

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES



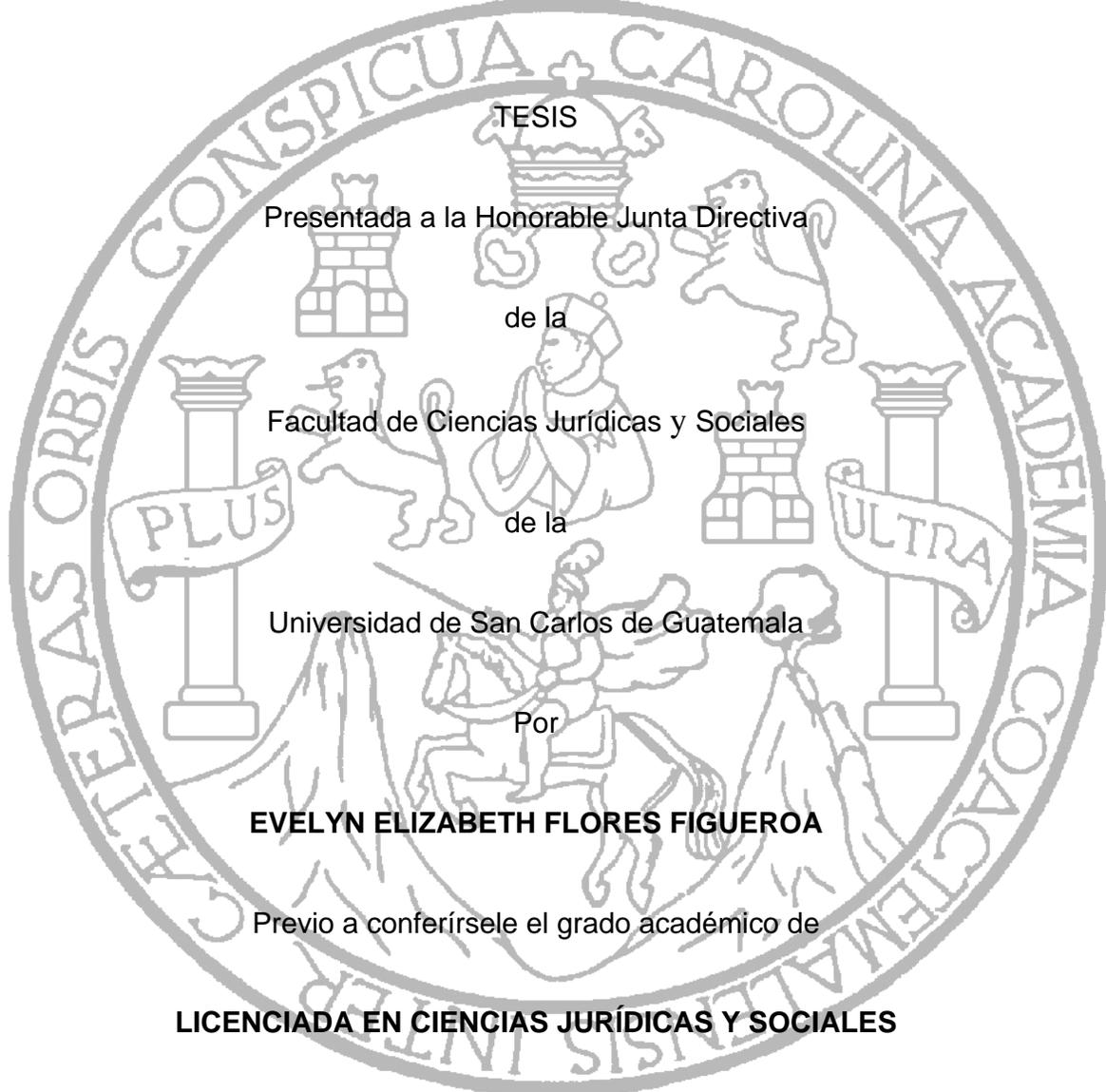
**LA COBRANZA DE CARTERA MOROSA EN GUATEMALA, BAJO  
PROCEDIMIENTOS ANÓMALOS QUE CONLLEVAN EL RECHAZO  
DEL INDIVIDUO POR AFECTACIÓN A SU INTEGRIDAD**

**EVELYN ELIZABETH FLORES FIGUEROA**

Guatemala, agosto de 2011

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES

**LA COBRANZA DE CARTERA MOROSA EN GUATEMALA, BAJO  
PROCEDIMIENTOS ANÓMALOS QUE CONLLEVAN EL RECHAZO  
DEL INDIVIDUO POR AFECTACIÓN A SU INTEGRIDAD**



TESIS

Presentada a la Honorable Junta Directiva

de la

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

de la

Universidad de San Carlos de Guatemala

Por

**EVELYN ELIZABETH FLORES FIGUEROA**

Previo a conferírsele el grado académico de

**LICENCIADA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES**

y los títulos profesionales de

**ABOGADA Y NOTARIA**

Guatemala, agosto de 2011

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

|             |      |                                |
|-------------|------|--------------------------------|
| DECANO:     | Lic. | Bonerge Amilcar Mejía Orellana |
| VOCAL I:    | Lic. | César Landelino Franco López   |
| VOCAL II:   | Lic. | Mario Ismael Aguilar Elizardi  |
| VOCAL III:  | Lic. | Luis Fernando López Díaz       |
| VOCAL IV:   | Br.  | Mario Estuardo León Alegría    |
| VOCAL V:    | Br.  | Pablo José Calderón Gálvez     |
| SECRETARIO: | Lic. | Avidán Ortiz Orellana          |

**TRIBUNAL QUE PRACTICÓ  
EL EXAMEN TÉCNICO PROFESIONAL**

**Primera Fase:**

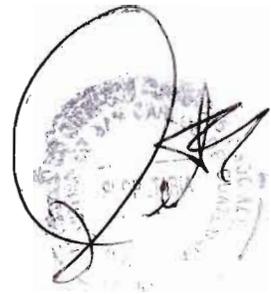
|             |        |                            |
|-------------|--------|----------------------------|
| Presidente: | Lic.   | Jorge Mario Alvarez Quiros |
| Vocal:      | Lic.   | Luis Emilio Orozco Piloña  |
| Secretaria: | Licda. | Marta Valenzuela Bonilla   |

**Segunda Fase:**

|             |      |                                  |
|-------------|------|----------------------------------|
| Presidente: | Lic. | Luis Alberto Zeceña López        |
| Vocal:      | Lic. | Eduardo Leonel Esquivel Portillo |
| Secretario: | Lic. | José Alejandro Alvarado Sandoval |

**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).

**Lic. GUSTAVO ADOLFO FLORES TINTI**  
**ABOGADO Y NOTARIO**  
14 calle 6-12, Zona 1  
Edificio Valenzuela 2do. Nivel – Oficina 205  
Cel. 52062008



Guatemala, 24 de Junio de 2010.

Licenciado:  
Marco Tulio Castillo Lutín  
Jefe de la Unidad de Asesoría de Tesis  
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales  
Universidad de San Carlos de Guatemala

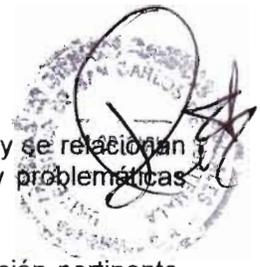


Estimado Licenciado Castillo:

De manera atenta me dirijo a usted con referencia al trabajo de tesis de la estudiante **EVELYN ELIZABETH FLORES FIGUEROA** titulado **"LA COBRANZA DE CARTERA MOROSA EN GUATEMALA, BAJO PROCEDIMIENTOS ANÓMALOS QUE CONLLEVAN EL RECHAZO DEL INDIVIDUO POR AFECTACIÓN A SU INTEGRIDAD"**, del cual fui designado asesor. Después de la labor encomendada me es grato manifestarle lo siguiente:

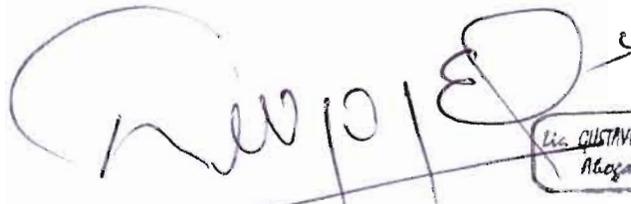
1. La tesis analiza teórica y legalmente la importancia de tener claras las ideas elementales del tema en cuestión, que hacen comprensible cada capítulo desarrollado, siendo de interés para estudiantes y profesionales.
2. El contenido técnico y científico de la investigación, señala la importancia de la ejecución de cobros en forma judicial y extrajudicial, cuyas técnicas de cobro utilizadas actualmente en Guatemala, sean apegadas a la ley.
3. Se apegó estrictamente a la metodología analítica-sintética e inductiva-deductiva, Se utilizó una técnica apropiada para su desarrollo como lo es la bibliográfica, de campo, jurídica y documental.
4. En el desenvolvimiento del contenido, a la sustentante se le indicaron ciertas correcciones y adiciones, para que al final se utilizara la redacción y terminología jurídica adecuada y precisa, en los cuatro capítulos en los cuales dividió la tesis.
5. La autora de la tesis en su trabajo hace un aporte valioso para el estudio de las ciencias jurídicas, ya que anteriormente no se había escrito sobre la legislación existente en cuanto al crédito, los procedimientos para ejecutar su pago y las correspondientes formas de cobranzas en Guatemala, constituyendo un avance en la materia.

6. Las conclusiones y recomendaciones que formula son claras y precisas, y se relacionan entre sí, siendo las recomendaciones una solución a las conclusiones y problemáticas planteadas.
7. Para el desarrollo de la investigación se consultó la bibliografía y legislación pertinente, de las cuales se obtuvo la información suficiente, idónea y actual.

