cumple, tienen prevista una sanción o castigo. El conjunto de estas normas conforman el Derecho. Por ejemplo,

si robas te corresponden determinados años de prisión, o si no respetas las normas de tránsito, serás castigado con una multa. La más importante de las normas jurídicas de un estado democrático es la Constitución. Si el resto de las leyes no la respetan, pueden ser declaradas inconstitucionales(Derecho, 2008).

2.2.2. Tipos de Normas

Según: (Enriquez, 2013). Los tipos de normas son:

Normas Primarias: Son aquellas que ocupan el vértice del ordenamiento (constitución)

Normas Secundarias: Son aquellas que deben su validez a otra norma superior.

Normas Generales: Son aquellas que se dirigen a todos los sujetos de una clase.

Normas Particulares: Se dirigen a un sujeto determinado.

Según el Contenido:

Normas Abstractas: Se refieren a una categoría de acciones o a una acción concreta

Normas Concretas: Acción específica

Según la función:

Normas Definitivas: Son aquellas que definen un concepto.

Normas Interpretativas: Realizan una función de adaptación a la realidad social.

Normas de Conducta: Son aquellas que regulan lo que se debe hacer.

Normas de Organización: Son aquellas que establecen los órganos de producción y aplicación de las normas.

Normas Imperativas: Otorgan potestades, que posibilitan el hacer o no hacer una cosa.

Normas Sancionadoras: Establecen una sanción.

2.2.3. Procedimiento: Es la sucesión de actos jurídicos que se traducen en etapas dentro del proceso. Los Procedimientos jurídicos, conjunto de actos jurídicos hechos por los sujetos procesales ante tribunales del Poder Judicial dentro de un proceso, en los que, la decisión final del juez o tribunal siempre adquiere el carácter de cosa juzgada.

Procedimiento Civil: Es una sucesión de actos procesales que se traducen en etapas que se llevan a cabo dentro del proceso basándose en normas procedimentales civiles.

2.2.4. Ley Orgánica de Defensa del Consumidor: Establece normas de protección al consumidor otorgando ciertos derechos inherentes a su calidad de parte menos favorecida.

2.2.5. Los Procesos Coactivos: Es un procedimiento especial por medio del cual la Administración tiene la facultad de cobrar directamente las acreencias a su favor, sin que medie intervención judicial, adquiriendo la doble calidad de juez y parte dentro del proceso, tiene como finalidad obtener el pago forzado de las obligaciones fiscales o recursos a favor de la Administración, mediante la venta en pública subasta de los bienes del deudor, cuando este ha sido renuente al pago voluntario de sus obligaciones.

2.2.6. La Notificación: Es un acto jurídico por el cual se comunica legalmente a una persona una resolución judicial para que actúe procesalmente en el juicio mediante los actos que la ley pone a su disposición.

LEY ORGÁNICA DE EMPRESAS PÚBLICAS

(Asamblea Nacional, Ley Organiza de Empresas Públicas , 2009)

Art. 1.-Ámbito.-Las disposiciones de la presente Ley regulan la constitución, organización, funcionamiento, fusión, escisión y liquidación de las empresas públicas que no pertenezcan al sector financiero y que actúen en el ámbito internacional, nacional, regional, provincial o local; y, establecen los mecanismos de control económico, administrativo, financiero y de gestión que se ejercerán sobre ellas, de acuerdo a lo dispuesto por la Constitución de la República.

Art. 2.-Objetivos.- Esta Ley tiene los siguientes Objetivos:

4. Fomentar el desarrollo integral, sustentable, descentralizado y desconcentrado del Estado, contribuyendo a la satisfacción de las necesidades básicas de sus habitantes, a la utilización racional de los recursos naturales, a la reactivación y desarrollo del aparato productivo y a la prestación eficiente de servicios públicos con equidad social.

7. Crear el marco jurídico adecuado para que el Estado establezca apoyos, subsidios u otras ventajas de carácter temporal, en beneficio de sectores económicos y sociales determinados;

8. Prevenir y corregir conductas que distorsionen las condiciones para la provisión de bienes y servicios y en general cualquier otro acuerdo o practica concertada, escrita o verbal, oficial u oficiosa, entre dos o más agentes económicos, tendientes a impedir, restringir, falsear o distorsionar las condiciones de acceso de los usuarios a dichos bienes y servicios.

Art. 3.-Principios.- Las empresas públicas se rigen por los siguientes principios:

4. Propiciar la obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, universalidad, accesibilidad, regularidad, calidad, continuidad, seguridad, precios equitativos y responsabilidad en la prestación de los servicios públicos;

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

(Asamblea Nacional, Constitución de la República, 2008)

Art. 52-53.- Señala que las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, (Asamblea Nacional, Constitución de la República, 2008)

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de los consumidores; y la sanción por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios. Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación. (Asamblea Nacional, Constitución de la República, 2008)

Art. 66.- Se reconoce y garantizará a las personas:

23. El derecho a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades y a recibir atención o respuestas motivadas. No se podrá dirigir peticiones a nombre del pueblo.
25. El derecho a acceder a bienes y servicios públicos privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y característica.

