

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES**



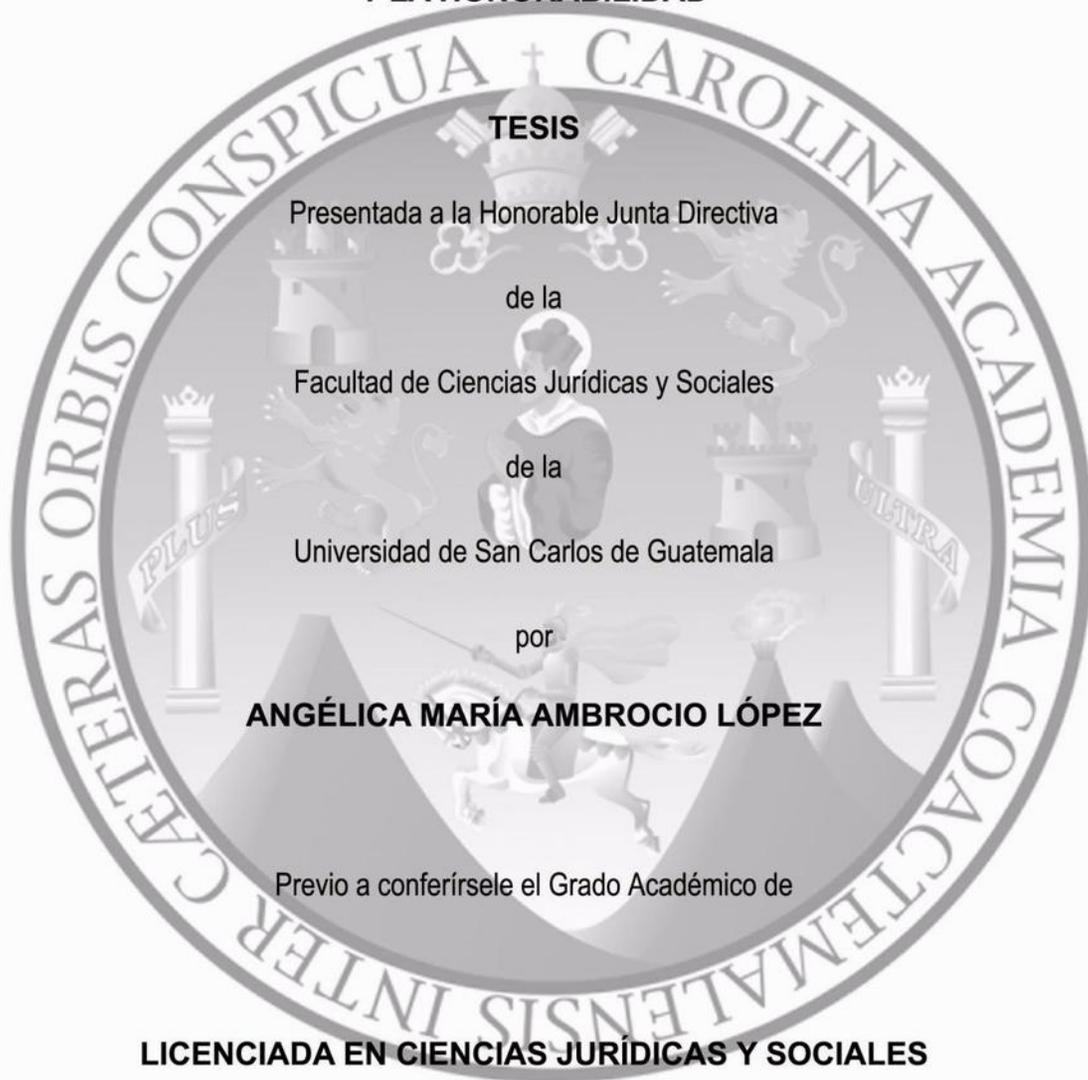
**LAS POLÍTICAS DE COBRANZA DE CARTERAS MOROSAS Y LA AFECTACIÓN
DE BIENES JURÍDICOS TUTELADOS COMO EL PATRIMONIO
Y LA HONORABILIDAD**

ANGÉLICA MARÍA AMBROCIO LÓPEZ

GUATEMALA, AGOSTO DE 2015

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES**

**LAS POLÍTICAS DE COBRANZA DE CARTERAS MOROSAS Y LA AFECTACIÓN DE
BIENES JURÍDICOS TUTELADOS COMO EL PATRIMONIO
Y LA HONORABILIDAD**



TESIS

Presentada a la Honorable Junta Directiva

de la

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

de la

Universidad de San Carlos de Guatemala

por

ANGÉLICA MARÍA AMBROCIO LÓPEZ

Previo a conferírsele el Grado Académico de

LICENCIADA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

Guatemala, agosto de 2015

**HONORABLE JUNTA DIRECTIVA
DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES
DE LA
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

DECANO: MSc. Avidán Ortiz Orellana
VOCAL I: Lic. Luis Rodolfo Polanco Gil
VOCALII: Licda. Rosario Gil Pérez.
VOCAL III: Lic. Juan José Bolaños Mejía
VOCAL IV: Br. Mario Roberto Méndez Alvarez
VOCAL V: Br. Luis Rodolfo Aceituno Macario
SECRETARIO: Lic. Daniel Mauricio Tejeda Ayestas

RAZÓN: “Únicamente el autor es responsable de las doctrinas sustentadas y contenido de la tesis”. (Artículo 43 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público).



USAC
TRICENTENARIA
 Universidad de San Carlos de Guatemala



Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Unidad de Asesoría de Tesis. Ciudad de Guatemala,
 17 de noviembre de 2014.

Atentamente pase al (a) Profesional, FREDY ALBERTO SUTUC GUTIERREZ
 _____, para que proceda a asesorar el trabajo de tesis del (a) estudiante
ANGÉLICA MARÍA AMBROCIO LÓPEZ, con carné 200816245,
 intitulado LAS POLÍTICAS DE COBRANZA DE CARTERAS MOROSAS Y LA AFECTACIÓN DE BIENES
JURÍDICOS TUTELADOS COMO EL PATRIMONIO Y LA HONORABILIDAD.

Hago de su conocimiento que está facultado (a) para recomendar al (a) estudiante, la modificación del bosquejo preliminar de temas, las fuentes de consulta originalmente contempladas; así como, el título de tesis propuesto.

El dictamen correspondiente se debe emitir en un plazo no mayor de 90 días continuos a partir de concluida la investigación, en este debe hacer constar su opinión respecto del contenido científico y técnico de la tesis, la metodología y técnicas de investigación utilizadas, la redacción, los cuadros estadísticos si fueren necesarios, la contribución científica de la misma, la conclusión discursiva, y la bibliografía utilizada, si aprueba o desaprueba el trabajo de investigación. Expresamente declarará que no es pariente del (a) estudiante dentro de los grados de ley y otras consideraciones que estime pertinentes.

Adjunto encontrará el plan de tesis respectivo.

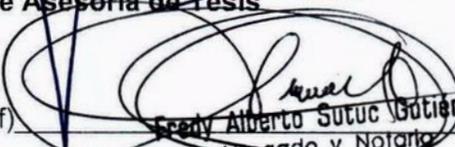

 DR. BONERGE AMILCAR MEJÍA ORELLANA
 Jefe(a) de la Unidad de Asesoría de Tesis



Fecha de recepción

21, 11, 2014

f)


 Freddy Alberto Sutuc Gutiérrez
 Abogado y Notario
 C.O. 1898





LIC. FREDY ALBERTO SUTUC GUTIÉRREZ
Abogado y Notario – Col. 5658
Pos grado en Derecho Constitucional Comparado
5ª. Ave. 14-62 zona 1, Oficina 306. Comercial Esmol
Tel. 56783727



Guatemala, 10 de febrero de 2015.

Dr. Bonerge Amilcar Mejía Orellana
Jefe de la unidad de asesoría de tesis
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
Universidad de San Carlos de Guatemala

Distinguido Doctor:



En atención al nombramiento como Asesor de Tesis, de la Bachiller **ANGÉLICA MARÍA AMBROCIO LÓPEZ**, me dirijo a usted, haciendo referencia a la misma, con el objeto de informar sobre mi labor y oportunamente emitir el Dictamen correspondiente; y habiendo asesorado el trabajo encomendado,

EXPONGO:

- A) Respecto al nombre del trabajo de tesis, se nomina de la siguiente manera: **"LAS POLÍTICAS DE COBRANZA DE CARTERAS MOROSAS Y LA AFECTACIÓN DE BIENES JURÍDICOS TUTELADOS COMO EL PATRIMONIO Y LA HONORABILIDAD"**.
- B) En cuanto al contenido científico y técnico de la presente investigación, se centra en la necesidad de establecer las arbitrariedades de la cobranza extrajudicial, afectando el patrimonio del sujeto obligado, derivado de incrementos desmesurados y afectando el honor del deudor frente a terceras personas.
- C) En la revisión del trabajo de tesis, se discutieron algunos puntos en forma personal con la autora, realizando los cambios y correcciones que la investigación requirió, en argumento de lo anterior, procedí a revisar los diferentes métodos empleados, los cuales fueron; el analítico, cuyo cometido fue descomponer el tema central en varios subtemas, con el propósito de encontrar posibles soluciones; el deductivo que partió de generalizaciones universales permitiendo obtener inferencias particulares; el sintético mediante el cual se relacionaron hechos aislados para poder así formular una teoría unificando diversos elementos.

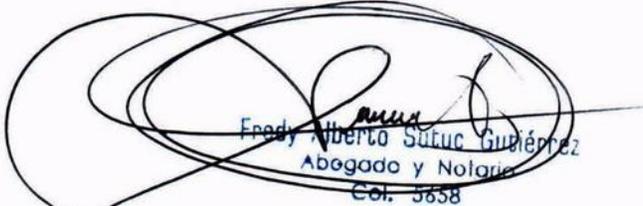


LIC. FREDY ALBERTO SUTUC GUTIÉRREZ
Abogado y Notario – Col. 5658
Pos grado en Derecho Constitucional Comparado
5ª. Ave. 14-62 zona 1, Oficina 306. Comercial Esmol
Tel. 56783727



- D) La contribución científica, es demostrar que en la mayoría de procedimientos de recuperación de carteras morosas, dichos entes, actúan con excesiva arbitrariedad, procurando recuperar el capital adeudado o el cumplimiento de la obligación, sin acudir a la vía judicial.
- E) Se comprobó que la bibliografía fuera la correcta, que los métodos y técnicas fueron aplicados adecuadamente, en virtud que con ellos, se obtuvo la información necesaria y objetiva para la elaboración, redacción y presentación final del presente trabajo; y en cuanto a la conclusión discursiva, comparto los argumentos vertidos por la autora, puesto que la misma se encuentra estructurada de acuerdo al contenido del plan de investigación y está debidamente fundamentada.
- F) Expresamente declaro que no soy pariente de la estudiante dentro de los grado de ley.
- G) Se establece, que se cumplieron los requisitos exigidos por el Artículo 31 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público, por lo cual resulta procedente dar el presente dictamen favorable, aprobando el trabajo de tesis asesorado.

Con la manifestación expresa de mi respeto, soy de Usted, su deferente servidor.