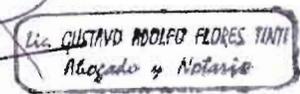


En conclusión, el trabajo de tesis cumple con los requisitos legales contemplados en el Artículo 32 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público, motivo por el cual emito DICTAMEN FAVORABLE para su evaluación por el tribunal examinador, previo a optar por el grado académico de Licenciada en Ciencias Jurídicas y Sociales.

Atentamente



Lic. Gustavo Adolfo Flores Tinti  
Asesor de Tesis  
Colegiado No. 5,929.



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS  
DE GUATEMALA



FACULTAD DE CIENCIAS  
JURÍDICAS Y SOCIALES

Ciudad Universitaria, zona 12  
Guatemala, C. A.



UNIDAD ASESORÍA DE TESIS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES. Guatemala, veintiuno de julio de dos mil diez.

Atentamente, pase al (a la) LICENCIADO (A) RAFAEL REYES ROLDÁN, para que proceda a revisar el trabajo de tesis del (de la) estudiante EVELYN ELIZABETH FLORES FIGUEROA. Intitulado: "LA COBRANZA DE CARTERA MOROSA EN GUATEMALA, BAJO PROCEDIMIENTOS ANÓMALOS QUE CONLLEVAN EL RECHAZO DEL INDIVIDUO POR AFECTACIÓN A SU INTEGRIDAD".

Me permito hacer de su conocimiento que está facultado (a) para realizar las modificaciones de forma y fondo que tengan por objeto mejorar la investigación, asimismo, del título de trabajo de tesis. En el dictamen correspondiente debe hacer constar el contenido del Artículo 32 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público, el cual dice: "Tanto el asesor como el revisor de tesis, harán constar en los dictámenes correspondientes, 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, las conclusiones, las recomendaciones y la bibliografía utilizada, si aprueban o desaprueban el trabajo de investigación y otras consideraciones que estimen pertinentes".

  
LIC. MARCO TULIO CASTILLO LUTÍN  
JEFE DE LA UNIDAD ASESORÍA DE TESIS



cc. Unidad de Tesis  
MTCL/slh.

Lic. RAFAEL REYES ROLDÁN  
Abogado Y Notario  
14 calle 6-12, Zona 1, 2do. nivel  
Oficina 205, Edificio Valenzuela  
Cel. 45799059



Guatemala, 01 de Marzo de 2011.

Licenciado:

Carlos Castro Monroy  
Jefe de la Unidad de Asesoría de Tesis  
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales  
Universidad de San Carlos de Guatemala



Estimado Licenciado Castro:

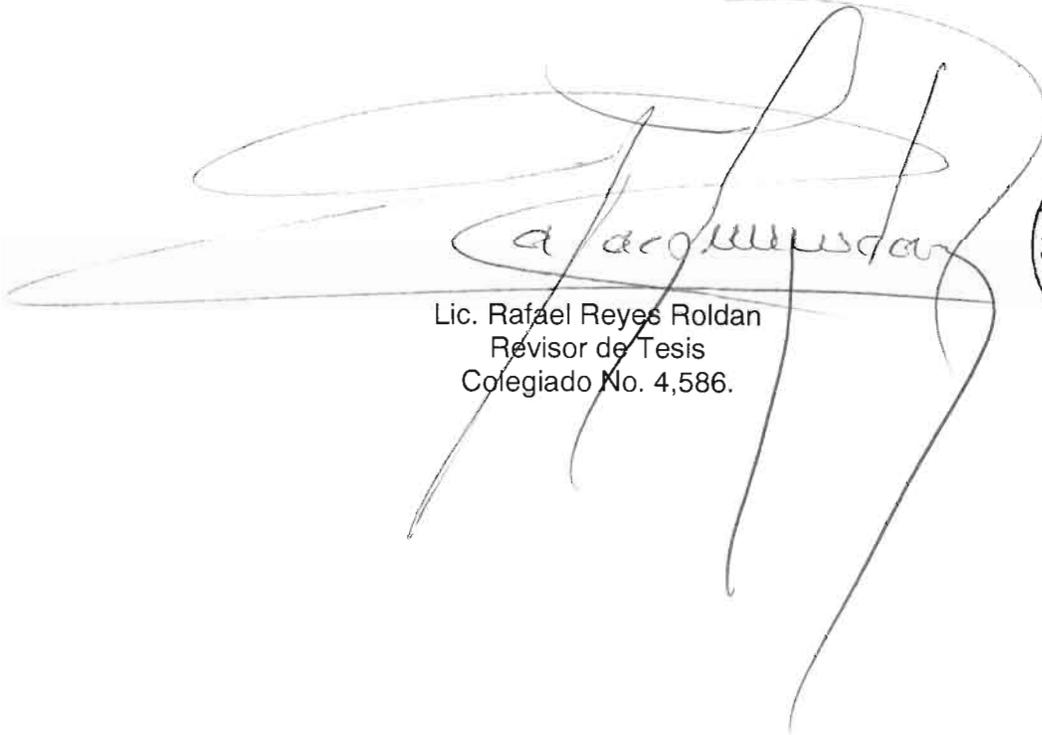
Tengo el agrado de dirigirme a usted en referencia al trabajo de tesis de la estudiante **EVELYN ELIZABETH FLORES FIGUEROA** titulado "**LA COBRANZA DE CARTERA MOROSA EN GUATEMALA, BAJO PROCEDIMIENTOS ANÓMALOS QUE CONLLEVAN EL RECHAZO DEL INDIVIDUO POR AFECTACIÓN A SU INTEGRIDAD**", del cual fui designado revisor. Después de la labor encomendada me permito manifestarle lo siguiente:

- a) Que procedí a revisar el trabajo de la tesis mencionada anteriormente, identificando el carácter técnico y científico de la misma al desarrollar claramente todos los aspectos que inducen a comprobar la hipótesis planteada al inicio de la investigación, así como los objetivos generales y específicos.
- b) En la elaboración del trabajo se integró la metodología y técnicas necesarias para este tipo de investigación, el cual me pareció aceptable, pues se utilizaron los métodos analítico-sintético e inductivo-deductivo, y las técnicas de investigación bibliográfica, de campo, jurídica y documental, haciendo aportaciones valiosas y propuestas concretas para su realización.
- c) El contenido de la investigación está redactado de la manera correcta, pues se cumplen con las reglas ortográficas y se utilizan las palabras precisas, haciendo la obra comprensible para los lectores.
- d) El tema investigado por la autora reviste vital importancia y por ende constituye un aporte académico, además de contribuir científicamente al ejercicio profesional, al ampliar la bibliografía que existe al respecto.

- e) Las conclusiones desarrolladas al final del trabajo, resultan congruentes con el contenido de la tesis y las recomendaciones a las mismas son consecuencia del análisis de la investigación realizada, como soluciones a los problemas encontrados.
- f) La bibliografía utilizada es congruente con los temas desarrollados dentro de la investigación y la forma de citar cada obra y legislación es la adecuada.

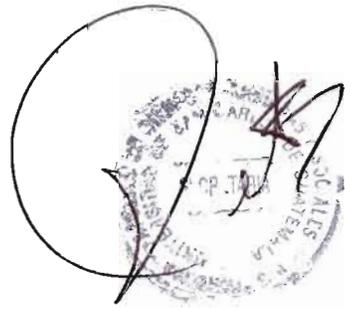
En conclusión, la tesis se ajusta a los requerimientos que se deben cumplir de conformidad con el Artículo 32 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público, razón por la cual, resulta procedente APROBAR el trabajo de tesis titulado **LA COBRANZA DE CARTERA MOROSA EN GUATEMALA, BAJO PROCEDIMIENTOS ANÓMALOS QUE CONLLEVAN EL RECHAZO DEL INDIVIDUO POR AFECTACIÓN A SU INTEGRIDAD**, a fin de optar por el grado académico de Licenciada en Ciencias Jurídicas y Sociales y a los títulos de Abogada y Notaria.

Atentamente



Lic. Rafael Reyes Roldan  
Revisor de Tesis  
Colegiado No. 4,586.



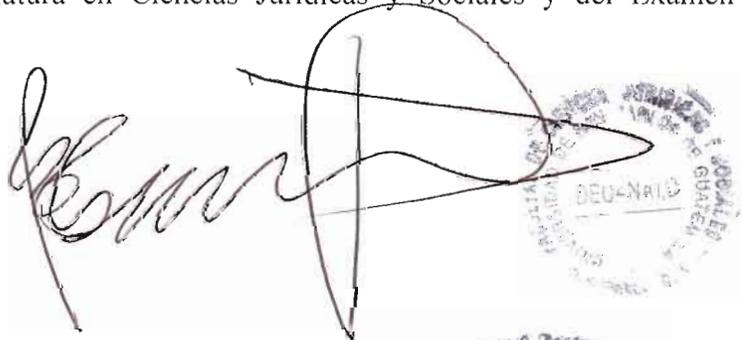


DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES.

Guatemala, cinco de mayo del año dos mil once.

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la Impresión del trabajo de Tesis del (de la) estudiante EVELYN ELIZABETH FLORES FIGUEROA, Titulado LA COBRANZA DE CARTERA MOROSA EN GUATEMALA, BAJO PROCEDIMIENTOS ANÓMALOS QUE CONLLEVAN EL RECHAZO DEL INDIVIDUO POR AFECTACIÓN A SU INTEGRIDAD. Artículos 31, 33 y 34 del Normativo para la elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público.-

CMCM/sllh.