Debido Proceso: En el artículo 76 de la Constitución de la República del Ecuador, reconoce a las personas el derecho al debido proceso y a una justicia sin dilaciones, como un derecho civil fundamental por su gran trascendencia social para que las personas como seres sociales desenvuelvan su actividad en un ambiente de seguridad y se sientan protegidos por el Estado cuando en sus múltiples interrelaciones sociales tanto con los demás asociados como con los órganos, dependencias e instituciones del poder público, surjan controversias por conflicto de intereses o por cualquier otra causa.

LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

(Asamblea, 2000)

De conformidad en el Art. 4 numeral 4-8: Los derechos del consumidor son fundamentales a más de los establecidos en la Constitución de la República, Tratados Internacionales, como el derecho a recibir servicios de óptima calidad, derecho a la información adecuada, veraz clara, oportuna y completa sobre bienes servicios, precios características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pueden prestar; teniendo el derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, la mala calidad de bienes y servicios.

Facturación de Consumo Excesivo Art 39.-Cuando el consumidor considere que existe facturación excesiva, en la planilla de un periodo podrá cancelar únicamente un valor equivalente al promedio del consumo mensual de los 6 meses inmediatamente anteriores.

2.3 Hipótesis

La eficiente aplicación de las Normas del Código de Procedimiento Civil y la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, mejorarían los procesos coactivos de la CNT.

A la vez que cumple con la normativa constitucional del debido proceso; brindando la seguridad jurídica a los usuarios de esta empresa pública que tuvieron proceso de coactiva. Garantizando la pronta solución del proceso sin mayores inconvenientes para el usuario.

2.4 Variables

Variables Independientes

Código de Procedimiento Civil y la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

Variables Dependientes

Procesos coactivos

CAPITULO III

DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO INVESTIGATIVO REALIZADO

3.1 Ámbito de Estudio

El estudio en el cual se desenvuelve la presente investigación se basa en el campo jurídico, social en materia de derecho como las Normas de la Constitución del Código de Procedimiento Civil y la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

3.2 Tipo de Investigación

Cualitativa

Este tipo de investigación nos permitió realizar un análisis sobre la vulneración de derechos debido a procesos, citación y notificaciones a los usuarios y consumidores.

Cuantitativa

Porque permitió cuantificar la generación de los derechos de las personas.

3.3 Nivel de Investigación

Aplicada

Ya que nos permitió abalzar y poder aplicar un proyecto que permita dar cumplimiento a las políticas estatales en el marco de las Normas del Código de Procedimiento Civil y la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

Por el Lugar

Se trata de un proyecto jurídico de campo, porque la base es la investigación sobre los actos que vulneran los derechos de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor

en los procesos coactivos en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT EP).

Bibliográfica

Este proyecto se sustenta en base a lo determinado en la Constitución de la República del Ecuador, jurisprudencia en materia de las Normas del Código de Procedimiento Civil y la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, como también base a una doctrina de leyes reglamentos, textos y revistas de carácter científico actualizadas sobre el tema en mención.

Descriptiva

Porque es analizado en una totalidad describiendo las principales causas y factores partiendo de una exhaustiva explicación sobre teorías científicas y jurídicas, el proceso metodológico para de esta manera poder definir las conclusiones y recomendaciones.

3.4 Método de Investigación

En base al campo investigativo y de aplicación del proyecto jurídico a más de los lineamientos académicos en los cuales se encuentra inmersa la Facultad de Jurisprudencia Ciencias Sociales y Políticas de la Universidad Estatal de Bolívar, se utilizaron los diferentes métodos y técnicas que han permitido viabilizar la investigación.

Histórico Lógico

La aplicación de este método permitió indagar toda trayectoria real y legal de los acontecimientos y antecedentes históricos durante el recurrir del tiempo a través de los hechos sobre la vulneración de los Derechos, la falta de seguimiento del debido proceso, citación y notificación al respectivo trámite de los usuarios y consumidores

de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT- EP) en la jurisdicción del cantón Guaranda Provincia Bolívar.

Analítico Sintético

Método que permitió analizar y sobre todo sintetizar los elementos que intervienen en la realización de la investigación; y, con el gran objetivo de reunir los elementos que forman parte de la ejecución del proyecto jurídico inclinado a fortalecer la Defensa del Consumidor en los procesos coactivos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones.

Este tipo de método será utilizado durante el procesamiento de la información para extraer los elementos fundamentales que se requieren para el presente proyecto.

Inductivo- Deductivo

Este método permite la inducción de la temática a una interpretación y análisis de los resultados obtenidos desde sus bases para luego lograr conclusiones que permitan fundamentar los argumentos o hipótesis del sustento del proyecto.

Método Estadístico

Este método utilizamos desde el momento que se recoge la información, cuando se realizan los cálculos para obtener la muestra, en el análisis e interpretación de resultado mediante la tabulación, fruto de las encuestas.