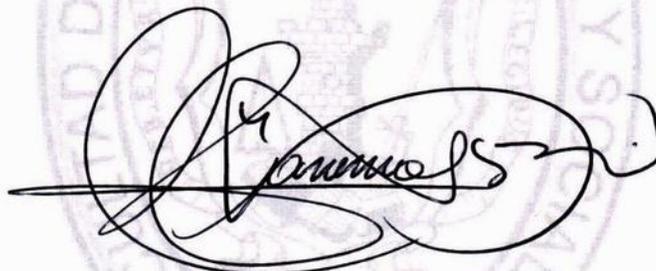
Fredy Alberto Sutuc Gutiérrez
Abogado y Notario
Col. 5658

Lic. FREDY ALBERTO SUTUC GUTIERREZ
Abogado y Notario
Col. 5658

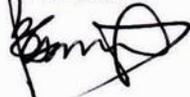
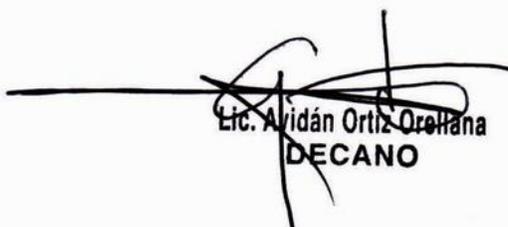


DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES. Guatemala, 11 de junio de 2015.

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la impresión del trabajo de tesis de la estudiante ANGÉLICA MARÍA AMBROCIO LÓPEZ, titulado LAS POLÍTICAS DE COBRANZA DE CARTERAS MOROSAS Y LA AFECTACIÓN DE BIENES JURÍDICOS TUTELADOS COMO EL PATRIMONIO Y LA HONORABILIDAD. Artículos: 31, 33 y 34 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público.




BAMO/srrs.

Lic. Avidán Ortiz Orellana
 DECANO





DEDICATORIA

- A DIOS:** Porque Él es el dador de vida, principio de sabiduría y por darme la oportunidad de culminar mi primera meta profesional, sin la guía de Él no hubiese sido posible alcanzarlo.
- A MIS PADRES:** Leonardo Ambrocio y Marta López Barrios, mi agradecimiento especial, por su apoyo incondicional y por sus sabios consejos cariño y amor que me han brindado.
- A:** Luis Manuel Morán, por su comprensión y apoyo incondicional y por ser una persona especial en mi vida.
- A MIS HERMANOS:** Con mucho cariño y esperando ser un ejemplo para ellos.
- A MIS AMIGAS:** Paola Martínez y Verónica Ruiz, por su apoyo y cariño y en especial a Ruth Guerra Lázaro, por su cariño, apoyo incondicional y compañerismo en todo el recorrido de nuestra carrera profesional.
- A MIS MAESTROS:** Por su enseñanza y experiencia, me formaron como una persona preparada para los retos que la vida me pone.
- A:** La tricentenaria Universidad de San Carlos de Guatemala, por permitirme culminar el grado académico de Licenciada en Ciencias Jurídicas y Sociales.
- A:** La Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, mi agradecimiento por ser parte de mi formación profesional.



PRESENTACIÓN

Se realizó una investigación cuantitativa, para la obtención de mayor cantidad de datos válidos, para la presentación final. Siendo necesario determinar, cuales son las consecuencias jurídicas, de emitir notas, enviar cartas, llamadas telefónicas, en las que se amenaza con perjudicar el trabajo, honorabilidad, embargos, prisión, para obtener el pago de una deuda, constituye una actividad extorsiva, afectando al núcleo familiar del deudor y su estado patrimonial, prácticas que lesionan bienes jurídicos tutelados y no son perseguidas por el Ministerio Público.

Desde el punto de vista económico, se perjudica el status económico de los deudores morosos, porque al momento de ser localizados, comienza una política de cobranza agresiva, en la cual obligan al deudor a aceptar la deuda, mora, intereses, gastos extrajudiciales, que lejos de solventar su situación, afectan su patrimonio.

Se determinó jurídicamente que la legislación actual no responde ni garantiza la protección patrimonial, honorabilidad, estabilidad social, familiar y laboral de la persona que es deudor moroso, quien se convierte en un sujeto pasivo de un cobro extorsivo.



HIPÓTESIS

La presente investigación de tesis, se realizó según la variable independiente y en el presente estudio influyen las deudas crediticias, las obligaciones civiles y mercantiles, el juicio ejecutivo, el delito de extorsión, las prácticas de cobranza.

Como estudiante de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, encamine mi investigación, tomando como unidad de análisis a las personas que por diversas circunstancias son deudores, así como a las prácticas de cobranza extrajudicial, que en su parte práctica, se convierte en una extorsión, es decir en un ilícito penal que lesiona bienes jurídicos tutelados, pero aún no existe una regulación del delito de cobro extorsivo.

La hipótesis operativa utilizada en esta investigación, pretendió realizar un análisis de los efectos negativos de la práctica de cobranza de carteras morosas y la afectación de bienes jurídicos tutelados, porque la forma de recuperar los montos adeudados, deja en estado de indefensión a la población víctima de cobros ilegales, lo que repercute en el fomento de actividades ilícitas e impunes.



COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

El método utilizado para la comprobación de la hipótesis, fue el deductivo, el cual consiste en la aplicación de este método se necesita de silogismos lógicos, en donde silogismo es el argumento que consta de tres proposiciones, es decir se comparan dos extremos denominados premisas o términos, con un tercero para descubrir la relación entre ellos.

La hipótesis planteada en el plan de investigación, fue validada al ser afirmada con la información y el análisis del trabajo final de la investigación, llegando a la conclusión que la práctica general de cobro o recuperación de carteras morosas, conlleva que las entidades de cobranza extrajudicial, procuran un lucro injusto, al obligar al sujeto pasivo de la obligación al pago o reconocimiento de deuda, cuyo monto supera su capacidad de pago, por lo que la deuda, se convierte en una cantidad dineraria impagable durante un tiempo largo e incierto, lesionando bienes jurídicos tutelados como el patrimonio y la honorabilidad.



ÍNDICE

Pág.

Introducción.....	i
-------------------	---

CAPÍTULO I

1. La obligación de pago de una deuda y la obligación contractual.....	1
1.1. El derecho civil.....	2
1.2. El acto voluntario y lícito conocido como negocio jurídico.....	5
1.3. Las deudas dinerarias.....	8
1.4. Las actividades mercantiles.....	10
1.5. Los contratos civiles.....	16

CAPÍTULO II

2. El cobro extrajudicial.....	21
2.1. El crédito y la cobranza.....	22
2.2. La recuperación de los impagados.....	23
2.3. Los elementos del recobro.....	25
2.4. El gestor de cobro.....	28
2.5. Bienes jurídicos tutelados y afectados por la cobranza extrajudicial.....	30
2.5.1. Patrimonio.....	31
2.5.2. Jurídico.....	32
2.5.3. Social.....	33

CAPÍTULO III

3. El proceso judicial para el cobro de deudas.....	35
3.1. La vía ejecutiva.....	39
3.2. El juicio ejecutivo.....	39
3.3. Títulos Ejecutivos.....	40
3.4. Juicio ejecutivo en la vía de apremio.....	41
3.5. Juicio ejecutivo.....	42
3.6. Fin del proceso de ejecución.....	42
3.7. Sanciones ejecutivas.....	43
3.8. Análisis jurídico.....	45

CAPÍTULO IV

4. Las políticas de cobranza de carteras morosas y la afectación de bienes jurídicos tutelados como el patrimonio y la honorabilidad.....	49
4.1. El proceso administrativo de cobro.....	50
4.2. La actividad del cobro extrajudicial como delito.....	52
4.3. Los recaudos y garantías de carácter extorsivo.....	54
4.4. Los derechos de los morosos.....	55
4.5. Elementos negativos del cobro extrajudicial.....	56



Pág.

4.6. <i>El cobro extrajudicial como antecedente del delito de extorsión</i>	58
4.7. Proyecto de regulación legal.....	62
CONCLUSIÓN DISCURSIVA	65
BIBLIOGRAFÍA	67



INTRODUCCIÓN

La presente investigación se explica en la necesidad de analizar las políticas de cobranza de carteras morosas, a través del cobro extrajudicial, es decir entidades que se han dedicado a localizar al deudor, entrevistarse con él, obligándolo a asumir su responsabilidad de pago, sin llegar a una instancia judicial que sería la vía correcta y concreta.

La problemática se centra en que dicha recuperación o cobranza a través de una política extrajudicial, se han dedicado a lograr sus objetivos, sin importar la afectación que puedan hacer en el deudor, se le amenaza con hacer publicaciones que lesionan su honorabilidad, se envían cartas y pegan rótulos en los lugares frecuentados por el deudor.

La hipótesis se comprueba, al establecer que la regulación del cobro extrajudicial como una práctica cordial y armónica en contra del deudor, limitará la práctica de actividades denominadas extorsivas, permitirá evitar que se continúe afectando el patrimonio y la honorabilidad, para obtener un lucro injusto.

Los objetivos se centraron en determinar, que en la práctica del cobro extrajudicial se afecta y lesionan sus actividades laborales y sociales, puesto que se pone en conocimiento de toda la gente a través de volantes, afiches que se pegan en lugares de trabajo y residencia que es un sujeto no apto para el crédito o que es un cliente moroso.



El trabajo desarrollado se dividió en cuatro capítulos: El primero trata sobre la obligación de pago de una deuda y la obligación contractual; el segundo, desarrolla lo relativo al cobro extrajudicial; el tercero establece, el proceso judicial para el cobro de deudas; y el cuarto contiene las políticas de cobranza de carteras morosas y la afectación de bienes jurídicos tutelados como el patrimonio y la honorabilidad.

En el desarrollo de la presente investigación, se utilizaron los siguientes métodos: El analítico para comprender los elementos y aspectos relevantes del fenómeno investigado; el deductivo para establecer la ubicación del problema de las personas o entidades que se dedican a la recuperación o cobro de carteras morosas y cobro extrajudicial, que derivan en una actividad que lesiona bienes jurídicos tutelados.

Finalmente, es una realidad que el Organismo Legislativo, debe sancionar las políticas de cobranza, que lesionen bienes jurídicos tutelados, al convertirse en una política de extorsión, sin acudir a la vía judicial respectiva. Lo que afecta al sujeto obligado, quien por encontrarse en un estado de indefensión, se ve afectado en su honorabilidad y patrimonio.



CAPÍTULO I

1. La obligación de pago de una deuda y la obligación contractual

El derecho civil, se constituye como la rama jurídica más antigua y más completa. Tiene sus orígenes en el imperio romano, siendo por esto que en la antigüedad al derecho civil se le denominaba derecho romano.

“De Roma arranca la distinción entre el derecho público y el derecho privado: Aquél contempla la utilidad pública, éste, la privada; aquél, la organización de la ciudad. El derecho privado está constituido por el ius civile o el derecho de los ciudadanos dentro de la ciudad. Lo que acaece es que el derecho cumple su fin, la realización social de la justicia, poniendo el acento en el principio de personalidad de ahí que sean básicos en el derecho civil los pilares constituidos por: Los derechos subjetivos y su derivado, la autonomía de la voluntad privada”¹

El jus civile, significó primeramente el conjunto de reglas y soluciones prácticas de los jurisconsultos ante el derecho vigente, luego la totalidad del ordenamiento jurídico que constituían esas mismas decisiones de los jurisperitos, más las propias costumbres y leyes.

¹ Moro, Tomas. **Diccionario jurídico multimedia Espasa**. Pág. 56



1.1. El derecho civil

“De Roma arranca la distinción entre el derecho público y el derecho privado: Aquél contempla la utilidad pública, éste, la privada; aquél, la organización de la ciudad. El derecho privado está constituido por el ius civile o el derecho de los ciudadanos dentro de la ciudad. Lo que acaece es que el derecho cumple su fin, la realización social de la justicia, poniendo el acento en el principio de personalidad de ahí que sean básicos en el derecho civil los pilares constituidos por: Los derechos subjetivos y su derivado, la autonomía de la voluntad privada”²

El derecho civil, se constituye como la rama jurídica más antigua y más completa. Tiene sus orígenes en el imperio romano, siendo por esto que en la antigüedad al derecho civil se le denominaba derecho romano.