## DEDICATORIA

- A DIOS: Por ser mi guía e iluminarme en este recorrido y alcanzar mi objetivo.
- A MIS PADRES: Juan Enrique Flores Tintí y especialmente a mi madre Berta Figueroa, por darme la vida y por apoyarme en este triunfo que hoy he alcanzado gracias a su esfuerzo y dedicación.
- A MIS HERMANOS: César Giovanni, Estuardo Enrique y Juan José, por la comprensión y apoyo para lograr esta meta.
- A MIS SOBRINOS: Brian Estuardo, René Osiel y César Alejandro, con cariño fraternal.
- A MIS ABUELITAS: Gabriela Figueroa y Dorotea Tintí, por su amor y ejemplo.
- A TODA MI FAMILIA: Por todo su cariño y apoyo.
- A MIS AMIGOS: Por los gratos momentos que compartimos y quienes han colaborado para mi desarrollo académico, profesional y como persona.
- A: Leonel Urbina y Lic. Gustavo Flores (QEPD), por su apoyo para lograr esta meta.
- A: La Universidad de San Carlos de Guatemala y a la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

## ÍNDICE

|   | <b>Pág.</b> |
|---|-------------|
| Introducción .....  | i           |
| <b>CAPÍTULO I</b>   |             |
| 1 El crédito .....  | 1           |
| 1.1. Definición .....   | 1           |
| 1.2. Antecedentes históricos .....  | 3           |
| 1.2.1. Trueque o permuta .....  | 4           |
| 1.2.2. Compraventa no monetaria .....   | 4           |
| 1.2.3. Etapa monetaria .....  | 5           |
| 1.2.4. Compraventa a crédito .....  | 5           |
| 1.2.5. Compraventa internacional en compensación .....                                    | 6           |
| 1.3. Tipos de crédito .....   | 6           |
| 1.3.1. Según la personalidad administrativa o privada<br>de la entidad participante ..... | 7           |
| 1.3.2. Según la finalidad que se dé al dinero prestado .....                              | 7           |
| 1.3.3. Según su término de pago .....   | 7           |
| 1.3.4. Según la garantía ofrecida al prestador .....                                      | 8           |
| 1.3.5. Según la intervención o no de un banco como prestador .....                        | 10          |
| 1.3.6. Según la nacionalidad de las partes .....  | 10          |
| 1.3.7. Según el sujeto que otorga el crédito .....  | 11          |
| 1.3.8. Según la operación de crédito que se realice .....                                 | 11          |
| 1.4. Sujetos del crédito .....  | 13          |
| 1.4.1. Instituciones bancarias .....  | 14          |

|  | <b>Pág.</b> |
|--|-------------|
| 1.4.2. Empresas proveedoras de bienes y servicios al crédito ..... | 15          |
| 1.4.3. Usuario del crédito .....                                   | 16          |
| 1.4.4. Agencias de cobro .....                                     | 17          |
| 1.5. Cartera de crédito .....                                      | 18          |
| 1.6. Protección del crédito .....                                  | 19          |
| 1.6.1. Protección que brinda el Estado .....                       | 19          |
| 1.6.2. Protección para las instituciones bancarias .....           | 20          |
| 1.6.3. Protección para el proveedor .....                          | 21          |
| 1.6.4. Protección para el usuario del crédito .....                | 22          |
| 1.7. Elementos del crédito .....                                   | 25          |
| 1.7.1. Bienes .....  | 25          |
| 1.7.2. Servicios .....   | 26          |
| 1.7.3. Capital .....   | 26          |
| 1.8. Principios básicos de política crediticia .....               | 28          |

## **CAPÍTULO II**

|      |  |    |
|------|--|----|
| 2    | Proceso crediticio .....   | 31 |
| 2.1. | Solicitud del crédito .....  | 31 |
|      | 2.1.1. Información que se le presenta a las empresas proveedoras<br>de bienes y servicios al crédito ..... | 32 |
|      | 2.1.2. Información que se le presenta a las instituciones bancarias ..                                     | 34 |
| 2.2. | Análisis de la solicitud del crédito .....   | 39 |
|      | 2.2.1. Capacidad de pago .....   | 39 |
|      | 2.2.2. Límite de crédito .....   | 40 |

|  | <b>Pág.</b> |
|--|-------------|
| 2.2.3. La confianza .....                                | 40          |
| 2.2.4. Récord crediticio .....                           | 40          |
| 2.2.5. Estabilidad laboral .....                         | 41          |
| 2.2.6. Cargas familiares .....                           | 41          |
| 2.2.7. Referencias personales y comerciales .....        | 41          |
| 2.2.8. Estados financieros .....                         | 42          |
| 2.2.9. Informes de los registros públicos .....          | 42          |
| 2.2.10. Informes de empresas especializadas .....        | 42          |
| 2.2.11. Análisis conforme al reglamento JM-93-2005 ..... | 43          |
| 2.3. Aprobación del crédito .....                        | 43          |
| 2.4. Formalización .....                                 | 44          |
| 2.4.1. Títulos de crédito .....                          | 44          |
| 2.4.2. Contratos .....                                   | 45          |
| 2.5. Procesos de seguimiento .....                       | 47          |
| 2.6. Recuperación .....                                  | 47          |

### **CAPÍTULO III**

|  |    |
|--|----|
| 3 Riesgo de crédito .....  | 49 |
| 3.1. Riesgo .....  | 49 |
| 3.1.1. Clases de riesgos .....                                   | 49 |
| 3.2. Riesgo crediticio .....                                     | 52 |
| 3.2.1. Definición .....  | 52 |
| 3.2.2. Causas .....  | 52 |
| 3.2.3. El riesgo crediticio en las instituciones bancarias ..... | 53 |

|   | <b>Pág.</b> |
|---|-------------|
| 3.2.4. Resolución JM-93-2005 .....  | 54          |
| 3.3. Identificación y administración de riesgo .....                                    | 58          |
| 3.4. La administración de riesgos, según la Ley de Bancos y Grupos<br>Financieros ..... | 59          |
| 3.5. Situación actual de la cartera crediticia .....                                    | 62          |

#### **CAPÍTULO IV**

|   |    |
|---|----|
| 4 Procedimientos de cobro .....                               | 63 |
| 4.1. Obligación pecuniaria del crédito .....                  | 63 |
| 4.1.1. Contenido de la obligación de pago .....               | 64 |
| 4.1.2. La mora .....  | 64 |
| 4.1.3. Incumplimiento de la obligación de pago .....          | 65 |
| 4.1.4. Ejecución de la obligación de pago .....               | 66 |
| 4.1.5. Extinción de la obligación de pago .....               | 66 |
| 4.2. Políticas de cobranza .....                              | 67 |
| 4.3. Sujetos que realizan el cobro .....                      | 68 |
| 4.3.1. Forma interna .....                                    | 68 |
| 4.3.2. Forma externa .....                                    | 69 |
| 4.4. Etapas de cobro .....                                    | 70 |
| 4.4.1. Etapa extrajudicial .....                              | 70 |
| 4.4.2. Etapa judicial .....                                   | 71 |
| 4.5. Técnicas de cobro .....                                  | 72 |
| 4.6. Procedimientos anómalos de cobro de cartera morosa ..... | 74 |
| 4.6.1. Situación actual .....                                 | 75 |

|   | <b>Pág.</b> |
|---|-------------|
| 4.6.2. Presentación y análisis del trabajo de campo ..... | 78          |
| 4.6.3. Aspectos legales en Guatemala .....                | 79          |
| 4.6.4. Implicaciones penales .....                        | 80          |
| 4.6.5. Legislación comparada .....                        | 86          |
| 4.6.6. Bases para una propuesta de ley en Guatemala ..... | 98          |
| <b>CONCLUSIONES</b> .....                                 | <b>101</b>  |
| <b>RECOMENDACIONES</b> .....                              | <b>103</b>  |
| <b>ANEXOS</b> .....                                       | <b>105</b>  |
| <b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....                                 | <b>113</b>  |

## INTRODUCCIÓN

Esta investigación ha sido desarrollada con el objeto de analizar las fases para la aprobación de un crédito, detallando la información a solicitar y el análisis de la documentación aportada, así como las formas de seguimiento y recuperación de los créditos otorgados por las empresas proveedoras de bienes y servicios al crédito y las instituciones bancarias, por su actividad de intermediación financiera.

El crédito origina una obligación de pago, cuyo incumplimiento faculta al acreedor para iniciar los trámites respectivos con el fin de recuperar el adeudo atrasado, mediante métodos de cobranza legales, para lo cual se inician los procesos ejecutivos regulados en la legislación civil y mercantil, al acudir a los órganos jurisdiccionales competentes y ofrecer los documentos que se constituyen como títulos ejecutivos, que tienden a acreditar el incumplimiento de pago por parte del deudor, usuario de un crédito. Sin embargo, para acudir a estos procesos es necesario que el acreedor agote las últimas vías de cobro en forma extrajudicial, sea directamente a través del departamento de cobros o mediante la contratación de agencias especializadas que le permitan recuperar el adeudo y evitar un proceso ejecutivo.

Para el desarrollo de este estudio se planteó la hipótesis siguiente: Es necesario establecer legalmente el límite sobre las prácticas de cobro extrajudicial que utilizan las empresas que otorgan créditos o las agencias de cobros, ante el incumplimiento de pagos por parte del deudor, para no afectar su integridad y no ser constitutivas de delito o falta.

El objetivo de la presente investigación es analizar los procedimientos de cobro utilizados actualmente en Guatemala, los cuales afectan la integridad de la persona deudora, y a través del estudio de la legislación comparada se determina que en otros países, como Estados Unidos y Puerto Rico ya emitieron la legislación pertinente que tiende a prohibir ciertos actos al momento de realizar los cobros, sancionando a los recaudadores de morosos que violen las disposiciones de la ley.