3.5 Diseño de Investigación

Trasversal

Porque con esa temática es indispensable tener una información cruzada, desde el punto de vista jurídico y desde el punto de vista social, que permita sustentar

jurídicamente el proyecto, para la aplicación de las políticas gubernamentales sobre las Normas del Código de Procedimiento Civil y la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

3.6 Población – Muestra

La población y muestra con la que se trabajó en este proyecto de aplicación jurídica corresponde a 12 personas que presentaron sus quejas en el año (2015) tomadas de la Defensoría del Pueblo, como la población investigada no comprende una cantidad elevada de sujetos, se trabajó con toda la población y no será necesario por lo tanto obtener muestra alguna.

3.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Encuesta

Técnica que permitió recopilar información necesaria para obtener resultados que fueron sometidos de forma paulatina a la interpretación y análisis para sacar resultados, y sobre todo aplicarla en el campo jurídico social.

Entrevista

Fue aplicada de manera directa a los funcionarios de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT-EP) y de la Defensoría del Pueblo, mediante la generación de un cuestionario directo que abalzó el gran impacto social y jurídico sobre la vulneración de los Derechos, la falta de seguimiento del debido proceso, citación y notificación al respectivo trámite de los usuarios y consumidores.

3.8 Procedimiento de Recolección de Datos

Se pudo obtener resultados exclusivos, ya que tanto las autoridades que se encuentran al frente del CNT y la Defensoría del Pueblo nos proporcionaron las

quejas e historiales de notificaciones donde se pudo obtener datos e información de mucha relevancia que son el sustento legal y científico de este proyecto de investigación.

De esta manera se pudo obtener resultados positivos que permitieron viabilizar el trabajo de campo que permitió la apertura y aplicación del proyecto.

3.9 Técnicas de procesamiento, análisis e interpretación de datos

Se utilizó la encuesta estructurada por preguntas que permitió medir los indicadores, dirigidos a los involucrados en este presente proyecto.

Para el tratamiento de la información recopilada utilizamos el programa Microsoft Excel en donde se graficó los datos mediante circulares, e interpretamos los resultados obtenidos de acuerdo a cada pregunta y con el número de repeticiones en cada pregunta por toda la población entrevistada.

Con la información se analizó una propuesta que permita ser un soporte de control y monitoreo de resultados, analizando las principales causas y efectos en el manejo de los métodos frente a las tendencias de las organizaciones tanto CNT como la Defensoría del Pueblo.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1 Presentación de Resultados

Lo que pretendemos alcanzar con este proyecto de investigación es concientizar y respetar el debido proceso de acuerdo a las normas establecidas y de esta forma satisfacer las necesidades de los usuarios haciendo respetar sus derechos, ya que la Defensoría del Pueblo vela, vigila y tutela los derechos de los Consumidores y todos los ecuatorianos radicados aquí y fuera del país. Por lo cual los empleados, jefes de distintas áreas antes de aplicar las decisiones en lo principal la CNT, al tomar medidas en beneficio de la corporación y en contra de los usuarios, haciendo caer en cuenta que el usuario es la parte principal; la razón de existir de esta Empresa Pública.

**ENTREVISTA AL PERSONAL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO
DELEGACIÓN BOLÍVAR**

1.- ¿Cuál es el objeto de la Ley Orgánica de la Defensa del Consumidor?

Proteger los derechos de los usuarios y consumidores.

2.- ¿Cree usted; que el Procedimiento Coactivo, no es un juicio?

En su gran mayoría cree que no es un juicio ya que es algo administrativo y por lo tanto no llega a los juzgados.

Si = 4

No = 2

3.- ¿Usted como Funcionario de la Defensoría del Pueblo sabe cuántos casos de coactivas de la CNT, EP ingresan por mes?

Dos casos por mes

4.- ¿Cree usted que se vulneran los derechos de los Usuarios y Consumidores por parte de la CNT, EP?

Si = 6

No = 0

En caso de ser afirmativa explique: de acuerdo al procedimiento que utilizan se vulneran los derechos del usuario y consumidor

5.- ¿Tiene conocimiento de que se siga el debido proceso en los casos que ustedes han dado seguimiento de acuerdo a las quejas recibidas?

Si = 0

No = 6

En caso de ser afirmativa explique: Por la falta de notificaciones

ENCUESTAS A LOS USUARIOS Y CONSUMIDORES EN PROCESOS DE COACTIVAS POR LA CNT, EP.

1.- ¿Conoce usted, sobre la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor?

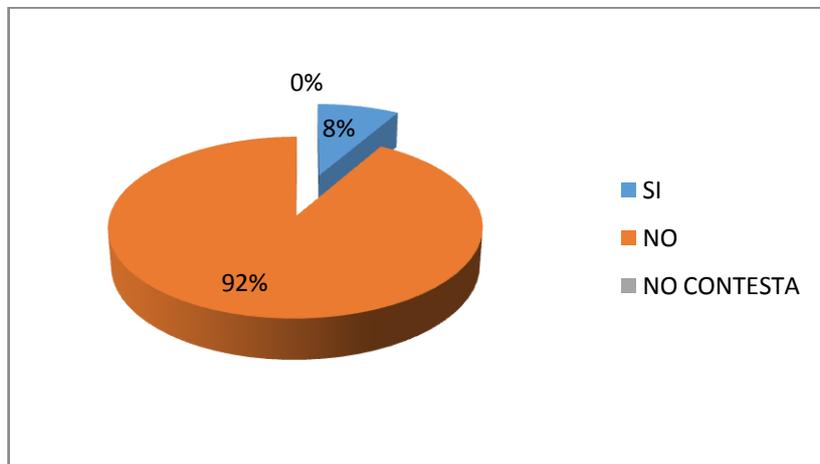
Cuadro No. 1

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	1	8
No	11	92
No contesta	0	0
Total	12	100%