Éste configuraba lo que se le denominó el jus civile, o sea el derecho del civis romano. El jus civile, significó primeramente el conjunto de reglas y soluciones prácticas de los jurisconsultos ante el derecho vigente, luego la totalidad del ordenamiento jurídico que constituían esas mismas decisiones de los jurisperitos, más las propias costumbres y leyes.

“El derecho privado, con deducción de las disciplinas que han adquirido autonomía en el curso de los últimos siglos... Derecho donde se regulan los

² Moro, Tomas. **Ibid.** Pág. 64



requisitos generales de los actos jurídicos privados, la organización de la familia y de la propiedad privada.”³

El derecho civil se constituyó como el derecho de los ciudadanos romanos, en oposición al de los extranjeros o peregrinos, denominado derecho de gentes, derecho vigente entre el pueblo romano, por oposición al derecho natural, y por último se identificó al jus civile con la concepción del derecho privado.

“Como regulador general de las personas, de la familia y de la propiedad, de nombre y sin nombre alguno, en las sociedades primitivas, configura la rama jurídica más antigua y más frondosa, aun enfocada en innúmeros aspectos.

Se entiende el derecho particular de cada pueblo o nación. De modo especial, el derecho romano. Dentro del mismo, el jus civile, significó primeramente el conjunto de reglas y soluciones prácticas de los jurisconsultos, ante el derecho vigente, consuetudinario o surgido de las leyes votadas.”⁴

El derecho civil, como rama del derecho privado, establece un conjunto de normas reguladoras de las relaciones ordinarias y más generales de la vida en que el hombre se manifiesta como tal sujeto de derecho, de patrimonio y como miembro de una familia, para el cumplimiento de los fines individuales de su existencia, dentro del concierto social.

³ Ossorio Manuel, **Diccionario de ciencias jurídicas, políticas y sociales**. Pág. 46

⁴ Cabanellas Guillermo, **Diccionario de derecho usual**. Pág. 34

El contenido del derecho civil, está integrado por tres instituciones fundamentales, las cuales son las siguientes: La persona; la familia; y el patrimonio.

Tomando como referencia la contratación civil, es necesario definir al derecho civil como el conjunto de normas de carácter general o común que regulan las relaciones jurídicas de los particulares entre sí, protegiendo a la persona en sí misma y en sus intereses tanto de orden patrimonial como moral. Comprende el conjunto de normas jurídicas y principios sobre la personalidad y las relaciones patrimoniales y de la familia.

Su campo de acción abarca situaciones y comercio de los bienes o cosas; el derecho de las personas que incluye la personalidad y capacidad individual; el derecho de familia, rector del matrimonio; el derecho de las cosas; el derecho de las obligaciones.

“El derecho privado general que tiene por objeto la regulación de la persona en su estructura orgánica, en los derechos que le corresponde, como tal, y en las relaciones derivadas de su integración en la familia y de ser sujeto de un patrimonio dentro de la comunidad.”⁵

Predomina en el derecho civil, sin más límites que las consideraciones imprescindibles para la protección de los intereses generales, de la moral

⁵ Moro, Tomas. **Ob. Cit.** Pág. 47



pública y de las personas imposibilitadas jurídicamente o situadas en inferioridad de condiciones, el principio de la autonomía de la voluntad en el campo del derecho civil.

Respecto al patrimonio se considera, que son los derechos y obligaciones que tiene una persona y son apreciables en dinero. Conjunto de bienes, créditos y derechos de una persona y su pasivo; deudas u obligaciones de índole económica.

El patrimonio es una derivación de la personalidad, se basa en cuatro posiciones:

- Sólo la persona podría tener patrimonio;
- Toda persona tiene un patrimonio;
- Cada persona tiene un sólo patrimonio;
- El patrimonio es inseparable de la persona.

1.2. El acto voluntario y lícito conocido como negocio jurídico

“Es un acto jurídico constituido por la declaración de voluntad privada, pero puede estar compuesto por más declaraciones de voluntad y por otros elementos, acto que el derecho tutela reconociéndolo como base para la

producción de efectos que dicho derecho ordena tengan lugar en congruencia con lo que a tenor de la declaración se puede calificar de querido.”⁶

Lo anterior es conocido como negocio jurídico es traducido del Alemán Rechtsgeseichaft, ese término es figura fundamental dogmática del derecho privado.

“Es la declaración o declaraciones de voluntad privada, encaminados a producir un fin práctico jurídico, a las que el ordenamiento jurídico, bien por si solo o en unión de otros requisitos, reconoce como base para producir determinadas consecuencias jurídicas.”⁷

En general, se entiende que son actos que se fundamentan en la declaración del ser humano, que van a crear modificar o extinguir una relación jurídica como consecuencia de esa declaración.

“Es un acto integrado por una o varias declaraciones de voluntad privada, dirigidas a la producción de un determinado efecto jurídico y a las que el derecho objetivo reconoce como base del mismo, cumplidos los requisitos y dentro de los límites que el propio ordenamiento establece.”⁸

Dentro de las características principales del negocio jurídico, se encuentran las siguientes:

⁶ Albaladejo, Manuel, **Derecho civil I**. Pág. 45

⁷ Espín Canovas, Diego, **Manual de derecho civil I**. Pág. 67

⁸ Castán Tobeñas, José, **Derecho civil común español**. Pág. 24



- La declaración de voluntad está encaminada a producir un efecto jurídico;
- Es un acto jurídico;
- Es una conducta humana;
- Ese acto consiste en una declaración o varias declaraciones de voluntad;
- Ese efecto está protegido o reconocido por la ley, por el derecho.

En el negocio jurídico existen elementos esenciales para que exista éste. La capacidad es la aptitud para realizar actos, contraer obligaciones y tener derechos.

La voluntad cuando se manifiesta verbalmente, por escrito o por otros signos inequívocos con referencia a determinados objetos.

El objeto tiene ciertos requisitos que deben ser establecidos como:

- Que no sea contrario a la moral;
- Que no sea contrario a la ley;
- Que sea posible;
- Que no sea contrario a las buenas costumbres.



1.3. Las deudas dinerarias

La inestabilidad global de la situación económica, está siendo cada vez más frecuente que algunos de sus clientes dejen de pagarles cantidades que les deben y que la morosidad que afecta siempre a la empresa aumente de forma considerable, pudiéndose convertir en un problema para su situación de liquidez.

En Guatemala, por la diversidad de actividades comerciales y derivado de relaciones contractuales, se emiten títulos de crédito, se firman contratos, mediante los cuales un sujeto se obliga al pago o cumplimiento de una obligación.

Existen actividades comerciales como venta de artículos electrodomésticos, préstamos fiduciarios, tarjetas de crédito, obligaciones garantizadas con títulos de crédito que efectivamente la ley establece la forma en que han de cobrarse los mismos, pudiendo ser mediante procesos judiciales de tipo ejecutivo común o en la vía de apremio.

Es común escuchar la frase de cobro extrajudicial, es decir entidades que se han dedicado a localizar al deudor, entrevistarse con él, obligándolo a asumir su responsabilidad de pago, sin llegar a una instancia judicial que sería la vía correcta y concreta, pero realizando recargos por sus servicios, cobrando un porcentaje al cliente y otro porcentaje al acreedor.

Las entidades de cobro extrajudicial, se han dedicado a lograr sus objetivos **sin** importar la afectación que puedan hacer en el deudor.

Se le amenaza con hacer publicaciones, que lesionan su honorabilidad, se envían cartas y pegan rótulos en los lugares frecuentados por el deudor, lo cual afecta y lesiona sus actividades laborales y sociales, puesto que se pone en conocimiento de toda la gente que es un sujeto no apto para el crédito o que es un cliente moroso.

La práctica común de dicha forma de pago, constituye lo que se le podría denominar cobro extorsivo, sin que a la fecha exista un tipo penal que determine dicho delito.

Si bien existe una deuda garantizada con algún bien mueble, en los que se encuentran los títulos de crédito inmueble, lo correcto sería iniciar el proceso judicial y obtener el pago de la cantidad reclamada, sin perjudicar otros intereses del deudor, puesto que eso crea una mala reputación y limita su desarrollo social, familiar y comercial.

“Es necesario que se implementen medios de control que limiten el uso de una actividad que lesiona bienes jurídicos tutelados, como lo es el honor, puesto que el tipo penal de cobro extorsivo no se encuadra en lo que es la extorsión. Siendo la extorsión un delito penal, debe ampliarse el mismo, para combatir a aquellas personas jurídicas individuales o colectivas que se dedican a recuperar

carteras morosas, aplicado el cobro extorsivo de una deuda, vulnerando la autodeterminación del sujeto pasivo, obligándolo inclusive a aceptar cantidades fuera de la realidad, lo cual no es objeto de supervisión por ninguna entidad, máxime cuando se utilizan métodos poco ortodoxos para lograr el pago de la deuda y otras cantidades no justificadas.”

1.4. Las actividades mercantiles

Se conoce como comerciante a aquellas personas que teniendo capacidad legal para ejercer el comercio, hacen de él su ocupación ordinaria. Es decir, realizar actos de comercio de un modo habitual, reiterado y repetido.

El Artículo 2 del Código de Comercio, establece: “... son comerciantes quienes ejercen en nombre propio y con fines de lucro, cualesquiera actividad que se refieran a lo siguiente: 1. la industria dirigida a la producción o transformación de bienes y a la prestación de servicios; 2. la intermediación en la circulación de bienes y a la prestación de servicios; 3. la banca, seguros y fianzas; 4. los auxiliares de los anteriores.”

El Artículo 6 del mismo cuerpo legal, establece que: “... tienen capacidad para ser comerciantes las personas individuales y jurídicas que, conforme al Código Civil, son hábiles para contratar y obligarse. Es decir los mayores de edad que se encuentren en el libre ejercicio de sus derechos civiles.”

Desde el ángulo contractual, la sociedad crea un vínculo que afecta a los socios entre sí, equiparándolos cualitativamente; mientras que la asociación crea un vínculo entre los asociados y la asociación.

Conforme la organización social, fue evolucionando y las necesidades se hicieron más complejas, la actividad económica del hombre sufrió una transformación que habría de inducir el desarrollo de la civilización: La progresiva división del trabajo.

Persona jurídica resultante de un contrato que contiene agrupación de personas, la cual se organiza para aportar bienes o servicios destinados a la realización de un bien común.

El Artículo 3 del Código de Comercio, preceptúa: "... las sociedades organizadas bajo forma mercantil tienen la calidad de comerciantes, cualquiera que sea su objeto."

Suelen usarse los términos asociación y sociedad como sinónimos; y en la práctica ambas entidades pueden realizar actividades lucrativas.

Tanto la sociedad como la asociación, son manifestaciones de un mismo fenómeno asociativo, pero con una trama orgánica diferente.

La diferencia es de género a especie: La asociación sería el género; y la sociedad, la especie.

Las circunstancias históricas precisas en el desarrollo de la civilización, surgen ciencias como la historia, la sociología o la antropología, que enseñan que el hombre, en los iniciales estadios de su vida, satisfacía sus necesidades con los bienes que la naturaleza le proporcionaba de manera espontánea.

Posteriormente se pone en práctica sus facultades intelectuales y físicas para transformar lo que el ambiente le brindaba, el producto de sus actos creadores no tenía más objeto que llenar necesidades de su núcleo familiar o del reducido grupo al que pertenecía. Producía para su consumo los bienes y alimentos que necesitaba y sin ningún propósito de intercambio.