EL trabajo de tesis se desarrolla en cuatro capítulos, el primero contiene las disposiciones generales en cuanto al crédito; el segundo desarrolla los aspectos esenciales que deben estudiarse para un adecuado proceso crediticio; el tercero pretende analizar el riesgo crediticio, el cual se origina ante la imposibilidad de pagos por parte de usuarios de créditos; y por último, en el cuarto se analizan las técnicas de cobro en forma extrajudicial y judicial con el fin de recuperar el adeudo, siendo el primero objeto de un estudio pormenorizado tendiente a establecer si los procedimientos de cobros de carteras morosas afectan la integridad de la persona deudora hasta el punto de constituir delito, para lo cual se estudia la legislación comparada y se establecen las bases para una solución a dicha problemática en Guatemala.

A lo largo de este trabajo de investigación se emplearon los recursos metodológicos analítico-sintético e inductivo-deductivo, para conseguir el principal objetivo de encontrar la solución adecuada y concreta al planteamiento de la hipótesis del presente trabajo, se utilizaron las técnicas de investigación bibliográfica, de campo, jurídica y documental, esperando que la investigación realizada sea de ayuda para los lectores.

## CAPÍTULO I

### 1. El crédito

El presente capítulo comprende los aspectos relevantes del crédito, los cuales se desarrollan con el fin de lograr una mejor comprensión del lector hacia el contenido de la presente investigación.

#### 1.1. Definición

“La palabra crédito viene del latín creditus (sustantivación del verbo credere: creer), que significa "cosa confiada". Así "crédito" en su origen significa entre otras cosas, confiar o tener confianza.”<sup>1</sup>

Según el Diccionario de la Real Academia Española, crédito es el “derecho que uno tiene a recibir de otro alguna cosa, por lo común dinero”. Por su parte, el Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales de Manuel Ossorio define el crédito como el “derecho que tiene una persona, llamada acreedor, de exigir de otra, denominada deudor, un determinado comportamiento”.

Se establece que el crédito surge cuando una o varias personas individuales o jurídicas están en condiciones de proporcionar un bien, ya sea dinero, mercaderías o servicios y le permiten su uso a otras que lo necesitan, confiando en que el importe prestado, será pagado o devuelto en un futuro, según las condiciones estipuladas por ambas partes.

---

<sup>1</sup> [www.wikipedia.com](http://www.wikipedia.com) (08-03-2010) 10:00 am

El uso del crédito beneficia a ambas partes, tanto al que lo otorga como al que lo recibe, así lo expone el Licenciado Carlos Felipe Dávalos Mejía, al indicar que “El crédito se revela como un acto jurídico mediante el cual el prestador entrega temporalmente bienes de su propiedad a cambio del dinero adicional que cobrará cuando aquéllos le sean retornados. El acreditado por su parte, se aprovecha temporalmente de los bienes prestados por cuyo uso está de acuerdo en pagar una renta, que es el interés que el prestador tiene en prestar y que se denomina interés.”<sup>2</sup>

A la fecha de la investigación, la población de Guatemala enfrenta distintos tipos de problemas, quizás el mayor o más importante sea el económico debido en su mayoría a las pocas oportunidades de trabajo, además de los salarios bajos que estas representan y que no permiten al trabajador satisfacer todas sus necesidades, obligándose a solicitar préstamos fiduciarios ya sea en instituciones financieras supervisadas por el Estado como son los Bancos y hasta entidades o personas quienes no están sujetos a esta supervisión, constriñéndose a devolver el capital solicitado más los intereses que este préstamo represente; de igual manera se pueden adquirir bienes y/o servicios básicos, que según las políticas de la empresa proveedora, se entregan, prestan o brindan al crédito, comprometiéndose el acreedor de los mismos a cumplir las condiciones que se pacten por ambos sujetos, principalmente con la obligación de pago.

---

<sup>2</sup> Dávalos Mejía. Carlos Felipe. **Títulos y Operaciones de Crédito**. Pág. 48-49

## 1.2. Antecedentes históricos

El dinero es un “instrumento económico que se utiliza como medida del valor de los bienes y servicios, medio de cambio y medio de pago de obligaciones. En la vida moderna el dinero constituye una institución económica indispensable”<sup>3</sup>. A través de la historia, el dinero utilizado como medio de intercambio, ha adquirido una gran importancia, generalmente involucra a dos sujetos: uno de ellos, tiene una necesidad, y el otro es quien ofrece la satisfacción de esa necesidad a cambio de un bien útil para cualquier otro intercambio, el dinero, por ello considero importante determinar las etapas por las cuales hoy el dinero ha tomado un gran valor, y su posibilidad de efectuar intercambios de bienes cuyo pago se realiza en un futuro.

El Licenciado Carlos Dávalos expone que hay 5 etapas evolutivas del comercio<sup>4</sup>, actividad en la que se realiza la compra-venta de bienes, utilizando el dinero:

- Trueque o Permuta;
- Compraventa no Monetaria;
- Compraventa Monetaria;
- Compraventa a Crédito;
- Compraventa internacional en compensación.

---

<sup>3</sup> Ruiz Orellana, Alfredo Enrique. **Diccionario de Términos Contables**. Pág. 167

<sup>4</sup> Dávalos, **Ob. Cit**; pág. 6.

### **1.2.1. Trueque o permuta.**

Históricamente el trueque implicaba el intercambio de objetos que representaban valor por otros sin que mediara dinero y cuyo fin era satisfacer las necesidades según cada persona. El trueque fue en su momento la forma principal para negociar y así satisfacer las insuficiencias. Sin embargo, este intercambio de bienes no producía bienestar a todas las personas, por diversas causas, entre ellas cabe mencionar que no había quien tuviera los excedentes que el consumidor necesitaba o porque la persona no tenía excedentes para intercambiar y así satisfacer su necesidad, motivo por el cual, esta forma de negociación fue decayendo aunque esta práctica continúa utilizándose hoy en día como un contrato de permuta y regulada en el Artículo 1852 del Código Civil, Decreto-Ley número 106, el cual literalmente establece: “La permuta es un contrato por el cual cada uno de los contratantes transmite la propiedad de una cosa a cambio de la propiedad de otra. Cada permutante es vendedor de la cosa que da y comprador de la que recibe en cambio; y cada una de las cosas es precio de la otra.”

### **1.2.2. Compraventa no monetaria**

Posteriormente y debido a la decadencia del trueque, se comienza a realizar intercambios con diversos bienes de valor común, tales como: metales o piedras preciosas y animales, que de alguna manera se transportaban fácilmente para llevar a cabo el intercambio. Para el Licenciado Carlos Felipe Dávalos Mejía, esta etapa “se

caracteriza por el surgimiento de bienes con valor común”<sup>5</sup>, Dado a que el transporte no era accesible a todas las personas, esta forma de intercambio tampoco lograba satisfacer las necesidades, por lo que también decayó.

### **1.2.3. Etapa monetaria**

Surge el uso de la moneda con características especiales primeramente acuñadas en metal, acerca de lo cual el autor señala “Etapa importante en la cual el príncipe ordenó imprimir en cada porción de metal, signos distintivos para controlar el volumen del valor representado en cada pieza y la unidad de intercambio y para prohibir, con mejores posibilidades de sanción y de vigilancia, la salida de su principado del metal/moneda por él acuñada.”<sup>6</sup> Por lo tanto, estos metales impresos fueron en su momento los utilizados para intercambiar y adquirir los bienes que permitían la satisfacción de las necesidades. Pero con el tiempo incrementa el número de población, no así el metal acuñado, lo que provocó la imposibilidad de intercambiar bienes por no existir suficientes metales. Esto hizo necesario la sustitución de los metales por el papel, el cual representa determinado número de monedas metálicas.

### **1.2.4. Compraventa a crédito**

Denominada también por el autor como la “Nueva etapa del comercio que se caracteriza en que el intercambio lo realiza el comprador y vendedor en dos momentos,

---

<sup>5</sup> **Ibid.**

<sup>6</sup> **Ibid**, pág. 7.

es decir un intercambio realizado a plazo y no como en las etapas anteriores, cuyo intercambio lo realizaban simultáneamente en el mismo espacio; acá el vendedor entrega la cosa y posteriormente el comprador entrega su precio. El vendedor entregaba la cosa porque tenía fe, confianza (*credere*), en que el comprador la pagaría, es decir, le daba crédito a su promesa de pago”<sup>7</sup>. Inicia entonces el uso del crédito, caracterizado en una compra-venta que se realiza en dos momentos, el primero hace referencia a la entrega del bien y el segundo se refiere al pago de ese bien.

#### **1.2.5. Compraventa internacional en compensación**

Etapa caracterizada por el intercambio de bienes y no con dinero por su difícil conversión. Se intercambian aquellos bienes en los cuales cualquier país posee un excedente de su producción. Esta es una nueva forma de compra-venta que ayuda al desarrollo de los países en cuanto adquirir aquellos bienes que en dicho país no se producen y que se consideran necesarios para satisfacer las necesidades de la población de ese país.

#### **1.3. Tipos de crédito**

El crédito se concede en diversas formas, siendo una de ellas, que una persona solicite el préstamo de una cantidad de dinero, cuyo acreedor acepta un aplazamiento en el pago del mismo, o bien se acepta el cumplimiento de esa obligación de pago por

---

<sup>7</sup> *Ibid*, pág. 8.

persona distinta de la que recibió el beneficio de esta obligación. Otra forma de conceder un crédito se da en la compra-venta de bienes y servicios, involucrando a dos actores fundamentales, los consumidores o usuarios y los proveedores de bienes o servicios. Según el Licenciado Dávalos Mejía, los créditos pueden ser:

### **1.3.1. Según la personalidad administrativa o privada de la entidad participante.**

- Públicos. Interviene alguna institución del Estado;
- Privados. Entre particulares o empresas privadas.

### **1.3.2. Según la finalidad que se dé al dinero prestado**

- Para la producción. El crédito concedido se aplica a la agricultura, ganadería, construcción, transporte, servicios, pesca, industrias y otras actividades económicas;
- Para el consumo. Es un préstamo que se realiza generalmente a corto o mediano plazo y que hace referencia a la adquisición de bienes y servicios cuyo pago se efectúa más adelante.