Fuente: Encuesta Dirigida a los Usuarios con Coactiva de CNT-EP

Autoras: María Fernanda García Gavilánez y Daniela Estefanía Luzuriaga Gallegos

Gráfico No. 1



Fuente: Encuesta Dirigida a los Usuarios con Coactiva de CNT-EP

Autoras: María Fernanda García Gavilánez y Daniela Estefanía Luzuriaga Gallegos

Análisis e Interpretación de Datos

De acuerdo a las encuestas realizadas a los usuarios con proceso coactivo de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones – Empresa Pública en la Provincia Bolívar en su mayoría contestan que no conocen sobre la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, lo que conlleva a que no existan denuncias sobre vulneraciones de derechos de los consumidores por desconocimiento del tema.

Como la palabra lo indica esta ley defiende los derechos de usuarios y consumidores pretendiendo alcanzar un mejoramiento en la calidad y servicio que deben dar las instituciones que prestan servicios.

2.- Cree usted que se vulneren sus derechos, mediante cobros indebidos y atención en la CNT, EP

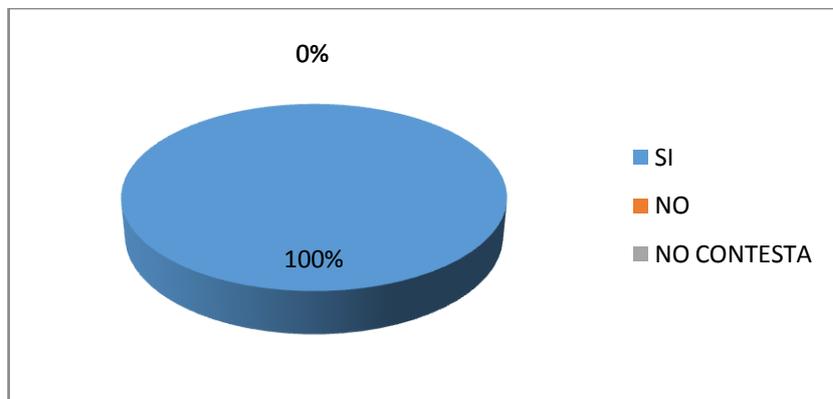
Cuadro No. 2

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	12	100
No	0	0
No contesta	0	0
Total	12	100%

Fuente: Encuesta Dirigida a los Usuarios con Coactiva de CNT-EP

Autoras: María Fernanda García Gavilánez y Daniela Estefanía Luzuriaga Gallegos

Gráfico No. 2



Fuente: Encuesta Dirigida a los Usuarios con Coactiva de CNT-EP

Autoras: María Fernanda García Gavilánez y Daniela Estefanía Luzuriaga Gallegos

Análisis e Interpretación de Datos

Los usuarios con Coactiva encuestados en su totalidad si creen que son vulnerados en sus derechos con el cobro ilegal de valores adeudados como también en su atención en la CNT- EP- Bolívar por lo que es necesario una debida promoción y orientación sobre los derechos del consumidor para que tengan una mejor atención.

La vulneración de derechos se refiere al no ser atendidos rápida y oportunamente, recibiendo quejas y peticiones de una atención indebida

3.- Usted ha presentado quejas del servicio de CNT, EP en la Defensoría del Pueblo.

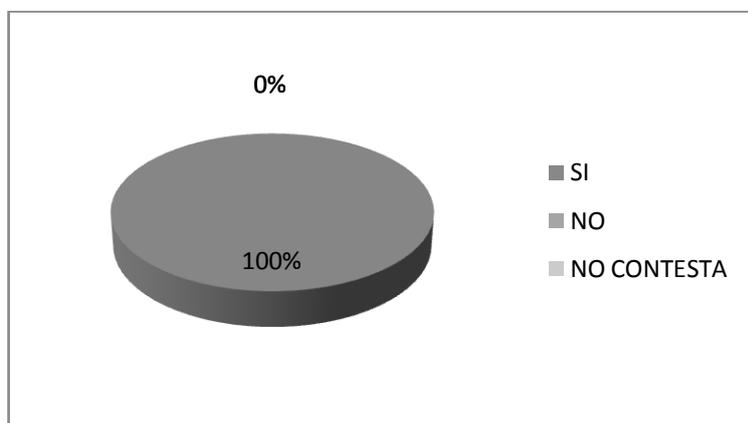
Cuadro No. 3

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	12	100
No	0	0
No contesta	0	0
Total	12	100%