“Ese fenómeno histórico, ampliamente planteado por Federico Engel en su obra El origen de la Familia, de la Propiedad y del Estado, va a condicionar relaciones sociales que posteriormente hicieron surgir el derecho mercantil. Por esa división apareció el mercader, que sin tomar parte directa en el proceso de la producción, hace circular los objetos producidos llevándolos del productor al consumidor. Así surge el profesional comerciante; y así también la riqueza que se produce adquiriendo la categoría de mercancía o mercadería, en la medida en que es elaborada para ser intercambiada; para ser vendida.”⁹

Los satisfactores tienen entonces, un valor de cambio y se producen con ese objeto. En principio, ese intercambio era de producto por producto, por medio del trueque, pero, cuando apareció la moneda como representativa de un valor,

⁹ Castán Tobeñas, José, **Ob. Cit.** Pág. 24



se consolidaron las bases para el ulterior desarrollo del comercio y del derecho que lo rige.

La actividad mercantil es uno de los pilares del tráfico comercial en una economía de mercado, propia del sistema capitalista, es el de que los comerciantes desarrollan su actividad mercantil haciéndose competencia entre sí, entendiendo como tal la facultad de ofrecer bienes y servicios al sujeto destinatario.

Eso es, lo que se conoce como libertad de competencia. Esa libertad o el ejercicio de ellas se encuentran tutelados por la ley, con el fin de evitar el libertinaje, que se traduciría en la denominada competencia desleal. Los comerciantes están obligados a desarrollar la libre competencia dentro de un marco de lealtad y buena fe.

Si algo niega la esencia del mercantilismo liberal y capitalista es el monopolio. Por eso se legisla prohibiendo los monopolios porque éstos, además de anular la competencia, colocan a la población en una posición que no tiene más alternativa que negociar con el monopolista.

El Artículo 362 del Código de Comercio, establece que: "... todo acto o hecho contrario a la buena fe comercial o al normal y honrado desenvolvimiento de las actividades mercantiles, se considerará de competencia desleal y, por lo tanto, injusto y prohibido."



Nadie puede ser obligado a contratar, sino cuando el rehusarse a ello constituya un acto ilícito o abuso de derecho. Cuando se celebra un contrato, se debe saber de antemano quiénes son las personas que lo van a concertar.

En el comercio una persona puede contratar con otra un determinado negocio, pero una de ellas lo hace como representante aparente, reservándose la facultad de designar dentro de un plazo no superior a tres días, quién será la persona que resultará como contratante definitivo.

La validez de esta designación depende de la aceptación efectiva de dicha persona, o de la existencia de una representación suficiente.

Si transcurrido el plazo legal o convenido no se hubiere hecho la designación del contratante, o si hecha no fuere válida, el contrato producirá sus efectos entre los contratantes primitivos.

Las obligaciones contenidas en los contratos mercantiles, deben tomar en cuenta las siguientes características:

- Exigibilidad de las obligaciones sin plazo.
- Mora mercantil.
- Derecho de retención.



- Nulidad de las obligaciones plurilaterales.
- Calidad de las mercaderías.
- Capitalización de intereses.
- Vencimiento de las obligaciones de tracto sucesivo.
- Verdad sabida y buena fe guardada.
- Solidaridad de los deudores.

De los contratos mercantiles, surge la necesidad de dar seguridad jurídica a dichas transacciones mercantiles, lo cual se basa en el pago de cantidades dinerarias, las cuales aseguran la rentabilidad de dedicarse a una actividad mercantil, es decir obtener un lucro justo.

Las relaciones mercantiles sufren graves riesgos de no obtener una cantidad dineraria en concepto de lucro, puesto que pueden ser objeto de diferentes ilícitos penales, tales como la estafa mediante cheque, estafa común, o bien que los títulos que se recibieron de buena fe, no puedan ser ejecutados, lo cual causa graves perjuicios a la actividad mercantil, por lo que recurren a entidades privadas o personas jurídicas individuales que se dedican a la recuperación de carteras, cobro de deudas, títulos de crédito o exigen el cumplimiento de obligaciones, aparentemente en forma extrajudicial.



Para nadie es un secreto que derivado de las relaciones mercantiles, en la cual se busca una actividad de lucro, el pago se realiza de diferente manera, por lo que a manera de ejemplo se enuncian los siguientes:

- Pagos en efectivo;
- Pagos con tarjetas de crédito;
- Pagos con cheques.

Se libran pagarés y letras de cambio como títulos que tienen una fuerza ejecutiva, permiten asegurar el pago real de las relaciones mercantiles donde existe un lucro.

1.5. Los contratos civiles

El Artículo 1517 del Código Civil, preceptúa que: “Hay contrato cuando dos o *más personas convienen en crear, modificar o extinguir una obligación.*”

“El pacto o convenio entre partes que se obligan sobre materia o cosa *determinada y a cuyo cumplimiento pueden ser compelidas.*”¹⁰

¹⁰ Ossorio, Manuel, **Ob. Cit.** Pág. 56



“Es el acuerdo de dos o más personas sobre un objeto de interés jurídico, y el contrato constituye una especie particular de convención, cuyo carácter propio consiste en ser productor de obligaciones.”¹¹

La división de los contratos en forma legal se encuentran en el Código Civil, del Artículo 1587 al 1592, división que es breve y clara, y que por estar contenida en una ley se enuncian una clasificación legal así:

- Consensuales y reales

Están contenidos en el Artículo 1588 del Código Civil, establece que los contratos son consensuales cuando basta el consentimiento de las partes para que sean perfectos; y reales cuando se requiere para su perfección la entrega de la cosa.

- Principales y accesorios

El Artículo 1589 del Código Civil, desarrolla a los mismos determinando que los contratos son principales cuando subsisten por sí solos; y accesorios, cuando tienen por objeto el cumplimiento de otra obligación.

¹¹ Cabanellas, Guillermo, **Ob. Cit.** Pág. 98



- Onerosos y gratuitos

Contenidos en el Artículo 1590 del Código Civil, son onerosos cuando se estipulan provechos y gravámenes recíprocos; y los gratuitos, se consideran a aquellos, cuando el provecho se encuentra establecido para una sola de las partes.

- Conmutativo y aleatorio

El Código Civil establece en el Artículo 1591, que el contrato conmutativo cuando las prestaciones que se deben las partes son ciertas desde que se celebra el contrato, de tal suerte que ellas pueden apreciar inmediatamente el beneficio o la pérdida que les cause éste. Es aleatorio, cuando la prestación debida depende de un acontecimiento incierto que determina la ganancia o pérdida, desde el momento en que ese *acontecimiento* se realice.

- Condicionales y puros

El Artículo 1592 del Código Civil, preceptúa que son condicionales cuando la *realización* o *cuya subsistencia* depende de un suceso incierto o ignorado por las partes; y absolutos, cuya realización es independiente de toda condición.



- Unilaterales y bilaterales

Se encuentran contenidos en el Artículo 1587 del Código Civil, el cual establece que los contratos son unilaterales, si la obligación recae solamente sobre una de las partes contratantes; son bilaterales si ambas partes se obligan recíprocamente.

Siendo necesario determinar algunos contratos civiles que puedan generar algunas deudas, se pueden enunciar los *siguientes*:

- El arrendamiento.
- Compraventa por abonos.
- El mutuo.
- El reconocimiento de deuda.



CAPÍTULO II



2. El cobro extrajudicial

Con frecuencia se observa en las empresas que algunos profesionales del cobro, tienen la misma formación profesional que el resto de sus compañeros de trabajo y que además, comparten la misma veteranía que el resto de sus colegas en la gestión de cobranzas, obtienen siempre mejores resultados que sus compañeros de profesión.

“Ese fenómeno demuestra empíricamente que hay expertos en el cobro de impagados que son seres especialmente talentosos y como sucede con los artistas del mundo de la pintura, de la música, del teatro o del fútbol, que llevan dentro el arte de cobrar, son capaces de prodigios inalcanzables para el resto de la profesión y lo hacen de la forma más natural del mundo, sin un aparente esfuerzo ya que el arte de cobrar emana de todos sus poros.”¹²

La recuperación de los impagados moderna y profesional, está constituida por un popurrí de distintos elementos que, combinados de forma sinérgica, son el secreto del éxito en las gestiones de recupero. El cobro extrajudicial, considerado la última revolución de esta área que durante años ha sido mal entendida y poco aprovechada como el centro generador de utilidades de la empresa.

¹² Brachfield, Pere. **Análisis del moroso profesional**. Pág. 12

Se basa en la presión que realizan las entidades que se dedican a la recuperación de carteras morosas, con el objeto de obtener a través de extorsionar a las personas a que realicen pagos con recargos moratorios, administrativos, entre otros que se inventan, obligando a los deudores u obligados a aceptar los montos arbitrarios impuestos.

“La justificación de por qué se debe considerar a la recuperación de los impagados como arte, se basa en la siguiente tesis, los buenos resultados que aporta un especialista en la recuperación de deudas, muchas veces dependen de sus propias aptitudes y cualidades personales.”¹³

La manera como hacen las cosas y del modo de ser de la persona y no de los medios tecnológicos de los que dispone el profesional para desarrollar sus tareas.

Consecuentemente las cualidades y conocimientos del gestor de cobros son fundamentales para obtener buenos frutos en la gestión de cobranzas.

2.1. El crédito y la cobranza

Hoy en día el crédito y la cobranza son administrados, tomando como base el riesgo de las ventas o contratos civiles y éste se traduce en la probabilidad de pérdida o de retraso del pago.

¹³ Brachfield, Pere. **Ibid.** Pág. 15

Las empresas, sociedades o personas particulares, venden para obtener utilidades, por lo tanto ese debería de ser el propósito de cada parte de la organización.

Existe una tendencia profesional que se orienta precisamente a transformar las pérdidas derivadas de contratos civiles o mercantiles, en el pago de cuentas por cobrar en un generador de valor para la empresa a partir de la incorporación de elementos de cobro directo en forma extrajudicial.

2.2. La recuperación de los impagados

Nadie discute que un buen gestor de cobros, debe ser ante todo una persona polivalente, puesto que la gestión de cobros requiere unos conocimientos multidisciplinarios a saber tales como el derecho, ventas, marketing, psicología, sociología, comunicación, negociación, relaciones humanas, contabilidad, finanzas y técnicas de interpretación teatral.

Se tienen que dar los siguientes condicionantes, que son deudas con antigüedad inferior a dos años, las empresas de cobro ponen el primer requisito para contratar este tipo de tarifa es que la deuda que se tenga que cobrar tenga una antigüedad máxima de dos años.

Esto es así porque no puede pedir a la empresa de recobro el mismo nivel de trabajo para una deuda reciente que para una deuda antigua.

“Cuando un cliente se plantea contratar una empresa de recobro lo hace ni más ni menos porque él por su cuenta no ha conseguido cobrar, con lo cual ya estamos hablando de una deuda difícil de cobrar, ahora bien, más difícil todavía lo es en cambio sí a ese factor le sumamos antigüedad en la deuda. Esto está comprobado. Cuanto más tiempo se deje pasar en el cobro del impago más difícil será luego gestionar la deuda.”¹⁴

El cobro de los impagados tiene tanto de técnica como de arte, suele provocar contestaciones, puesto que la moderna recuperación de impagados es una actividad altamente tecnificada que requiere una rigurosa sistematización, unas herramientas sofisticadas y unos procedimientos muy estructurados. Puede parecer a muchos bastante peregrina y generar no pocas disconformidades.

El deudor tiene que estar localizado, ya que de nada sirve intentar contratar una deuda para el cobro a comisión en el cual el deudor no está localizado ya que entonces la empresa de recobro le costaría dinero tan solo iniciar la búsqueda.

La fase de investigación cuesta dinero, de ahí que aquí para trabajar bajo este modelo de tarifa se exija que el cliente contratante nos aporte toda la información de deudor, y como no, tiene que estar localizado.