### **1.3.3. Según su término de pago**

- Corto Plazo. Hace referencia a aquellos créditos cuyo pago debe realizarse en menos de un año, por ejemplo: créditos de consumo;

- Mediano Plazo. Créditos otorgados en un plazo de uno a cinco años, por ejemplo: inversiones en activos fijos.
- Largo Plazo. Créditos otorgados para periodos mayores de cinco años. Ejemplo: créditos hipotecarios.

#### **1.3.4. Según la garantía ofrecida al prestador**

Las instituciones que conceden créditos consistentes en cierta cantidad de dinero, tal es el caso de las instituciones bancarias, exigen la constitución de una garantía que le permitirá resarcir el importe prestado al usuario, en caso de que éste incumpla con su obligación de pago en la fecha y forma estipuladas. “La concesión de un crédito no se justifica por la cantidad o calidad de las garantías aportadas. El crédito debe concederse en razón directa de la viabilidad y justo planteamiento razonado de las necesidades, plazo, reembolso, etc. Si el crédito *per se* en razón de la solvencia y posibilidades del solicitante, no puede concederse, es mejor no pensar en las garantías. Estos deben considerarse como una defensa efectiva en casos de necesidad por haberse producido algún fenómeno de cualquier tipo que no pudo ser previsto con anterioridad a la hora de la concesión. Naturalmente, a mayor número de garantías disponibles mayor seguridad habrá de que la operación llegue a su feliz término; pero no debe ser política bancaria la concesión de créditos basados sólo en las garantías aportadas”.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> Martínez Cerezo, Antonio. **Como estudia la banca a las empresas**. Pág. 46

- Garantía Fiduciaria. Se concede a la vista de la confianza personal que merece el prestatario, como consecuencia de su total patrimonio, solvencia, moral y prestigio, quien junto a su fiador se comprometen solidaria y mancomunadamente a una obligación crediticia, garantizándolo únicamente con la firma de los que participan en el contrato respectivo.
  
- Garantía Prendaria o Mobiliaria. A través de esta garantía, el deudor entrega un bien mueble al acreedor, con el fin de asegurar el cumplimiento de pago y si éste no se efectúa, el acreedor podrá ejecutar el bien, a fin de que se venda en subasta pública para poder recibir el importe del crédito.
  
- Garantía Hipotecaria. Está constituida expresamente sobre un bien inmueble, con valor igual o superior a una cantidad de dinero prestada y que le pertenece al solicitante del crédito, pudiendo el acreedor, en caso de que la deuda no sea satisfecha en el plazo pactado, promover la venta del bien gravado, y con su importe se pague el crédito, de modo que el fin de esta garantía, le permite al acreedor garantizar la efectividad del crédito.
  
- Préstamos Mixtos. Se refiere a la constitución de dos o más garantías de distinta naturaleza determinando la cantidad del gravamen a la que se asignan y que en su conjunto garantizan el cumplimiento de una sola obligación. Los préstamos mixtos pueden ser: prendario-fiduciario, hipotecario-prendario, hipotecario-fiduciario.

### **1.3.5. Según la intervención o no de un banco como prestador**

- Bancarios. Es un banco el que concede al solicitante del crédito, la facultad de disponer de capital, el que deberá devolver en cierto plazo fijado por ambas partes, más los intereses que se cargan por el préstamo concedido.
- Privados. No intervienen instituciones bancarias y por ende no es fiscalizado por la Superintendencia de Bancos, sino que el crédito es otorgado entre empresas y/o empresas y personas individuales.

### **1.3.6. Según la nacionalidad de las partes**

- Nacionales. Involucra a sujetos de un mismo país.
- Internacionales. Involucra a sujetos de dos o más países.

La clasificación del tipo de crédito es tan variada como las necesidades, pero permanece la misma operación de intereses y aprovechamiento temporal que se comenta. Sin embargo, se considera prudente agregar los siguientes tipos de crédito

### **1.3.7. Según el sujeto que otorga el crédito**

- Crédito Comercial: Es el que concede una empresa a otra empresa comercial, de producción o de servicios, para comprar productos, suministrarse materias primas o para la adquisición de servicios.
- Crédito Individual. Es el que concede una empresa comercial a clientes individuales, destinados a satisfacer las necesidades del público en general.
- Crédito Bancario: Lo conceden las instituciones bancarias y financieras a las empresas comerciales, para que éstas inviertan en activos fijos, paguen sus deudas, aumenten sus ventas, y a las personas individuales, que necesitan recursos para financiar sus actividades. Las instituciones bancarias también conceden créditos a través de descuentos de documentos, cartas de crédito, tarjetas de crédito y otros.
- Crédito Gubernamental: Caracterizado porque el cliente es el gobierno.

### **1.3.8. Según la operación de crédito que se realice**

El Código de Comercio, Decreto número 2-70 del Congreso de la República de Guatemala, regula en su Capítulo IV del Título II dentro del Libro IV referente a las Obligaciones y Contratos Mercantiles, las operaciones de crédito que se realizan, en las cuales intervienen las instituciones bancarias, y que considero prudente enunciar.

- Apertura de Crédito. Contrato mercantil cuya función consiste en poner a disposición de una persona, cierta cantidad de dinero, quien se obliga a restituir las sumas que disponga más los gastos, comisiones e intereses que resulten a su cargo.
- Contrato de Descuento. Se realiza mediante el traspaso de instrumentos negociables de vencimiento futuro, mediante el endoso o concesión de derecho, recibiendo la cantidad establecida en dicho instrumento, previa deducción de una suma fijada por las partes.
- Contrato de Cuenta Corriente. Involucra a dos partes del negocio en una sola relación jurídica, fungiendo como acreedores o deudores, ya que realizan operaciones de crédito en forma cruzada.
- Contrato de Reporto. Se lleva a cabo cuando una parte llamada reportador, transfiera a la otra llamada reportado, la propiedad de títulos de crédito, obligándose este último a devolver al primero otros títulos de la misma especie dentro del plazo pactado y contra reembolso del precio de los títulos, el que podrá ser aumentado o disminuido según se haya convenido.
- Cartas Órdenes de Crédito. Contrato que se formaliza en un documento denominado carta orden de crédito, por medio del cual quien lo expide se dirige a un destinatario, ordenándole la entrega de una suma de dinero a la persona que en el mismo se indica.

- Tarjeta de Crédito. Manuel Ossorio la define como la “emitida por un banco u otra entidad financiera que autoriza a la persona a cuyo favor es emitida, efectuar pagos en los negocios adheridos al sistema mediante su firma y la exhibición de tal tarjeta. Nace así un crédito del vendedor contra el banco o entidad emisora, y de éstos contra el tenedor de la tarjeta”<sup>9</sup>. El uso de la tarjeta de crédito, permite pagar en una fecha posterior la adquisición de bienes y servicios; su uso entonces beneficia al consumidor, porque con ella se reducen sus operaciones en efectivo, además porque no es necesaria la provisión de fondos previamente a su uso.
- Crédito Documentario. Contrato que se caracteriza porque un sujeto llamado acreditante, se obliga frente a otro llamado acreditado, a pagar o contraer una obligación por cuenta de éste y en beneficio de un tercero beneficiario, de acuerdo con los requerimientos del propio acreditado.

#### **1.4. Sujetos del crédito**

En este apartado de la investigación, se estudian en forma teórica y legal los aspectos relativos a los sujetos que intervienen para el otorgamiento y la recuperación de un crédito.

---

<sup>9</sup> Ossorio, Manuel. **Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales**. Pág. 931

### 1.4.1. Instituciones bancarias

“Etimológicamente la palabra BANCO, significa establecimiento público que recibe, guarda dinero y lo presta”<sup>10</sup>. La constitución y autorización de un banco, así como sus operaciones y servicios tienen su fundamento formal o jurídico en la Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto número 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala. La Junta Monetaria, es la encargada de otorgar o denegar la autorización para la constitución de bancos, toda vez que tiene a su cargo la determinación de la política monetaria, cambiaria y crediticia del país, y de velar por la liquidez y solvencia del sistema bancario nacional, asegurando la estabilidad y el fortalecimiento del ahorro nacional, así lo regula el Artículo 133 de la Constitución Política de la República de Guatemala.

Las instituciones bancarias, tienen como función primordial, la intermediación financiera, la cual se caracteriza en la disposición de los fondos obtenidos de los depositantes y concederlos en calidad de préstamo a las personas que lo soliciten para su uso en actividades productivas quienes se comprometen a devolverlo en cierto plazo, representándole al banco un margen de ganancia consistente en un porcentaje que se aplica a la cantidad prestada y se denomina tasa de interés.

---

<sup>10</sup> Ralda de León, Javier Balmore. **Contabilidad Bancaria**. Pág. 5

#### **1.4.2. Empresas proveedoras de bienes y servicios al crédito**

El Artículo 3 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto número 6-2003 del Congreso de la República de Guatemala, define en su literal g) al proveedor, el cual lo constituye toda “persona individual o jurídica de carácter público o privado, nacional o extranjera que en nombre propio o por cuenta ajena, con o sin ánimo de lucro, realiza actividades de producción, fabricación, transformación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores o usuarios en el territorio nacional y por las que cobra precio o tarifa”.

Con esta definición, la figura del proveedor se representa de distintas maneras, según sea persona individual o jurídica o del Estado, de este país o de otro, y siempre que se dedique a la producción o a la comercialización de bienes o servicios, encargada de transferir la propiedad de dichos bienes, que por sus características son cosas apropiables y enajenables, o un servicio, destinado a satisfacer necesidades, a una persona consumidora, quien tendrá la obligación de pagar por ellos.