Fuente: Encuesta Dirigida a los Usuarios con Coactiva de CNT-EP

Autoras: María Fernanda García Gavilánez y Daniela Estefanía Luzuriaga Gallegos

Gráfico No. 3



Fuente: Encuesta Dirigida a los Usuarios con Coactiva de CNT-EP

Autoras: María Fernanda García Gavilánez y Daniela Estefanía Luzuriaga Gallegos

Análisis e Interpretación de Datos

Una vez analizado los resultados obtenidos en la encuesta basadas en las denuncias presentadas en la Defensoría del Pueblo de Bolívar por parte de los usuarios de CNT- EP -Bolívar, dando a conocer sobre las irregularidades que existen en la institución se evidencia que los usuarios conocen algo sobre sus derechos, pero no en la totalidad de todos los usuarios afectados.

Como debemos presentar una queja, reclamo en la Defensoría del Pueblo

Acudiendo a la institución llevando la documentación personal, solicitud de haberse dirigido antes a la institución que no le da tramite a su petición, y por ultimo llenar el formulario de petición de la defensoría.

4.- Cree usted que en los procesos de Coactivas la CNT, EP, sigan el debido proceso.

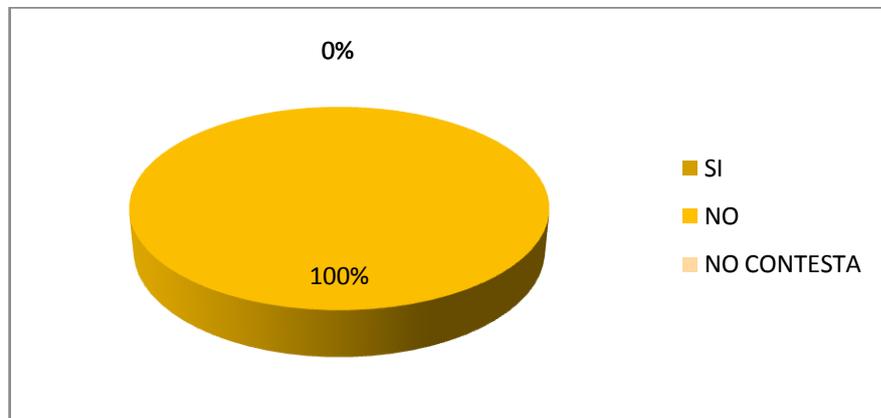
Cuadro No. 4

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0
No	12	100
No contesta	0	0
Total	12	100%

Fuente: Encuesta Dirigida a los Usuarios con Coactiva de CNT-EP

Autoras: María Fernanda García Gavilánez y Daniela Estefanía Luzuriaga Gallegos

Gráfico No. 4



Fuente: Encuesta Dirigida a los Usuarios con Coactiva de CNT-EP

Autoras: María Fernanda García Gavilánez y Daniela Estefanía Luzuriaga Gallegos

Análisis e Interpretación de Datos

Analizando los resultados obtenidos todos los usuarios creen que en los procesos de Coactivas de la Corporación no sigue el debido proceso sintiéndose afectados económicamente al tener que pagar sobrepagos y a su vez reciben una mala atención en la institución.

Como proceso de coactivas entendemos que es un procedimiento administrativo que tiene por objeto cobrar los bienes adeudados al estado.

5.- Ha sido citado en caso de ser un usuario por seguimiento de coactiva de la CNT, EP.

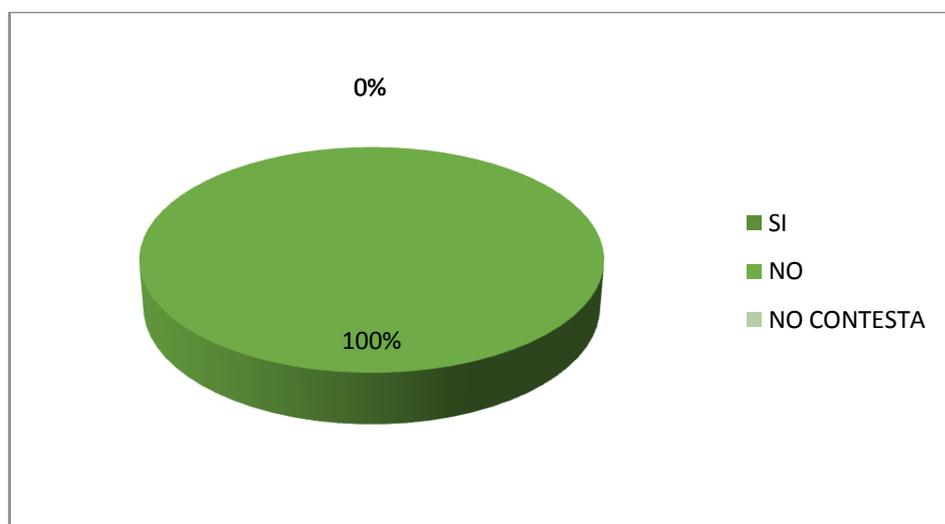
Cuadro No. 5

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0
No	12	100
No contesta	0	0
Total	12	100%