¹⁴ Brachfield, Pere. **La nueva legislación contra la morosidad descodificada**. Pág. 31

Cuando la deuda no cumple estos requisitos como empresa de cobros se tiene que pedir iniciales los cuales sirven entre otras cosas para hacer frente a los gastos que se hacen para averiguar la localización del deudor, solvencia.

De esa manera el único gasto de la empresa de cobros aparte de los habituales y que hay en todas las empresas es papelería, solo tendrá el del gestor de cobros y sus desplazamientos, algo que luego compensa con los cobros que se realizan. Además al estar el deudor localizado la empresa de recobros aumenta de manera muy importante las probabilidades del cobro.

Dara igual si se trata de un moroso profesional, de uno intencional o que, solo en aquellos casos en los que el deudor no puede pagar porque de verdad no tiene dinero no se cobra, en el resto se consiguen resultados ya que sea con el cobro total, con algún acuerdo de pago, con alguna quita.

Lo ideal para la empresa de cobros es que el deudor este localizado tanto por la vía telefónica como en la presencial, aunque generalmente para contratar solo se pide una de estas opciones, no siendo 100% necesario que esté disponible por las dos vías.

2.3. Los elementos del recobro

Es perfectamente posible que el profesional que ha conseguido el cobro, ha tenido la buena suerte de encontrar al moroso en una situación favorable de

liquidez. De este modo el gestor de cobros utilizando por descontado las técnicas y conocimientos adecuados, ha podido recuperar el débito, mientras que sus colegas que también gestionaron en su momento la deuda, no tuvieron la suerte de pillar al moroso en el momento oportuno.

“Un gestor de cobros, es básicamente un gran negociador. Su trabajo consiste en llegar a compromisos de pago con los deudores, mediante una buena negociación, salvando muchas veces posturas enfrentadas y superando objeciones complejas. Enumerar estos elementos y su importancia porcentual en el logro de las acciones de recobro, son las que a continuación se exponen:

- Las técnicas de recobro, la organización, la sistematización de las acciones de cobro, la priorización de los objetivos, la preparación técnica del profesional y la tecnología empleada representan un 35% del triunfo.
- Las cualidades personales y profesionales del especialista encargado de la gestión de cobro (tenacidad, entusiasmo, actitud positiva, perseverancia, firmeza, constancia, paciencia, resiliencia e imaginación, son un 25% del éxito.
- La comunicación persuasiva y la negociación efectiva con los deudores suponen un 30% del resultado.”¹⁵

¹⁵ Brachfield, Pere. **Ibid.** Pág. 39



El diagnóstico primario para justificar este resultado, acostumbra a estar claro que con anterioridad no se había gestionado correctamente la deuda, ahora sí se ha hecho una buena gestión y consiguientemente se ha cobrado.

Para conseguir una buena negociación, debe dominar las técnicas de comunicación persuasiva.

Consecuentemente, el profesional de la recuperación debe tener en cuenta que la comunicación y la negociación son partes fundamentales de su trabajo cotidiano y que todos los esfuerzos encaminados a mejorar su capacidad de comunicación y sus habilidades negociadoras le serán sumamente provechosos.

Lo que sí está fuera de discusión, es la gran importancia que tienen la comunicación persuasiva y la negociación a la hora de realizar las actividades recuperatorias de los impagados es decir, de cualquier crédito, obligación o contrato que no se haya ejecutado.

El buen gestor de cobros, procura reciclar continuamente sus conocimientos sobre comunicación efectiva y negociación ya que sabe que el éxito de sus gestiones, vendrá determinado en gran medida por su capacidad de negociar.

Por el contrario, el profesional mediocre manifiesta su desdén por las técnicas de negociación y actúa según sus instintos.



Un factor clave es que el buen gestor de cobros, no sólo ha de ser un buen comunicador y negociador, sino que además ha de conseguir reducir el proceso de negociación al menor tiempo posible, de forma que su gestión resultará más rentable cuanto menor tiempo necesite emplear en las negociaciones con cada deudor.

Un buen experto en cobros nunca habla demasiado con los morosos, sino que tiene la capacidad de sintetizar e ir al grano; además debe saber cortar al moroso de una forma diplomática y sin brusquedades, cuando es éste el que intenta enrollarse y dirigirlo hábilmente al pago de la deuda.

2.4. El gestor de cobro

Quien está dentro del sector del cobro de impagados sabe perfectamente como el cobro extrajudicial, no es algo precisamente fácil de llevar.

De hecho los gestores de cobro suelen intercambiar los expedientes de cobro entre ellos varias veces para no estar siempre detrás del mismo deudor ya que conviene de vez en cuando que el deudor vea diferentes caras detrás de él en este tipo de recobro.

Por otro lado desde el punto de vista del acreedor que contrata el cobro extrajudicial esta forma de cobrar deuda es una opción bastante interesante sobre todo cuando se quiere mitigar el gasto de la operación de cobro pues en

ocasiones el actuar por la vía judicial debido a las tasas judiciales y procurador hace que la reclamación de la deuda sea más cara que iniciarla por la vía extrajudicial.

Ese personaje, ha de tener en cuenta el factor humano, ya que al negociar con personas debe utilizar la psicología práctica y el análisis de la personalidad del interlocutor.

“Cada deudor precisa de un trato personalizado, ya que no se puede dar el mismo tratamiento debe tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Al deudor agresivo, al manso y tímido.
- Al moroso intencional que al fortuito.
- Al deudor que actúa dolosamente que al que va de buena fe.
- Al cliente preocupado por la situación que pasa actualmente.
- Al moroso profesional, que al despistado que se pasó por alto pagar en su día.
- Al deudor, que se niega a reconocer el débito que al que la asume y se disculpa por las molestias.
- Al que asume la responsabilidad que al que intenta eludirla.



- A la persona racional que al sujeto emotivo.
- Al deudor realista que al fantasioso.
- A la persona callada o al que no para de hablar.”¹⁶

El técnico en cobros, debe adoptar su discurso al perfil psicológico y a las características personales de cada deudor. Esta diferenciación se puede detectar el punto sensible del deudor y adaptar el discurso al perfil de cada moroso, para convencerle de que pague.

2.5. Bienes jurídicos tutelados y afectados por la cobranza extrajudicial

La situación económica del país ha obligado a un gran sector de la población a buscar apoyo económico en la llamada banca de consumo, a través de préstamos y créditos, los mismos que, aunque ahora con mayores restricciones, en un comienzo se otorgaron indiscriminadamente, sin verificar las reales posibilidades de pago por parte de quienes los solicitaban.

Esto, como es evidente, trajo consigo consecuencias mediatas que se tradujeron en la insolvencia de los deudores y la imposibilidad de cobrar las acreencias generadas, siendo esto así, las empresas y entidades financieras que veían peligrar sus créditos se vieron en la necesidad de buscar los métodos más eficaces para el cobro de sus acreencias. Es en ese contexto que

¹⁶ Brachfield, Pere. **Ibid.** Pág. 48



comenzaron a aparecer empresas y oficinas profesionales dedicados exclusivamente a la cobranza de créditos.

En lugar de utilizar el derecho para los efectos de lograr una solución pacífica y socialmente armoniosa al problema, algunos de estas entidades han abusado de las herramientas jurídicas que poseen para lograr sus objetivos, llegando al punto de amedrentar, amenazar y coaccionar a los deudores con la intención de cobrar sus acreencias.

Esta situación, como es obvio, genera repercusiones en el ámbito del derecho, porque es una realidad que afecta bienes jurídicos tutelados como lo es el patrimonio y la honorabilidad.

Es en ésta línea de argumentación que consideramos al tipo de coacciones a las que son sometidos los deudores u obligados, constituyen intromisiones abusivas en las cobranzas de orden extrajudicial.

2.5.1. Patrimonio

En la práctica de la cobranza de carteras morosas, no existen medios de control que limiten el uso de un cobro extrajudicial, ya que se obliga a los sujetos obligados del pago o cumplimiento de la obligación, a aceptar condiciones exageradas y recargos en la deuda que sobrepasan su capacidad de pago y ven afectado su patrimonio.

Las renegociaciones de las deudas, obligan al sujeto pasivo de la obligación a comprometerse a pagar cantidades exorbitantes, firmar documentos que comprometen su futuro económico y familiar, derivado que la deuda será impagable.

Se vulnera la autodeterminación del sujeto deudor, obligándolo inclusive a aceptar condiciones fuera de la realidad, lo cual no es objeto de supervisión por ninguna entidad, máxime cuando se utilizan métodos poco ortodoxos para lograr el pago de la deuda y otras cantidades no justificadas.

Las entidades o personas que se dedican al cobro de una deuda, fijan una ganancia por demás exagerada, aprovechándose de la ignorancia de la gente, de su ingenuidad o falta de asesoría legal, por lo que las obligan a que acepten pagar los montos establecidos arbitrariamente.

Si el deudor o el fiador no pueden pagar la deuda, se establece una renegociación de la misma, pero con nuevos aumentos dinerarios por honorarios, gastos de administración, título a suscribir, gastos extrajudiciales, los que perjudican el patrimonio del deudor y el fiador si existiere.

2.5.2. Jurídico

Desde el punto de vista jurídico, la práctica de cobro de carteras morosas, no han sido aún reguladas, derivado de que existiendo procesos judiciales como lo



son los juicios ejecutivos o sumarios, es evidente que es mejor utilizar métodos de cobranza extrajudicial, que quebrantan la voluntad del deudor.

2.5.3. Social

En lo social, las políticas de cobranza consisten en enviar cartas y pegar rótulos en los lugares frecuentados por el deudor, lo cual afecta y lesiona la honorabilidad del deudor, lo que afecta sus intereses laborales, sociales y familiares. Se pone en conocimiento de la sociedad, que el obligado es un sujeto no apto para el crédito o que es un cliente moroso.





CAPÍTULO III

3. El proceso judicial para el cobro de deudas

“Ejecución es la efectuación, realización, cumplimiento; acción de ejecutar, poner por obra una cosa.”¹⁷

Normalmente, con toda facilidad, se entiende la ejecución cuando se refiere al acto procesal por excelencia que es la sentencia.

“Ejecución, es el procedimiento dirigido a asegurar la eficacia práctica de las sentencias de condena.”¹⁸

La doctrina reconoce que sentencias propiamente ejecutables son las de condena y las meramente declarativas o constitutivas. Mediante la ejecución se hace patente el carácter coercitivo de la sentencia.

La ejecución, cuando deriva de ese carácter coercible de la sentencia, supone, un proceso de conocimiento, previo al propiamente llamado de ejecución como sucede en los llamados títulos ejecutivos contractuales que dan origen al juicio ejecutivo, en cuyo caso el deudor puede durante la fase declarativa, oponer sus excepciones.

¹⁷ Cabanellas, **Ob. Cit.** Pág. 159.

¹⁸ Couture, Eduardo J. **Fundamentos de derecho procesal civil.** Pág. 438.

Es necesario acotar que el cumplimiento de una obligación, cuando existe un documento que compromete al deudor al pago, debe acudir directamente a la vía judicial correspondiente.

El acreedor tiene la potestad de poner acción, el andamiaje jurídico que garantiza una actividad procesal para la reclamación de un derecho.

Es decir, que los órganos jurisdiccionales, deberán desarrollar el proceso judicial que corresponda para cada obligación o dependiendo el título con el cual se acredite que existe una obligación a favor del acreedor, dependerá el proceso a seguir para el cumplimiento del mismo.

Lo anterior, no da problema alguno, puesto que el derecho en general establece sus normas de carácter sustantivo y las normas de carácter adjetivo o procesal, con el fin de que los jueces competentes, puedan entrar a conocer y dilucidar a través del desarrollo de un proceso judicial el cumplimiento de la obligación, es decir el pago de una deuda.