Las empresas se dedican a la venta de bienes al contado, es decir, que al momento de entregar un bien al usuario, se le cobrará el valor del mismo. Sin embargo, una forma de generar mayores utilidades es mediante la venta de bienes al crédito, siempre que se establezcan en las políticas de la empresa, por no tener inconvenientes y considerar que el atraso de pagos por parte del usuario del crédito no le afecte al funcionamiento de la empresa.

Las empresas que establezcan la venta de bienes o la prestación de servicios al crédito deberán seguir los pasos básicos para conceder un crédito, según Robert Johnson, los que básicamente se refieren a:

- “Analizar y establecer cuales serán los términos en que se otorgará el crédito.
- Tener idea de la calidad del solicitante de crédito.
- Investigar al solicitante del crédito con la documentación aportada y utilizando otras fuentes legales.
- Obtenida la información, se procederá a determinar las probabilidades que existen de que el cliente efectúe los pagos puntuales.
- Establecer el grupo de riesgo de crédito al cual pertenece el solicitante, lo que servirá para tomar la decisión sobre la aceptación o no del solicitante”<sup>11</sup>.

### **1.4.3. Usuario del crédito**

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario, define en su Artículo 3, inciso c) al consumidor como la persona individual o jurídica de carácter público o privado nacional o extranjera, que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso o por derecho establecido, adquiera, utilice o disfrute bienes de cualquier naturaleza. Asimismo, el inciso k) del Artículo 3 del mismo texto legal, define como usuario a la persona individual o jurídica que adquiere a título oneroso o por derecho establecido legalmente, servicios prestados o suministrados por proveedores de carácter público o privado.

---

<sup>11</sup> Johnson, Robert W. **Administración Financiera**. Pág. 152

De ahí que el usuario y consumidor del crédito, puede serlo toda persona individual o jurídica que reúna los requisitos necesarios para adquirir un bien o servicio para el consumo, o solicitando un préstamo de dinero a una entidad financiera, cuyo pago no se efectúa en dicho momento, comprometiéndose a efectuar los pagos en la fecha y condiciones estipuladas.

#### **1.4.4. Agencias de cobro**

Son empresas especializadas que tienen como actividad principal proveer a sus clientes un servicio de cobranza, disponiendo para el efecto, de personal especializado con suficiente tiempo dedicado únicamente al cobro de cuentas ajenas a cambio de una comisión o un porcentaje del mismo. Estos especialistas deben actuar en forma sistemática y eficaz, utilizando técnicas que les permitan llegar a un acuerdo definitivo de pago con el deudor.

Es importante una buena elección de la agencia de cobros, toda vez que el comportamiento del personal de dicha agencia afecta a la opinión que los clientes deudores tengan con la empresa, quienes deben ser perseverantes, actuar profesionalmente en su gestión siempre que sea dentro de los parámetros legales. A pesar de no existir base legal que regule el funcionamiento de las agencias de cobro en Guatemala, sus servicios son solicitados por varias empresas e incluso instituciones bancarias por la ventaja que presenta de evitarse la persecución de los deudores y a quienes se les cobra un porcentaje de la deuda por los servicios prestados.

## **1.5. Cartera de crédito**

Según Alfredo Enrique Ruiz Orellana, en su Diccionario de Términos Contables, define a la cartera como “Conjunto de documentos emitidos a favor de la empresa que los tiene, los cuales son títulos de crédito que incorporan un derecho literal y autónomo, cuyo ejercicio o transferencia es imposible independientemente del título; los cuales tienen la calidad de bienes muebles, tales como: letras de cambio, pagarés, cheques, obligaciones de las sociedades debentures, certificados de depósitos, bonos de prenda, cartas de porte, conocimientos de embarque, facturas cambiarias, cédulas hipotecarias, vales, bonos bancarios y certificados fiduciarios.”

Asimismo, define como cartera de un banco al: “Conjunto de documentos emitidos a favor del banco, los cuales tienen su origen por operaciones activas, tales como préstamos concedidos, descuento de documentos e inversiones en valores. Los documentos principales que un banco tiene en su departamento de cartera son: testimonios de escrituras públicas que contienen los contratos por préstamos concedidos, letras de cambio, pagarés, cheques, cedulas hipotecarias, bonos bancarios. La cartera de un banco puede dividirse en tres grupos: cartera de créditos, cartera de documentos descontados y cartera de inversiones en valores o sólo cartera de inversiones o sólo cartera de valores.”

De ahí que se le llame cartera de crédito, al conjunto de documentos que amparan toda aquella información referente a los créditos otorgados y a quienes se les debe cobrar en las fechas pactadas por ambas partes.

Según el informe del primer trimestre del año 2010 emitido por la Superintendencia de Bancos sobre la situación financiera de las entidades sujetas a supervisión, el saldo de la cartera de créditos es de Q.88, 227.30 millones de quetzales.

## **1.6. Protección del crédito**

Con el objeto de una mayor comprensión al tema, se establece en esta parte de la investigación los aspectos legales en cuanto al resguardo de actividades por parte de los sujetos que intervienen en el otorgamiento de un crédito.

### **1.6.1. Protección que brinda el Estado**

El Artículo 1 de la Constitución Política de la República de Guatemala, señala que “El Estado de Guatemala se organiza para proteger a la persona y a la familia; su fin supremo es la realización del bien común. Por su parte, el Artículo 119 del mismo texto legal, establece las obligaciones del Estado, entre ellas en el inciso i) “...la defensa de consumidores y usuarios en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación para garantizarles su salud, seguridad y legítimos intereses económicos...”. El Estado también interviene en cuanto a la protección de crédito, la que lleva a cabo mediante la Junta Monetaria, entidad encargada de la política monetaria, cambiaria y crediticia del país, asegurando la estabilidad y el fortalecimiento del ahorro nacional, y también se encarga de verificar que los precios en el mercado guatemalteco sean estables y que generen mejores niveles de vida para la población, además debe guardar una disciplina orientada a reducir la inflación.

Por otro lado, la Superintendencia de Bancos, es el órgano que ejercerá la vigilancia e inspección de bancos, instituciones de crédito, empresas financieras, entidades afianzadoras, de seguros y las demás que la ley disponga, con el fin de que sus actividades de financiamiento sean apegadas a la ley y nunca contrarias a ella, para no afectar los derechos de aquellos que solicitan sus servicios.

Con esta normativa constitucional se denota la intervención por parte del Estado de proteger a los consumidores y usuarios de bienes y servicios, estableciendo medidas que tiendan a protegerlos y cuya trasgresión sería motivo para el actuar con las acciones constitucionales. Además, el Estado se encarga de no afectar la economía del país, por cuanto crea instituciones que tienen a su cargo establecer medidas y políticas necesarias para el desarrollo económico del país, así como la fiscalización de que las actividades de las instituciones que tienen a su cargo actividades financieras, sean apegadas a la ley y no contrarias a ella.

### **1.6.2. Protección para las instituciones bancarias**

Los Artículos 50 y 51 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, facultan a los bancos a que antes de conceder financiamientos, verifiquen la capacidad de pago de los solicitantes del financiamiento, así como la constitución de una garantía adecuada por parte del solicitante del crédito, que le permita respaldar lo que ha solicitado. Por la actividad de intermediación financiera que realizan los bancos y por los riesgos que pueden presentarse como consecuencia a las operaciones que éstas realizan, la Junta Monetaria emitió la Resolución JM 93-2005 estableciendo la normativa relativa a la

Administración del Riesgo de Crédito, en el que se establecen disposiciones importantes para un control adecuado de su proceso crediticio, así como la valuación de sus activos crediticios.

### **1.6.3. Protección para el proveedor**

El comprador debe tener independencia para comprar lo que necesita y el comerciante para vender lo que considere indispensable, siempre que no exista una ley que lo prohíba, por ejemplo, la compra-venta de armas no autorizadas y en establecimientos no autorizados. Lo indicado está garantizado en el Artículo 5 de la Constitución Política de la República de Guatemala, cuya normativa permite hacer todo lo que la ley no prohíbe.

Queda a total discreción del comerciante decidir sus políticas de venta, es decir, pactar si las mismas serán únicamente al contado o si por el contrario, podrían ser también al crédito, esta opción está expresamente regulada en el Artículo 43 de la Constitución Política de la República de Guatemala, el cual preceptúa la libertad de industria, comercio y trabajo, salvo, reza la norma, las limitaciones que por motivos sociales o de interés nacional impongan las leyes.

A la fecha de la investigación, muchos sujetos han optado por acudir al crédito, por ello los proveedores deben considerar la implementación de estrategias de ventas al crédito en sus políticas, porque de alguna manera su uso incrementa las ventas y como consecuencia las utilidades, lo que deriva en una buena herramienta de

comercialización, generando una competencia leal y una imagen positiva hacia los clientes. No obstante, el usuario debe cumplir puntualmente con el pago, porque su incumplimiento perjudica a la empresa proveedora que se ve afectada en su economía ante la imposibilidad de recibir el efectivo que estimaba percibido en el momento oportuno. Debido a los riesgos que pueden enfrentar los acreedores, es prudente que se establezcan políticas crediticias eficientes, con el fin de establecer los requisitos y lineamientos necesarios para que los créditos puedan otorgarse sin afectar el funcionamiento de la empresa, así como implementando las tácticas de cobros dirigidas hacia los deudores utilizando métodos eficientes.

#### **1.6.4. Protección para el usuario del crédito**

La persona que adquiere un crédito, debe conocer el compromiso de pago que ha aceptado, cuyo cumplimiento voluntario y puntual le permitirá ser respetada, escuchada y confiable. En el año 2003 fue aprobada la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, considerada la más importante en materia de protección a los consumidores y usuarios a nivel nacional; sus normas constituyen un mínimo de derechos y garantías de carácter irrenunciable, de interés social y de orden público. Su creación se debe a que Guatemala adquirió el compromiso de aplicar y cumplir las Directrices para la Protección del Consumidor, aprobadas por la Asamblea General de la Organización de Naciones Unidas, mediante Resolución Número 39/248 del 9 de abril de 1985, en las que se define el quehacer de los gobiernos en cuanto a la protección de los derechos e intereses de los consumidores.