Fuente: Encuesta Dirigida a los Usuarios con Coactiva de CNT-EP

Autoras: María Fernanda García Gavilánez y Daniela Estefanía Luzuriaga Gallegos

Gráfico No. 5



Fuente: Encuesta Dirigida a los Usuarios con Coactiva de CNT-EP

Autoras: María Fernanda García Gavilánez y Daniela Estefanía Luzuriaga Gallegos

Análisis e Interpretación de Datos

La totalidad de usuarios entrevistados basados en las denuncias registradas en la Defensoría del Pueblo no les han Citado con el proceso de Coactiva, esto vulnera los derechos de los usuarios, creando así una mala imagen de la CNT-EP- Bolívar, perdiendo credibilidad hacia los usuarios, es importante que por parte de las autoridades de la institución exista un debido proceso de notificación.

Entendemos que la falta de citación es el malestar de los usuarios al no conocer a tiempo dicho proceso.

4.2 Beneficiarios

Los principales beneficiarios de forma **directa** son:

- Los Usuarios y Consumidores
- Personal de la (CNT.EP- Bolívar)
- Personal de la Defensoría del Pueblo (Bolívar)

También serán coparticipes de estos beneficios de forma **indirecta** las siguientes personas:

- Familiares de los Usuarios
- Personal de la Defensoría del Pueblo (Bolívar)
- Estudiantes de la investigación

4.3 Impacto de la Investigación

El derecho de consumo está presente en este proyecto no solo cuando compramos sino también cuando contestamos llamadas telefónicas, todo esto dirigidos al consumidor o usuario que muchas de las veces se violan los derechos y los mismos no tienen sus debidos reclamos por desconocimiento de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor lo que causa un impacto gravitante en el cotidiano vivir tanto económicamente como socialmente.

La investigación así concebida causa un gran impacto social y jurídico sobre la vulneración de los derechos esto debido a la falta de seguimiento del debido proceso, citación y notificación al respectivo trámite de los usuarios y consumidores, produciendo en el usuario molestias financieras.

Cabe recalcar la naciente y aún incipiente organización ciudadana alrededor del tema, lo que provoca que no exista todavía una presión de la sociedad a fin de lograr un cambio del sistema ante la violación de derechos del consumidor.

Además tiene gran impacto en los funcionarios de la Defensoría del Pueblo, quienes deben capacitarse, especializarse cada vez más, a fin de estar a tono con lo que exige una verdadera defensa del consumidor, para que la vigencia de ese bien máximo que es la seguridad jurídica, esté debidamente protegida hacia los usuarios con coactiva por parte de la empresa CNT, EP.

4.4 Transferencia de Resultados

Dentro de nuestra provincia hay muchos usuarios y consumidores que carecen de conocimiento para dar a conocer sus peticiones, quejas, inconformidades respecto a los servicios que reciben de las mencionadas corporaciones o instituciones públicas.

Conclusiones

- Por parte de los funcionarios de la CNT-EP de Bolívar debe proporcionarse la información necesaria que le sea requerida por los usuarios y clientes, en forma oportuna, para que la ciudadanía tenga conocimiento todo lo referente al procedimiento coactivo.

- Los ciudadanos que en general de una u otra forma son usuarios de telecomunicaciones de la CNT-EP, no presentan las quejas por la omisión de la citación del auto de pago y las medidas cautelares por desconocimiento de las normas legales aplicables a la materia e incluso por la pérdida de tiempo que ocasiona estos procesos.

- La Defensoría del Pueblo es una institución que cumple con la función de capacitación permanente y una tutela efectiva de los derechos de todos los habitantes de nuestro país y que se encarga de dar una solución efectiva a los reclamos presentados por los usuarios de las empresas públicas por un mal servicio.

Recomendaciones

- Los Directivos que se encuentran al frente de la CNT- Bolívar deberían disponer a sus funcionarios a que emitan información necesaria requerida por los usuarios, además se provean de dípticos o trípticos dando la mayor importancia sobre servicios y obligaciones.

- Los Funcionarios de la Defensoría del Pueblo Bolívar deberían realizar talleres con más frecuencia de socialización sobre las actividades que realiza dicha entidad de preferencia sobre la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor ante entidades públicas y privadas para que los usuarios puedan hacer uso de estos estamentos del estado.

- El Director General de Telecomunicaciones debería capacitar a los funcionarios de coactiva para prestar un mejor servicio eliminando así la demasiada burocracia y la demora en los trámites de los usuarios.

Bibliografía

Asamblea Constituyente. (05 de noviembre de 2012). Código de Procedimiento Civil. San Francisco de Quito, Pichincha, Ecuador: Talleres de la Corporación de Estudios y Publicaciones.

Asamblea Nacional. (2008). *Constitución de la República*. Montecristi: Corporación de Estudios y Publicaciones.

Asamblea Nacional. (24 de Julio de 2009). Ley Organiza de Empresas Públicas . San Francisco de Quito, Pichincha, Ecuador.

Asamblea, C. (2000). *Ley Orgánica de Defensa del Consumidor*. San Francisco de Quito: Imprenta LP.