En el Código Procesal Civil y Mercantil guatemalteco, tanto en el vigente como en el anterior, se ha considerado a los juicios ejecutivos como procesos de ejecución, no obstante la observación antes hecha sobre su naturaleza cognoscitiva. Como el primero y más importante título ejecutivo es la sentencia, el estudio de ejecución forzada comienza refiriéndose a ella.

“En una clasificación sobradamente conocida de las sentencias, se les agrupa, principalmente, en tres categorías: declarativas, de condena y constitutivas. Las primeras se limitan a una mera constatación, reconocimiento o fijación de una situación jurídica. Las segundas, imponen una condena contra el obligado. Y la tercera categoría constituye un nuevo estado, que era inexistente antes de su aparición.”¹⁹

“La actuación práctica, por parte de los órganos jurisdiccionales, de una voluntad concreta de ley que garantiza a alguno un bien de la vida y que resulta de una declaración; y llamase proceso de ejecución forzada el conjunto de actos coordinados a este fin.”²⁰

La ejecución es el conjunto de actos dirigidos a asegurar la eficacia práctica de la sentencia.

La ejecución resulta, pues, en el desenvolvimiento que se viene exponiendo, la etapa final de un largo itinerario.

En el proceso humano que consiste en saber, querer y obrar, la ejecución corresponde al último tramo.

“En el proceso judicial también se comienza por saber los hechos y el derecho mediante el contradictorio de ambas partes y por obra del juez; luego éste

¹⁹ Chiovenda, Giuseppe. **Instituciones de derecho procesal civil**. Pág. 330

²⁰ Chiovenda, Giuseppe. **Ibid.** Pág. 335

decide, esto es, en sentido jurídico, a cuyo querer se asigna una eficacia absolutamente especial, esto es, asegura prácticamente el resultado de la obra intelectual y volitiva, mediante las diversas formas exigidas por el contenido mismo de la sentencia.”²¹

En una definición de ejecución, muy genérica, se involucra tanto actos del obligado por la sentencia, como actos de terceros. Por ello, bien puede hablarse de cumplimiento voluntario de la sentencia.

En la ejecución forzada, el obligado por la sentencia ha incurrido en una hipótesis de incumplimiento que abre todo un proceso que se orienta a la obtención forzada de la conducta debida, a esto se le denomina ejecución forzada de la sentencia.

La última actividad jurisdiccional que debe seguir a la condena a fin de que la sanción individualizada en la decisión puede ser prácticamente puesto en obra en el mundo sensible, es la ejecución forzada: empleo por parte del estado de la fuerza física, para traducir en realidad el mandato declarado cierto por medio de la decisión.

²¹ Asa, Hakey, Friederich. **Derecho, legislación y libertad**. Pág. 67



3.1. La vía ejecutiva

“Que no da espera ni permite que se difiera a otro tiempo la ejecución.”²²

De aquí podemos concluir que ejecutivo significa inmediato, sin dilación. El procedimiento para hacer un pago judicialmente, procurando antes convertir en dinero los bienes de otra índole pertenecientes al obligado, con el embargo de los cuales suele comenzarse o prevenirse esta tramitación.

Esta definición, si bien es jurídicamente inexacta en relación a lo que nuestro derecho prescribe, conlleva de manera contundente el espíritu de lo que es el juicio por vía ejecutiva; una manera de obtener el pago del deudor de la manera más rápida posible, inmediata, puesto que dicha vía se sigue, en la mayoría de los casos, para cobrar créditos cedidos al deudor bajo su firma, firma que éste debe honrar.

3.2. El juicio ejecutivo

“Ejecutivo que no admite espera ni consiente dilación. Juicio ejecutivo. Aquel juicio donde, sin entrar en la cuestión de fondo de las relaciones jurídicas, se trata de hacer efectivo lo que consta en un título al cual la ley da la misma fuerza que a una ejecutoria. Se ha dicho que este procedimiento sumario no

²² Prieto Castro, Daniel. **Derecho procesal civil**. Pág. 19.

constituye en rigor un juicio, sino un medio expeditivo para efectividad de sentencias y documentos que hacen fe y tienen fuerza compulsiva especial”²³

“Vía Ejecutiva, expedito procedimiento judicial de pago, que busca la conversión en dinero de los bienes del deudor reacio, mediante el previo embargo de bienes bastantes.”²⁴

Es importante destacar que las obligaciones pueden tener diferentes fuentes, como pueden estar contenidas en las leyes, como la de proveer alimentos a un hijo; o pueden ser resultado de un contrato -sea éste verbal o escrito como las del patrono con el trabajador; también por el hecho de encargarse de un negocio ajeno, sin autorización del dueño; o pueden ser producto de la conducta delictiva o negligente de un individuo, como la obligación de indemnización que tiene el dueño del semoviente que causa daños a otra persona.

3.3. Títulos Ejecutivos

Cualquier definición que pudiese hacerse de un título ejecutivo debe tomar en cuenta cada uno de los instrumentos que son considerados como tales, para que esa definición no sea incompleta; y aunque así fuese, la posibilidad de que la ley otorgue el carácter de título de ejecutivo a nuevos instrumentos, podría

²³ Prieto Castro, Daniel. *Ibid.* Pág. 22.

²⁴ Chiovenda, Giuseppe. *Ob. Cit.* Pág. 335

alterar cualquier definición. Así se demuestra la imposibilidad del conocimiento absoluto.

“El concepto general de un título ejecutivo, es de un instrumento contundente para demandar el pago de una obligación; pero también constituye título ejecutivo una “sentencia pasada en autoridad de cosa juzgada” que niega una exhibición; así que no siempre un título ejecutivo sirve para una demanda.”

3.4. Juicio ejecutivo en la vía de apremio

“Es aquel por el cual el actor asistiéndose de un derecho hace efectivo éste por medio de un mandamiento de juez competente, compeliendo al demandado para que cumpla con la obligación pactada.”²⁵

Las características básicas del juicio ejecutivo en la vía de apremio son las siguientes:

- Que haya obligación de pagar cantidad de dinero, líquida y exigible.
- Que se pida en virtud de los títulos enumerados en el Artículo 294 del Código Procesal Civil y Mercantil.

En este tipo de proceso se tiene la obligación de pagar una cantidad de dinero líquida y exigible, es líquida porque el deudor está obligado a pagar la cantidad

²⁵ López M., Mario R. **La práctica procesal civil en el juicio ejecutivo en la vía de apremio.** Pág. 3



que se ha comprometido, y es exigible porque el plazo de pago ha vencido y el deudor no ha cumplido con su obligación de pago.

3.5. Juicio ejecutivo

Este tipo de juicio se diferencia del ejecutivo en la vía de apremio por el título en que se funda para llevar a cabo la ejecución, y porque en este sí se dicta una sentencia.

El juicio ejecutivo constituye un verdadero proceso ya que en él interviene el juez realizando una efectiva función jurisdiccional, es a su vez un proceso de cognición ya que tiende no a obtener una declaración de voluntad, característica propia de los procesos de ejecución, sino la de conseguir directamente una resolución judicial de fondo que imponga al demandado una cierta situación jurídica y cuyo incumplimiento será el que determine la ejecución verdadera.

3.6. Fin del proceso de ejecución

El proceso de ejecución es aquel que tiene como finalidad la justa solución de un litigio en el que se hace valer una pretensión insatisfecha.

Es natural que la satisfacción de esta pretensión exige del oficio judicial la actividad necesaria para adaptar la realidad a lo que debe ser. Si el demandado fue condenado a entregar una suma de dinero y no cumplió con su obligación,



la labor de oficio consistirá en tomar del patrimonio del deudor el **dinero** necesario, que entregará al acreedor, si es que existe dinero en especie y en cantidad suficiente; en caso contrario, se apoderará de bienes del deudor que venderá y con el producto de la venta pagará al deudor.

3.7. Sanciones ejecutivas

“Es aquella medida que procura la satisfacción coactiva del derecho del acreedor, superando el obstáculo creado por la falta de cumplimiento del deudor mediante el ejercicio del poder de los órganos jurisdiccionales, los cuales alcanzan su objeto prescindiendo de la buena voluntad y de la colaboración del deudor.”²⁶

El objeto sobre el cual opera la sanción ejecutiva no es la persona del deudor, sino que son los bienes que se encuentran en su patrimonio. El deudor responde del cumplimiento de las obligaciones con todos sus bienes presentes y futuros.

El órgano del Estado, usando del poder del que está investido, puede tomar los bienes del deudor y destinarlos a la satisfacción del acreedor, según las modalidades y con los efectos establecidos por la ley.

²⁶ Chiovenda, Giuseppe. **Ob. Cit.** Pág. 339



La obligación es en sí misma siempre incoercible, porque el derecho no puede en modo alguno constreñir al deudor a tener, cuando no lo quiera, el comportamiento al que está obligado.

Pero el interés del acreedor queda igualmente satisfecho, si él obtiene el bien al que tiene derecho por obra de un tercero y en particular por la actividad de los órganos jurisdiccionales.

El resultado conseguido por esta vía podrá también parecer, desde un cierto punto de vista, como un subrogado de aquel que constituía el objeto de la relación obligatoria, pero su equivalencia, desde el punto de vista del interés del acreedor, será plena y sin residuo, y puesto que la consideración, desde el lado activo de la relación obligatoria, debe ser predominante.

En cuanto las obligaciones son impuestas por el orden jurídico no ya como fin en sí mismos sino solamente como medios destinados a dar satisfacción a los derechos correlativos, es fácil concluir que la actuación de la sanción lleva, en modo indirecto, pero integralmente, a la actuación de la relación obligatoria y a la extinción de la obligación.

La finalidad reparatoria de la ejecución se alcanzará cuanto más haga conseguir al acreedor el mismo bien que tenía derecho de recibir el obligado, pero esto es algo que no siempre es posible obtener.

Cuando el deudor carece de bienes convertibles en moneda, el derecho **debe** reconocer su impotencia y renunciar irremediabilmente a alcanzar su objetivo.

3.8. Análisis jurídico

Los juicios ejecutivos en nuestra legislación ofrecen dos modalidades perfectamente diferenciables una de la otra, el ejecutivo en la vía de apremio y el ejecutivo común, y cuya distinción entre uno y otro la determina el título que ampara el derecho que se hace valer y según el cual se usa una u otra.

Su característica individual está determinada por los términos que señala la ley para cada vía, siendo la de apremio la más corta.

En el sistema jurídico guatemalteco, el juicio ejecutivo se caracteriza por manifestarse de dos formas: la primera, el juicio ejecutivo común, en la cual el deudor demandado puede hacer uso de las excepciones y aportar los medios de prueba pertinentes para acreditar los hechos o circunstancias en que se fundamenta; la que culmina con la llamada sentencia de remate.

La segunda, el juicio ejecutivo en la vía de apremio, utilizable para la ejecución de sentencias y de títulos considerados de naturaleza jurídica privilegiada, que se establecen en el Artículo 294 del Código Procesal Civil y Mercantil.

El Artículo 327 del Código Procesal Civil y Mercantil establece: "Procede el juicio ejecutivo cuando se promueve en virtud de alguno de los siguientes



títulos: Los testimonios de las escrituras públicas; La confesión del **deudor** prestada judicialmente; así como la confesión ficta cuando hubiere principio de prueba por escrito; Documentos privados suscritos por el obligado o por su representante y reconocidos o que se tengan por reconocidos ante juez competente; y los documentos privados con legalización notarial; Los testimonios de las actas de protocolación de protestos de documentos mercantiles y bancarios, o los propios documentos si no fuere legalmente necesario el protesto; Acta notarial en la que conste el saldo que existiere en contra del deudor, de acuerdo con los libros de contabilidad llevados en forma legal; Las pólizas de seguros, de ahorro y de fianzas, y los títulos de capitalización, que sean expedidos por entidades legalmente autorizadas para operar en el país; y • Toda clase de documentos que por disposiciones especiales tengan fuerza ejecutiva.