La ley citada regula en su Capítulo IV las normas relativas a la creación de una dependencia del Ministerio de Economía, la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, DIACO, con independencia funcional y técnica, órgano responsable de la aplicación de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y su reglamento contenido en el Acuerdo Gubernativo No. 777-2003, de ahí que sea la encargada de prevenir violaciones a los derechos del consumidor.

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario básicamente protege las relaciones de consumo, caracterizados por la entrega de un producto o la prestación de un servicio por parte del proveedor, a cambio del pago del precio que efectuará el consumidor en la forma y el modo que se haya convenido. Sin embargo, en la Sección III del Capítulo III del texto legal citado, se regula lo relativo a Créditos para el Consumo, normativa importante para los usuarios del crédito. El Artículo 27 regula literalmente que "...en todo crédito para la adquisición de un bien o servicio, el proveedor deberá poner previamente a disposición del consumidor o usuario la siguiente información:

- a) El precio al contado del bien o servicio de que se trate, indicando claramente la diferencia entre efectuar el pago al contado o al crédito; dando a conocer, en caso de existir, los descuentos o bonificaciones o cualquier otro motivo por el cual exista diferencia entre el precio de venta al contado y a plazos.
- b) La tasa de interés o el procedimiento para establecerla y la tasa de interés moratoria en caso de incumplimiento o el procedimiento para establecerla, los cuales deberán quedar indicados en forma explícita. De utilizar una tasa fija, se informará al

consumidor o usuario el monto de los intereses a pagar en cada periodo. De utilizarse una tasa variable, se informará por anticipado sobre la regla de ajuste de la tasa, la cual no podrá depender de decisiones unilaterales del proveedor, sino de las variaciones que registre una tasa de interés representativa del costo del crédito al consumidor o usuario, la cual deberá ser fácilmente verificable por éste.

- c) El monto de cualquier pago adicional que sea procedente cobrar de conformidad con la ley o contrato respectivo.
- d) Las opciones respecto del número de pagos, su monto y periodicidad.
- e) El procedimiento según el cual se calcularán los costos y gastos que genere.
- f) La cobranza por incumplimiento del pago de los saldos pendientes.
- g) La cantidad total a pagar por el producto o servicio, que no podrá superar el precio al contado más los intereses en su caso y gastos administrativos.
- h) El derecho que tiene el consumidor o usuario a pagar anticipadamente el saldo del crédito total o parcialmente, con la consiguiente reducción proporcional de los intereses y la liquidación de los cargos y costos de esta operación.
- i) Las demás condiciones del crédito y los derechos y obligaciones de ambas partes.”

Además, en el Artículo 28 de la ley citada, se establece que los intereses se aplicarán solamente sobre los saldos pendientes del crédito concedido y los pagos no podrán ser exigidos por adelantado, salvo pacto en contrario. Estas operaciones, deben constar en documentos de los que deberá entregarse copia al consumidor o usuario, debidamente firmada por el proveedor o su representante, así lo establece el Artículo 29 del mismo texto legal.

## **1.7. Elementos del crédito**

El crédito se caracteriza por la entrega de bienes y/o servicios cuyos pagos se realizan en forma sucesiva hasta cubrir el total del bien entregado o mientras se preste el servicio. Además, abarca la entrega de cierta cantidad de dinero en calidad de préstamo que genera como consecuencia el pago de un porcentaje sobre el dinero utilizado. Estos elementos son definidos en el siguiente apartado.

### **1.7.1. Bienes**

El Código Civil establece en su Artículo 442 que “son bienes las cosas que son o pueden ser objeto de apropiación y se clasifican en inmuebles y muebles.” Por lo tanto, todas aquellas cosas que giran en torno al hombre, tangibles e intangibles, que le sean útiles, es decir, susceptibles de satisfacer sus necesidades, y que puedan ser apropiables, son consideradas bienes, los cuales pueden o no ser trasladados de un lugar a otro.

### 1.7.2. Servicios

Manuel Ossorio define al servicio como el “conjunto de elementos personales y materiales que, debidamente organizados, contribuyen a satisfacer una necesidad o conveniencia general y pública”<sup>12</sup>, por ejemplo: el servicio telefónico.

### 1.7.3. Capital

Se le llama así a la cantidad de dinero que se solicita en calidad de préstamo, que conlleva la obligación de devolverla en el plazo pactado y su uso le genera un costo al usuario del crédito equivalente a un porcentaje que se aplica al capital adeudado el cual se le conoce como tasa de interés. Según el Diccionario de Manuel Ossorio, la tasa de interés, es la “cantidad que debe reeditar el dinero, generalmente cuando es dado a préstamo, y que es fijada por la ley, por la administración pública o por sus organismos bancarios oficiales. Cuando ese interés excede en mucho al fijado conforme a lo antes dicho, se reputa usurario”<sup>13</sup>. Por su parte, el Licenciado Osman Vladimir Aguilar Guerra se refiere al interés como “fruto civil que se configura como remuneración por la disposición de una suma de dinero”<sup>14</sup>.

La obligación de pagar intereses está regulada en el Artículo 1946 del Código Civil, el cual literalmente establece: “Salvo pacto en contrario, el deudor pagará intereses al acreedor y, a falta de convenio, se presumirá que las partes aceptaron el interés legal”.

---

<sup>12</sup> Ossorio, **Ob. Cit**; pág. 889

<sup>13</sup> **Ibid**, pág. 931.

<sup>14</sup> Aguilar Guerra, Osman Vladimir. **Derecho de Obligaciones**. Pág. 164

Es decir, que las partes tienen total libertad para pactar el monto de los intereses, los cuales no deben ser desproporcionales con relación al interés corriente en el mercado, ya que en tal caso, el Artículo 1948 del mismo cuerpo legal establece que un juez lo podrá reducir equitativamente y tomará como base el interés legal, el cual se encuentra regulado en el Artículo 1947, indicando que “es igual al promedio ponderado de las tasas de interés activas publicadas de los bancos del sistema al día anterior a la fecha de su fijación, reducido en dos puntos porcentuales. En defecto de su publicación o en caso de duda o discrepancia, se solicitará informe a la Superintendencia de Bancos del cual tendrá carácter definitivo.” Con esta disposición se pretende evitar abusos por parte de los acreedores de someter al deudor a un interés desproporcionado.

Conviene indicar que en materia mercantil es permitida la capitalización de intereses o más conocida en la teoría como anatocismo figura jurídica establecida en el Artículo 691 del Código de Comercio, y que hace referencia a la posibilidad de que los intereses que se hayan generado y que se hayan vencido puedan incorporarse al capital y de este nuevo valor se generan otros intereses. Sin embargo, en la contratación civil esta figura es inadmisibles, prohibición que se encuentra regulada en el Artículo 1949 del Código Civil, bajo el epígrafe “Queda prohibida la capitalización de intereses”, pero cabe indicar que dicho artículo menciona que la excepción a dicha prohibición es para las instituciones bancarias que se sujetarán a lo que sobre el particular establezca la Junta Monetaria, de ahí que pueda concluirse que para contratos de créditos otorgados por instituciones bancarias, si es permitida la capitalización de intereses.

## **1.8. Principios básicos de política crediticia**

Las políticas de crédito son los lineamientos básicos sobre las acciones a tomar en cuanto a las operaciones de crédito y la inversión de sus recursos, son guías a seguir fijadas por la propia administración de la institución, susceptibles de modificación, y que ayudaran a determinar si se otorga o no un crédito, su monto y las demás condiciones, con el fin de una administración exitosa de las cuentas por cobrar. Las políticas crediticias básicamente se enfocan a:

- Información mínima requerida al solicitante del crédito;
- Evaluación de la capacidad de pago;
- Mercado objetivo de clientes;
- Determinar con que clientes se va a operar;
- Garantías aceptables;
- Establecer las tasas de interés aplicables;
- Plazo del crédito;
- Límite del crédito;
- Riesgo de crédito aceptable;
- Control de créditos;
- Seguimientos para cobros.

Para las instituciones bancarias, la adopción de políticas crediticias es importante porque además de estar regulada en las leyes nacionales y en los reglamentos emitidos

por la Junta Monetaria, su actividad de intermediación financiera conlleva riesgo por disponer parcialmente del dinero que le pertenece a los depositantes, el cual debe devolverse cuando éstos se lo requieran. Además por sus actividades son fiscalizadas por la Superintendencia de Bancos quien supervisará que sus actividades se apeguen a la ley y la correcta administración de los riesgos crediticios.

Roberto Calderón, cita a Lawrence J. Gitman, quien en su libro Fundamentos de Administración Financiera, describe a lo que él llama como las cinco C del crédito, que con frecuencia es utilizado por analistas del crédito, y que deben ser políticas de una empresa, puesto que ayudan a tomar una decisión final del crédito, y son:

1. **“Carácter:** Conlleva a evaluar la reputación del solicitante, con base al historial de cumplimiento de sus obligaciones.
2. **Capacidad:** Implica la evaluación sobre las posibilidades de pagos del solicitante de un crédito.
3. **Capital:** Se determina la solvencia del solicitante, analizando el crédito que solicita y el capital que posee.
4. **Colateral:** Conlleva a determinar los bienes que posee el solicitante del crédito los cuales le permitirán garantizar la recuperación de sus fondos en caso de incumplimiento de pago por parte del solicitante.
5. **Condiciones:** Implica analizar el ambiente actual del negocio y cualquier eventualidad que afecte a alguna de las partes de la transacción de crédito.”<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup> Calderón Prado, Roberto Carlos, **Administración, análisis y políticas de crédito**, <http://www.gestiopolis.com/recursos5/docs/fin/adapocre.htm>. Pág. 10-11

A lo largo de este capítulo se desarrollaron los aspectos generales relativos al crédito, los sujetos y elementos que comprende, así como los principios básicos de toda política crediticia, pero será a lo largo de los siguientes capítulos en que se desarrollará con mayor puntualidad sobre el procedimiento crediticio, la formalización, el riesgo que conlleva y la recuperación del mismo.