Conceptos., D. (15 de diciembre de 2015). *Concepto de Procedimiento Civil*. Recuperado el 14 de febrero de 2016, de <http://deconceptos.com/ciencias-juridicas/procedimiento-civil>

Constitucional, A. (2015). *Código de Procedimiento Civil*. San Francisco de Quito: Corporación de Estudios y Publicaciones .

De:, D. (2008). *Definiciones Varias*. Ecuador, Pichincha, Ecuador.

Derecho, L. G. (1 de abril de 2008). *Tipos o clases de normas*. Recuperado el 15 de febrero de 2016, de <http://derecho.laguia2000.com/parte-general/tipos-o-clases-de-normas>

Ecu-Online. (2016). *La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor del Ecuador*. Recuperado el 14 de febrero de 2016, de <http://www.ecuaonline.net/html/leydelconsumidor.html>

Enriquez, J. (13 de agosto de 2013). *Resumen de Normas*. Recuperado el 14 de febrero de 2016, de <http://brainly.lat/tarea/223663>

Universo, E. (26 de mayo de 2003). Juicio de coactiva termina con remate de bienes incautados. Guayaquil , Guayas, Ecuador: El Universo.

ANEXOS

ANEXO N°1

ENTREVISTA AL DELEGADO DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO



ANEXO N°. 2
ENTREVISTA A LA SECRETARIA



ANEXO N°. 3

ENTREVISTA AL PERSONAL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO





ANEXO N°. 4
CAPACITACIÓN A LOS USUARIOS Y CONSUMIDORES



ANEXO No. 5

**AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN DONDE SE REALIZÓ
EL TRABAJO**



Defensoría
del Pueblo
ECUADOR
El desafío de ser diferentes es sentirnos semejantes

Guaranda, 10 de febrero de 2016

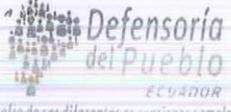
Señoras:
María Fernanda García
Daniela Estefanía Luzuriaga
ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

Presente.

De mi consideración:

En atención a su oficio de fecha 10 de febrero de 2016, mediante el cual solicitan, la autorización del ingreso a la Defensoría del Pueblo en Bolívar, para aplicar una entrevista al personal y brindar una capacitación a los usuarios sobre NORMAS DEL CODIGO DE PROCEDIMIENTO CIVIL Y LA LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR EN LOS PROCESOS COACTIVOS DE LA CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, me complace informar que dicha petición ha sido atendida favorablemente, por lo que deberán coordinar con el señor Ing. Klery Escobar, ESPECIALISTA DE USUARIOS Y CONSUMIDORES, para la realización de las actividades mencionadas.

Atentamente,



Defensoría
del Pueblo
ECUADOR
El desafío de ser diferentes es sentirnos semejantes
DELEGACIÓN PROVINCIAL DE BOLIVAR
GITAPONTIA

**Dr. Benito Ribadeneira
DELEGADO PROVINCIAL DE LA DEFENSORIA
DEL PUEBLO EN BOLIVAR**

ANEXO No. 6

CERTIFICACION DE LA CAPACITACIÓN A USUARIOS,
CONSUMIDORES Y PERSONAL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO



ANEXO N°. 7
OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS
Variable Dependiente Procesos Coactivos	Son procesos de corta duración que permiten cobrar las deudas, fundamentalmente de la cartera vencida de los bancos, en un plazo menor a un mes y no mayor a tres meses. Dicho procedimiento se basa en las normas contempladas en los códigos Civil y de Procedimiento Civil(Universo, 2003)	Procesos Cartera Vencida Procedimiento Normas Procedimiento Civil	Usted como Funcionario de la Defensoría del Pueblo sabe cuántos casos de coactivas de la CNT, EP ingresan por mes. Cree usted que en los procesos de Coactivas la CNT, EP, sigan el debido proceso.	Técnica Encuesta Entrevista Instrumento Cuestionario
Variable Independiente Código de Procedimiento Civil y la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.	Código de Procedimiento Civil son reglas que hay que seguir en el desarrollo de un juicio voluntario o contradictorio, para que el Juez declare un derecho.(Conceptos., 2015). Ley Orgánica de Defensa del Consumidor Procedimiento para la defensa de los derechos del consumidor en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor". (Ecu-Online, 2016)	Reglas Juicio Derecho Consumidor	Cuál es el objeto de la Ley Orgánica de la Defensa del Consumidor? Cree usted que se vulneren sus derechos, mediante cobros indebidos y atención en la CNT, EP	