La demanda ejecutiva debe formularse cumpliendo con los requisitos que establece el Código Procesal Civil y Mercantil, para toda clase de demandas, en los Artículos 61, 106 y 107.

Es conveniente indicar que el juez, tiene como deber procesal, previo a dictar la resolución que admite para su trámite la demanda ejecutiva, la examinará para comprobar si cumple con los requisitos de contenido y forma, que se señalaron anteriormente, además comprueba de oficio si el título acompañado llena los requisitos para que tenga fuerza ejecutiva.



En este aspecto también es oportuno señalar que los jueces deben ser cuidadosos en la calificación de los títulos ejecutivos. Los títulos ejecutivos del derecho común nacen de las obligaciones y contratos de naturaleza civil, que se encuentran regulados expresamente por el Código Civil.

El acto procesal de requerimiento de pago es de carácter personal con el deudor, razón por la cual debe realizarse en su residencia o en el lugar de trabajo. Sin embargo, si no fuere encontrado, la notificación de la demanda, el requerimiento de pago y el embargo se harán por cédula, conforme lo dispuesto en las normas que regulan las notificaciones.



CAPÍTULO IV



4. Las políticas de cobranza de carteras morosas y la afectación de bienes jurídicos tutelados como el patrimonio y la honorabilidad

Es necesario conocer la forma en que las personas o entidades de cobranza, actúan para la recuperación de carteras morosas, aunque son muchos los métodos utilizados, en lo sustancial, mantienen una misma línea de actuación, caracterizada por el pragmatismo y la obtención de resultados al menor coste.

Las entidades acreedoras que tienen la necesidad de realizar una cobranza optan por efectuar sus cobros vía extrajudicial, en la medida que ello permite una mayor celeridad y un menor costo, además que permite el incremento de la deuda a partir de los intereses moratorios generados durante el término de actuación prejudicial. Evitando con ello acudir a la vía judicial correspondiente, sea esta un proceso ejecutivo.

“Empresas mercantiles cuentan con personal que se dedica al cobro, las que cuenten con departamentos o secciones destinadas a dicha labor, en otros casos, dicha tarea será encomendada a estudios de abogados o sociedades constituidas con dicha finalidad.”²⁷

²⁷ Brachfield, Pere. **Ob. Cit.** Pág. 45



Los métodos más usuales para lograr el cobro de un crédito vencido son las llamadas telefónicas y notificaciones, pero abusan al tratar de intimidar a los sujetos obligados de pagar una deuda.

4.1. El proceso administrativo de cobro

Dentro de las tres etapas de las que consta el proceso relacionado, se utilizan varias técnicas que se explican a continuación:

a) Etapa de Recordatorio

Los comerciantes y compañías de cobro, recurren a su programa de cuenta corriente con intervalos regulares, puede ser cada ocho días o inclusive a diario, para encontrar las cuentas que requieren su atención.

“El primer paso en la actividad de cobranza es recordar al cliente que ya ha pasado la fecha de vencimiento de su cuenta sin el pago correspondiente. Usualmente, transcurren varios días entre la fecha de vencimiento y de recordatorio.”²⁸

Se registra por cliente recordándole, que se ha hecho lo posible por cobrar en la fecha correspondiente.

²⁸ Brachfield, Pere. *Ibid.* Pág. 47



La revisión del programa de cuentas corrientes tiene la ventaja de mantener a la persona que la efectúa, bien informada del desarrollo de cada cuenta.

El primer recordatorio debe ser moderado e impersonal. Puede ser un estado de cuenta faxeado o entrega de copia de facturas vencidas, cartas, marbetes engomados, tarjetas impresas, llamadas telefónicas de insistencia.

Se puede dar el envío de estados de cuenta y copias de factura, es una de las formas más atentas de recordar el vencimiento de su cuenta, pueden enviarse en intervalos de tiempo, todos con frases de recordatorio que pueden ser escritas cuando se elabora el estado de cuenta en la computadora.

b) Etapa de persecución

“Si el recordatorio fracasa en producir el pago de la cuenta. La actividad de cobranza pasa a la etapa de persecución. Este procedimiento busca, usualmente, un programa de acciones sucesivas para aplicarse a intervalos regulares según que la cuenta no responda al esfuerzo de la cobranza.”²⁹

En esta etapa se deberá procurar que no se alargue el proceso pues en muchas compañías es un proceso largo que se prolonga por varios meses y que solo demuestra la falta de competencia para tomar decisiones rápidas y certeras.

²⁹ <https://www.bbva.com.co/gestion-de-cobranzas>



c) Etapa drástica

Si los recordatorios y las insistencias fracasan en la cobranza de las cuentas vencidas, el gerente de créditos debe recurrir a la acción drástica. Queda únicamente cobrar a través de una política más agresiva de cobranza.

A través de las llamadas telefónicas se comunica al deudor la existencia de una acreencia solicitándosele cumpla con honrarla, no obstante, es común observar que a través de las llamadas telefónicas, más que comunicar o solicitar, exigen, amedrentan, amenazan al deudor, tales como la siguientes:

- Llamadas telefónicas realizadas en horas de la madrugada.
- Llamadas telefónicas realizadas al centro de labores del deudor.
- Llamadas telefónicas impropias, con términos insultantes, agraviantes.
- Notificaciones domiciliarias, a través de estas el deudor es notificado en su domicilio, haciéndosele llegar no sólo requerimientos de pago, notas como deudor, moroso y otros términos semejantes, resaltados.

4.2. La actividad del cobro extrajudicial como delito

El primer paso que debemos dar para reclamar de forma amistosa una deuda o impagado es el requerimiento al deudor o moroso. Este requerimiento de pago



es una carta o comunicación dirigida por el acreedor al deudor moroso, que debe hacerse de forma fehaciente, para exigirle el pago de la cantidad que nos adeuda.

El requerimiento de pago puede utilizarse para la reclamación de cualquier tipo de deuda, independientemente de que conste o no acreditada documentalmente o de cuál sea su cuantía. Este requerimiento, para que nos resulte válido y eficaz, debe tener unas determinadas características y cumplir unos determinados requisitos, tanto en su contenido como a la hora de su remisión al deudor.

El requerimiento debe contener la fecha en que se efectúa el mismo y todos los datos del acreedor, es decir, de la empresa o profesional que lo remite, incluyendo su firma. Igualmente, contendrá todos los datos que se posean o se conozcan del deudor o persona a que se dirige.

Deben constar también todos los aspectos relativos a la deuda, es decir, su cuantía, su concepto, el origen de la misma, el plazo en que vencía o debió haberse hecho efectiva y si la misma lleva aparejado algún gasto o ha generado o puede generar intereses.

“Debe quedar claro al deudor quién reclama, por qué se le reclama y la cuantía total de lo reclamado. Es conveniente conceder al deudor un plazo para hacer efectivo el pago generalmente se establecen entre 5 y 15 días e indicarle

también el modo o forma y el lugar dónde debe hacer el pago. Se advierte al deudor de que si no responde o no procede a hacer efectivo el pago en el plazo indicado, se procederá a reclamar contra él/ella judicialmente el importe de la deuda.³⁰

Por lo que se refiere al formato, lo más importante a tener en cuenta es que el requerimiento debe ser fehaciente, es decir, debe quedar constancia de su remisión y de su recepción, de las fechas tanto de emisión como de recepción por el deudor, así como del contenido del requerimiento.

La primera posibilidad es acudir al correo certificado con acuse de recibo; que es la generalmente utilizada en estos casos, pero, no obstante, es conveniente advertir que, aunque se acredite efectivamente la recepción del requerimiento por el deudor; nunca se podrá acreditar cuál es el contenido de la comunicación o requerimiento realizado por esta vía, si el deudor lo niega.

4.3. Los recaudos y garantías de carácter extorsivo

Son aquellas seguridades requeridas por el acreedor, que asumen carácter intimidatorio respecto del deudor, enfrentándolo al peligro de que su incumplimiento genere para él graves situaciones, que trascienden totalmente la importancia de la operación, determinando una reducción de su libertad de decisión, y que la obligación deba ser cumplida a todo trance.

³⁰ <https://www.bbva.com.co/gestion-de-cobranzas>

Un ejemplo de garantía extorsiva, sería la exigencia de cheques en blanco, sin fecha o prefechados, lo que desnaturaliza el cheque.

Además, se exige que puedan firmar documentos de reconocimiento de deuda, por montos que no eran los originales, con nuevas tasas de interés, lo que hace interminable el pago de una deuda.

4.4. Los derechos de los morosos

En teoría los morosos deberían tener los mismos derechos que los que pagan sus deudas, pero en la práctica resulta muy difícil demostrar el acoso y lo cierto es que Guatemala, dicha práctica de cobro extrajudicial no está regulada.

No existe ley o reglamento que regule establezca los límites a dicha actividad, por lo que es justo el razonamiento, de cuáles son los derechos de las personas morosas.

La ilegalidad en las actuaciones de las entidades de cobro, los lleva a realizar abusos exagerados, ya que realizan llamadas al deudor hasta 80 veces al día. También a seguir a un mal pagador a la oficina, el colegio de los niños, pregonando sus deudas.

Los cobradores se convierten en acosadores feroces, es un acoso implacable que juega con la vulnerabilidad de gente que lo está pasando muy mal y que si no paga esa deuda es porque de verdad no tienen con qué pagarla.

La mayoría de las personas sometidas a este trato "están avergonzadas de no pagar y acobardadas y que además son conscientes de que este tipo de situación "es muy difícil de denunciar porque están en el borde de la ley.

No existe en las empresas de gestión de cobros códigos éticos y deontológicos para sus trabajadores.

4.5. Elementos negativos del cobro extrajudicial

Aplicado al futuro delito de cobro de carteras morosas como una forma de extorsión, amenaza o chantaje, éste se encuentra entre los ilícitos de apoderamiento, ya que hay ánimo de lucro; porque requiere una actuación de limitar la voluntad del sujeto pasivo.

Los gestores de cobro, obligan a la persona morosa a que consienta la realización u omisión de un acto o negocio jurídico; y el delito de amenazas condicionales, porque el sujeto activo coacciona al pasivo para la realización del negocio jurídico, para solventar su deuda.

El delito de cobro extorsivo es un delito pluriofensivo, ya que no se ataca sólo a un bien jurídico, sino a más de uno, por ejemplo la propiedad, la integridad física y la libertad.

Debe tenerse en cuenta que el delito de extorsión de conformidad con el Código Penal, lo comete quien para procurar un lucro injusto o para defraudarlo,



obligare a otro, con violencia, a firmar, suscribir, otorgar, destruir o entregar algún documento, a contraer una obligación a condonarla o a renunciar a algún derecho.

“Erróneamente, se ha considerado que dicho delito lesiona únicamente el patrimonio, cuando en realidad es una actividad ilícita que afecta la autodeterminación de la persona, su integridad física, porque es el antecedente de delitos más graves como lo son el secuestro y el asesinato, por negarse a cumplir con lo requerido por el sujeto activo, puesto que no se establece qué tipo de personas son las que ejecutan el cobro extorsivo. La deficiente regulación del delito de extorsión, no permite vincular actualmente la doble finalidad del acto ilícito, en el que por un lado guarda relación con los delitos contra la libertad y por otro con los delitos contra el patrimonio.”³¹

Es una realidad que los autores del delito de extorsión, ya no son delincuentes individuales, por el contrario, son bandas organizadas, maras, bandas de sicarios, etc., que clasifican y eligen a su víctima, a la cual someten en su voluntad por las diferentes formas de obligarlas a cumplir con lo que piden, los acreedores contratan a entidades que utilizan tácticas que perjudican la estabilidad emocional del deudor y lo obligan a aceptar condiciones que afectan su situación legal.