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR BIBLIOTECA GENERAL FORMULARIO DE REGISTRO BIBLIOGRAFICO DE TESIS		
Facultad:	JURISPRUDENCIA CIENCIAS SOCIALES Y POLITICAS	
Carrera:	DERECHO	
Tesis de Grado:	<input type="checkbox"/>	Monografía: <input type="checkbox"/> Proyecto de Titulación: <input checked="" type="checkbox"/>
Título:		
De Abogadas de los Tribunales y Juzgados de la República del Ecuador.		
Autor o Autores		
García Gavilánez María Fernanda - Luzuriaga Gallegos Daniela Estefanía		
Colaboradores:		
Entidad que auspicia la tesis		
DEFENSORIA DEL PUEBLO: DELEGACION BOLIVAR		
Financiamiento: SI NO <input checked="" type="checkbox"/>		
Fecha de entrega de la tesis:	Jueves 5 de mayo del 2016	
Grado Académico a Obtener:	Abogada	
Resumen:		
<p>La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, nace propiamente en el Derecho Romano, luego en el Código Civil y en los diferentes códigos que fueron apareciendo en la vida jurídica de la sociedad, pero de manera indirecta en la Legislación Comparada en el año 2000 en el Ecuador, se promulgó la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en la presidencia del Dr. Gustavo Noboa Bejarano. La Aplicación del Código de Procedimiento Civil y la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en los Procesos Coactivos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, seguidos en contra de los usuarios coactivados, al ser uno de los derechos humanos consagrados constitucionalmente, es de aplicación directa e inmediata, como lo señala en la Constitución e indica los mecanismos para la defensa y garantía de este grupo social. Los derechos humanos son principios, es decir son reglas o normas de conducta que orientan la acción de una persona, sobre las cuales debemos actuar y los Estados deben legislar y juzgar, pero también valores, que reflejan aspiraciones humanas.</p>		
Abstract:		
<p>The Organic Law on Consumer Protection, born itself in Roman law, then in the Civil Code and the various codes that appeared in the legal life of society, but indirectly in Comparative Law in 2000 in the Ecuador, the Organic Consumer Protection Act was enacted in the presidency of Dr. Gustavo Noboa Bejarano. Implementation of the Code of Civil Procedure and the Organic Law on Consumer Protection in the coercive</p>		

processes of the National Telecommunications Corporation, followed against coactivados users, being one of the human rights enshrined in the Constitution, it is of direct and immediate application , as stated in the Constitution and indicates the mechanisms for the defense and guarantee of this social group. Human rights are principles, ie are rules or standards of conduct that guide the action of a person, on which we must act and states must legislate and judge, but also values that reflect human aspirations.

Palabras Clave o Descriptores

PALABRAS CLAVES

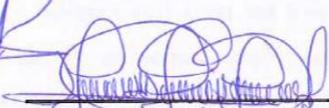
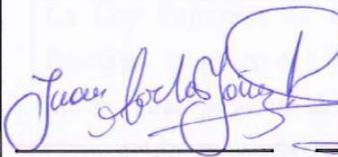
LEY-CONSUMIDOR – PROCESOS – COACTIVOS- USUARIO- DEFENSA

Materias principales y secundarias:

Materia principal: CODIGO PROCEDIMIENTO CIVIL

Materia secundaria: LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Firmas:



DIRECTOR

Yáñez Carrasco Juan Carlos

Autor 1

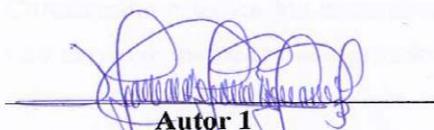
García Gaviláñez María Fernanda



Autor 2

Luzuriaga Gallegos Daniela Estefanía

SE AUTORIZA LA PUBLICACION DE ESTA TESIS EN EL REPOSITORIO DIGITAL DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR



Autor 1

García Gaviláñez María Fernanda



Autor 2

Luzuriaga Gallegos Daniela Estefanía

Fecha, firma y sello de Biblioteca

Daniel R.

processes of the National Telecommunications Corporation, followed against coactivados users, being one of the human rights enshrined in the Constitution, it is of direct and immediate application , as stated in the Constitution and indicates the mechanisms for the defense and guarantee of this social group. Human rights are principles, ie are rules or standards of conduct that guide the action of a person, on which we must act and states must legislate and judge, but also values that reflect human aspirations.

Palabras Clave o Descriptores

PALABRAS CLAVES

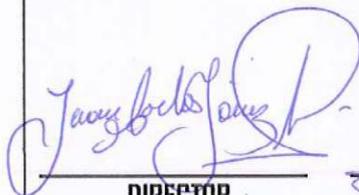
LEY-CONSUMIDOR – PROCESOS – COACTIVOS- USUARIO- DEFENSA

Materias principales y secundarias:

Materia principal: CODIGO PROCEDIMIENTO CIVIL

Materia secundaria: LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Firmas:



DIRECTOR :

Yáñez Carrasco Juan Carlos



Autor 1

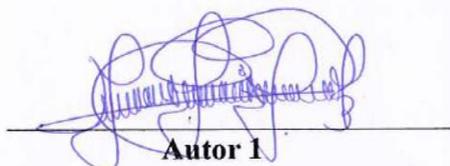
García Gavilánez María Fernanda



Autor 2

Luzuriaga Gallegos Daniela Estefanía

**SE AUTORIZA LA PUBLICACION DE ESTA TESIS EN EL REPOSITORIO
DIGITAL DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR**



Autor 1

García Gavilánez María Fernanda



Autor 2

Luzuriaga Gallegos Daniela Estefanía

Fecha, firma y sello de Biblioteca

Daniel R.