³¹ Soler, Sebastian. **Derecho penal argentino**. Pág. 77.



Las víctimas del delito de extorsión, son presionadas para la realización de ciertos actos, inclusive la entrega de ciertas cantidades de dinero, actos que no denuncian, por temor a represalias.

Las personas que accionan en contra de esos actos delictivos, ven frustrados sus intereses de justicia, cuando el Ministerio Público inicia la investigación, no por el delito de extorsión, sino por el delito de coacción en el cual se encuadran muchas de las denuncias, procurándose inicialmente un arreglo entre las partes a través de la Unidad de Apoyo a la Desjudicialización, lo cual no beneficia en nada las prácticas extorsivas.

4.6. El cobro extrajudicial como antecedente del delito de extorsión

Es de considerar que es inminente que existe un daño psicológico y patrimonial, que se le causa a la persona a quien se le exige dinero para no hacerle algún daño a su familia, constituye perfectamente en el delito de extorsión, como una modalidad más de cometer dicho ilícito penal.

Se afecta a la persona en su patrimonio y se le obliga a aceptar situaciones irregulares que lo afectan.

La zozobra que vive la víctima desde el momento de la primera llamada para exigir el pago de una deuda, la temerosidad en que se encuentra la familia, denunciar tales hechos como una extorsión.



La realidad guatemalteca, en política de investigación criminal, al no encuadrarse legalmente en el delito de extorsión, en los elementos positivos de este delito, por lo que la actuación del Ministerio Público es limitada, aplicando a la denuncia una medida desjudicializadora.

La regulación del delito de extorsión como se encuentra tipificado actualmente, deja vacíos legales que permiten a personas o entidades inescrupulosas hacer mal uso de las herramientas de cobro de deudas, cometiendo incluso un cobro extorsivo. La legislación actual no responde a las necesidades de la población, respecto a la protección del patrimonio y la autodeterminación del sujeto pasivo del delito.

Para el ejercicio de la acción penal pública, fue necesario una eficiente organización institucional, por ende el Ministerio Público se ha desplegado por todo el territorio nacional instalando fiscalías distritales y municipales.

Las fiscalías distritales se encuentran en todas las cabeceras departamentales, conocen de los delitos que se cometen en su ámbito territorial, que generalmente coincide con el departamento, pero efectivamente no se tiene la cobertura total del territorio nacional.

Dentro de la estructura del Ministerio Público, su Ley Orgánica crea, las fiscalías de sección. Estas son fiscalías especializadas que conocen de ciertos casos en función de su materia.



La especialización de las fiscalías de sección, puede obedecer a la existencia de un procedimiento específico.

Si bien la labor principal del Ministerio Público es el ejercicio de la acción y persecución penal, la legislación guatemalteca le otorga competencias en otros ámbitos.

Es innegable que una de las causas de la comisión de este acto delictivo, es precisamente el factor económico, puesto que se logra que el deudor acepte cantidades exorbitantes que no debía, todo con el objeto de mantener su honorabilidad, estabilidad laboral y social.

Se busca a través de utilizar el cobro extrajudicial con mecanismos que lesionan la estabilidad laboral y emocional del deudor o en su caso del fiador si lo existiere, lograr un lucro injusto. Afecta patrimonialmente a la persona que es objeto de la extorsión.

“En materia de investigación, normalmente se establece una división entre las funciones de seguridad o preventivas, anteriores a la comisión del delito y las que se refieren a la represión del delito y se destinan a buscar pruebas que permitan deducir la responsabilidad, que será establecida en sede jurisdiccional, mediante la realización de un juicio penal.”³²

³² Soler, Sebastian. *Ibid.* Pág. 79.



Desde el punto de la percepción ciudadana, sobre la magnitud de la delincuencia, al Ministerio Público se le exige mucho más que una intervención preventiva o de averiguación de la verdad.

La ciudadanía tiene su propia concepción de lo que es el delito, construida a partir de lo que le informan los medios de comunicación social y las otras vías informales de comunicación y sus indicadores de medición de la eficacia de su funcionamiento, distan mucho de lo que éstos significan para la institución.

Es a partir de la denuncia recibida se considera como un hecho donde se identificó al supuesto autor del hecho punible y las evidencias que lo vinculan, la percepción social no lo valora así, sino solamente cuando, se ha detenido físicamente al supuesto autor o se han recuperado los bienes robados o hurtados.

Esta distorsión, sin duda tiene incidencia en la cotidiana labor del ente investigador y ha contribuido a fortalecer una práctica del todo inconveniente, se detiene para investigar y no se investiga para detener, porque, en alguna medida, hay que satisfacer las demandas de seguridad ciudadana, que plantea la sociedad.

La investigación criminal, tiene sin duda una gran importancia como un instrumento del poder público que, junto con otros, debe servir para dar respuesta a los problemas concretos de la sociedad.



En esta perspectiva, su estrategia debe superar las disfunciones que el sistema inquisitivo ha favorecido y convertirse en un instrumento de verdadera intervención en el establecimiento de las responsabilidades por hechos criminales convencionales y no convencionales, todo por supuesto, en un marco de respeto de los derechos y garantías de las personas investigadas, tal y como corresponde según las atribuciones que, además de su propia ley, le otorga el Código Procesal Penal.

El delito de cobro extorsivo es una amenaza para la seguridad de los ciudadanos, lo cual es el antecedente de un delito de mayor impacto social. Lo expuesto pone en riesgo la gobernabilidad y el Estado de derecho, debido a que genera pérdida de credibilidad y confianza en el accionar del Ministerio Público, evidenciando las inexactitudes en materia de seguridad ciudadana que padece el Estado, guatemalteco.

4.7. Proyecto de regulación legal

DECRETO NÚMERO 001-2015

EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA

CONSIDERANDO:

Que en la práctica de recuperación y cobro de carteras morosas, se afecta al deudor no solo la libertad patrimonial, familiar y social, por no aplicar una



política de cobro administrativo o bien por abstenerse de acudir a la vía judicial, lo cual conlleva a causar graves efectos económicos y sociales en la población que es deudor moroso.

POR TANTO

En ejercicio de las atribuciones que le confiere la literal a) del Artículo 171 de la Constitución Política de la República de Guatemala.

DECRETA:

ARTÍCULO 1. Se adiciona el Artículo 261 “bis” del Decreto No. 17-73 del Congreso de la República de Guatemala, Código Penal, el cual queda así:

Artículo 261 “Bis”. Las personas jurídicas colectivas o individuales, que realicen o presten servicios de cobro de carteras morosas, lesionando injustamente el patrimonio del deudor o sujeto obligado, así como ilegalmente afecten su honorabilidad, lugar de trabajo o estabilidad familiar o social, realizando o ejerciendo acciones extorsivas para la recuperación de deudas, serán sancionados con prisión de uno a seis años.

ARTÍCULO 2. Vigencia. El presente Decreto entrará en vigencia al día siguiente de su publicación en el diario oficial.



PASE AL ORGANISMO EJECUTIVO, PARA SU SANCIÓN, PROMULGACIÓN Y PUBLICACIÓN.

DADO EN EL PALACIO DEL ORGANISMO LEGISLATIVO, EN LA CIUDAD DE GUATEMALA, A LOS UNO DÍAS DEL MES DE JULIO DEL DOS MIL QUINCE.

PRESIDENTE

SECRETARIO



CONCLUSIÓN DISCURSIVA

El Congreso de la República de Guatemala, a través del poder que tiene para legislar, debe procurar la protección de nuevas formas de ilícitos penales, como política de protección penal, evitando la práctica de recuperación y cobro de carteras morosas, transgrediendo bienes jurídicos tutelados. Debe limitarse la práctica de cobranza con cartas, llamadas telefónicas, rótulos en los lugares de trabajo o residencia del deudor, con amenazas de perjudicar al deudor o bien con frases tales como conozca a su vecino. El perjudicar bienes jurídicos tutelados como el patrimonio y la honorabilidad, dan lugar a la persecución penal de las prácticas de cobranza extrajudicial extorsivas.





BIBLIOGRAFÍA

- ALBALADEJO, Manuel. **Derecho civil I.** España: Ed. Casa del Libro. Cartagena, 1989.
- ASA, Hakey, Friederich. **Derecho, legislación y libertad.** Guatemala. (s.e.), Universidad Francisco Marroquín, 1986.
- BARRIENTOS PELLECCER, César. **Derecho procesal penal guatemalteco.** Guatemala: Ed. Magna Terra, 1996.
- BARRIENTOS PELLECCER, César. **La desjudicialización en el nuevo proceso penal guatemalteco, en Justicia penal y sociedad.** Guatemala: Ed. Magna Terra, 1995.
- BARRIENTOS PELLECCER, César. **Los poderes judiciales.** Guatemala: Ed. Magna Terra Editores, 1996.
- BAUMMAN, Jurgen. **Derecho procesal penal.** Argentina: Ed. De Palma, 1966.
- BRACHFIELD, Pere. **Análisis del moroso profesional.** España: Ed. Mega Ediciones, 2004.
- BRACHFIELD, Pere. **La nueva legislación contra la morosidad descodificada.** España: Ed. Mega Ediciones, 2005.
- BINDER, Alberto, **El proceso penal, programa para el mejoramiento de la administración de justicia.** Costa Rica: (s.e.), 1991.



CABANELLAS, Guillermo. **Diccionario de derecho usual.** Argentina: Ed. Heliasta, 1988.

CASTÁN TOBEÑAS, José. **Derecho civil común español.** España: Ed. Nauta, 1989.

COUTURE, Eduardo J. **Fundamentos de derecho procesal civil.** Uruguay: Ed. Cesna, 1988.

CHIOVENDA, Giuseppe. **Instituciones de derecho procesal civil.** Italia: Ed. Palermo, 1987.

ESPÍN CANOVAS, Diego. **Manual de derecho civil I.** España: Ed. Pirámide S.R.L, 1987.

GONZALEZ ORBANEJA, Emilio, **Derecho procesal.** España: Ed. Nauta, 1967.

<https://www.bbva.com.co/gestion-de-cobranzas...> (Consultado: 12/4/2015)

MORO, Tomas. **Diccionario jurídico multimedia Espasa.** España: Ed. Pirámide S.R.L, 2001.

LÓPEZ M., Mario R. **La práctica procesal civil en el juicio ejecutivo en la vía de apremio.** Guatemala: (s.e.), 2001.

OSSORIO, Manuel. **Diccionario de ciencias jurídicas, políticas y sociales.** Argentina: Ed. Heliasta, 1976.



PRIETO CASTRO, Daniel. **Derecho procesal civil**. México: Ed. De Palma, 1996.

SOLER, Sebastián. **Derecho penal argentino**. Argentina: Ed. Tipografía Editora, 1992.

SOPENA RAMÓN. **Diccionario enciclopédico ilustrado de la lengua española**. España: Ed. Ramón Sopena, 1985

Legislación:

Constitución Política de la República de Guatemala. Asamblea Nacional Constituyente. 1986

Código Civil. Enrique Peralta Azurdia, Jefe de Gobierno de la República de Guatemala, Decreto Ley 106. 1963.

Código Procesal Civil y Mercantil. Enrique Peralta Azurdia, Jefe de Gobierno de la República de Guatemala, Decreto Ley 107. 1963.

Código Penal. Decreto número 17-73 del Congreso de la República de Guatemala. 1973

Código de Comercio. Decreto número 2-70 del Congreso de la República de Guatemala. 1970.

Código Procesal Penal. Decreto número 51-92 del Congreso de la República de Guatemala. 1992

Acuerdo número 4-99 del Fiscal General de la República. Reglamento de Funciones de la Fiscalía de Sección contra el Crimen Organizado.