## **CAPÍTULO II**

### **2. Proceso crediticio**

Teniendo conocimiento de los aspectos esenciales de un crédito, el cual se estudió en el capítulo anterior, la empresa que toma la decisión de otorgar créditos, debe tener definido el mercado al que va a servir y seleccionar a aquellos clientes a los que se les va a conceder el mismo, mediante un riguroso estudio de la información y documentación proporcionada, para evitar riesgos de insolvencia para la empresa. Además, es preciso que las personas que solicitan un crédito, reconozcan la obligación de pago que contraen, porque su incumplimiento genera problemas para el deudor quien deberá pagar más por la deuda obtenida, como para el que otorga el crédito porque la falta de este capital podría inducirlo a la quiebra.

Por ello, en el presente capítulo, se establecen todas las etapas necesarias para la aprobación de un crédito, detallando la información y documentación que se ha de analizar con el fin de determinar si procede o no a la aprobación del crédito para su posterior formalización. Además, es preciso establecer los procesos y técnicas de cobros para la pronta recuperación de los adeudos atrasados.

#### **2.1. Solicitud del crédito**

Es el primer paso del proceso crediticio, que inicia acudiendo al departamento correspondiente de una empresa proveedora de bienes y/o servicios o de una entidad

financiera, con el fin de adquirir bienes y/o servicios al crédito o de solicitar un préstamo de dinero, indicando le sea proporcionada la información necesaria para que el crédito le sea otorgado y su posterior formalización. Candace Mondello determina lo siguiente “Esta etapa del proceso crediticio, pretende cumplir con dos funciones:

A. Compilar y documentar la información importante del solicitante

B. Detectar fraudes.”<sup>16</sup>

La compilación consiste en tener todos los registros del solicitante así como permite enlistar las condiciones de crédito y de pago. Además, la empresa que va a otorgar el crédito, debe requerir toda la información posible, concerniente al solicitante, al negocio, al préstamo mismo, con el fin de detectar a tiempo los posibles fraudes que se pretendieran hacer. Toda la información proporcionada debe ser confidencial y únicamente se le solicitará la necesaria para evaluar su capacidad y todos aquellos factores que determinen el éxito o no del pago.

### **2.1.1. Información que se le presenta a las empresas proveedoras de bienes y servicios al crédito**

La mayoría de empresas que conceden créditos, requieren que el solicitante responda la serie de preguntas establecidas en un formulario previamente elaborado, con el fin de obtener la información que se desea para cada caso en particular. La información que solicitan depende de las políticas crediticias de cada empresa, no obstante, los datos que generalmente se requieren son:

---

<sup>16</sup> Mondello, Candace L. **Créditos y Cobranzas**. Pág. 53

- Nombre completo de la persona solicitante; para el caso de una sociedad, se indicará el nombre del representante legal. En ambos casos se solicita a la persona la fotocopia completa de la cédula de vecindad, documento personal de identificación, DPI, o el pasaporte, según sea el caso.
  
- En caso de ser una empresa la solicitante, deberá indicar su historial; la constancia de inscripción en las dependencias correspondientes; la fotocopia del nombramiento del representante legal; la presentación de los estados financieros vigentes y auditados, para determinar en cifras las proporciones financieras de la empresa.
  
- En caso de ser una persona individual, deberá indicar el lugar de trabajo, la dirección, el número de años que haya trabajado en ese lugar, el puesto que desempeña y la constancia de ingresos mensuales.
  
- Bancos y números de cuentas con que opera y ha operado.
  
- Referencias personales y familiares que acrediten la honorabilidad del solicitante.
  
- Referencias crediticias, las que permiten tener una visión sobre el comportamiento del solicitante con otras instituciones.
  
- Número de identificación tributaria, NIT.

- Para su ubicación, se debe indicar la dirección completa y sus números telefónicos.
- En caso de constituir garantías, se solicita certificación reciente del Registro de la Propiedad Inmueble en donde conste la inscripción de dominio vigente, anotaciones, limitaciones, desmembraciones, entre otros.

### **2.1.2. Información que se le presenta a las instituciones bancarias**

Para el caso de solicitar créditos a una institución bancaria y por ser parte del sistema financiero nacional, el Artículo 50 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, contempla la facultad de la Junta Monetaria de dictar disposiciones de carácter general sobre la información y documentación que, como mínimo, exigirán los bancos a los solicitantes de financiamiento y a sus deudores. Por ello, se emite la resolución JM-93-2005 que establece disposiciones para un correcto proceso crediticio dirigido a los bancos y las empresas del grupo financiero con el fin de una adecuada administración del riesgo de crédito, por la actividad de intermediación financiera que realizan. El Título III de la resolución JM-93-2005, establece en cuatro capítulos, la información mínima de los solicitantes de financiamiento y de los deudores, la que básicamente se refiere a información general, financiera, de las garantías y la documentación complementaria.

#### **A. Información general**

El Capítulo I, contempla las disposiciones relativas en cuanto a la información general que deben tener los bancos y las empresas del grupo financiero de los solicitantes de

operaciones que den lugar a activos crediticios, esto quiere decir, de aquellas operaciones que impliquen un riesgo crediticio para la institución. La información general a proporcionar es la siguiente:

- a) Datos generales de la persona jurídica o persona individual, que solicita el crédito;
- b) Solicitud de financiamiento firmada;
- c) Fotocopia del testimonio de la escritura de constitución de la entidad;
- d) Fotocopia completa de la cédula de vecindad, DPI o pasaporte, según el caso;
- e) Fotocopia de la patente de comercio de empresa y de sociedad;
- f) Fotocopia del nombramiento del representante legal, inscrito en el registro;
- g) Certificación de autorización del representante legal en contratar el activo crediticio;
- h) Referencias bancarias y/o comerciales respecto a operaciones crediticias;
- i) Constancia de consulta efectuada al sistema de información de riesgos crediticios;
- j) Declaración en la que se indique todo lo relativo a la participación de capital.

## **B. Información financiera**

El Capítulo II, contempla la información financiera que las instituciones deben requerirles a los solicitantes de créditos y deudores, pero para ello, el Artículo 15 contempla una clasificación que varía según la cantidad de endeudamiento que se solicita, el cual se detalla en el presente apartado.

– **Solicitantes o deudores empresariales mayores y menores**

La cantidad que se solicita en calidad de préstamo es la que diferencia a los solicitantes o deudores empresariales mayores de los menores, de modo que si la cantidad que se solicita fuese un monto igual o menor a cinco millones de quetzales, moneda nacional, o igual o menor al equivalente a seiscientos cincuenta mil dólares de los Estados Unidos de América, moneda extranjera, y si ya son deudores de la institución, o si el monto solicitado más su endeudamiento total no supera cinco millones de quetzales a la cantidad anteriormente indicada, se les considera solicitantes o deudores empresariales menores, pero si la cantidad es mayor a la que se indicó anteriormente sea en moneda nacional o en moneda extranjera, serán considerados solicitantes o deudores empresariales mayores. En ambos casos, la información financiera varía según sea: persona jurídica, comerciantes individuales obligados a llevar contabilidad; personas individuales no comerciantes; municipalidades u otras instituciones del Estado.

– **Solicitantes o deudores de microcrédito.**

Se caracteriza por los créditos que se otorgan a una sola persona individual o jurídica que en su conjunto no sean mayores de ciento sesenta mil quetzales, moneda nacional, o el equivalente de veinte mil ochocientos dólares, moneda extranjera, destinados al financiamiento de la producción y comercialización de bienes y servicios y a quienes se les solicita el estado patrimonial y el estado de ingresos y egresos.

– **Solicitantes o deudores de créditos hipotecarios para vivienda.**

Los créditos solicitados por personas individuales, garantizados con hipoteca sobre bienes inmuebles y destinados a financiar la adquisición, construcción, remodelación o reparación de vivienda; y los créditos solicitados para la liberación de gravámenes, requieren la presentación del estado patrimonial y el estado de ingresos y egresos.

– **Solicitantes o deudores de créditos de consumo.**

Se refiere a aquellos créditos solicitados que en su conjunto no sean mayores de tres millones de quetzales, moneda nacional, o no sean mayores al equivalente de trescientos noventa mil dólares de los Estados Unidos de América, moneda extranjera, otorgados a una sola persona individual destinados a financiar la adquisición de bienes de consumo o atender el pago de servicios o de gastos no relacionados con una actividad empresarial. También se consideran en esta categoría las operaciones realizadas a través del sistema de tarjetas de crédito de personas individuales. La información que se proporcionará consiste en el estado patrimonial y estado de ingresos y egresos a la fecha de la solicitud, cuando el crédito supere ochenta mil quetzales o el equivalente de diez mil cuatrocientos dólares de los Estados Unidos de América si se trata de moneda extranjera, salvo que el solicitante labore en relación de dependencia, en cuyo caso presentará solamente su certificación de ingresos. Para las solicitudes de menor cantidad a la indicada, las instituciones emitirán la política de requerimiento de información.

– **Información financiera de operaciones autoliquidables, back to back**

Se refiere a aquellos créditos que están garantizados totalmente con obligaciones financieras o certificados de depósito a plazo, emitidos o constituidos en la institución que registre el activo crediticio, para quienes no será obligatorio el requerimiento de la información financiera a que se refiere el capítulo II del Reglamento JM-93-2005.

Conviene indicar que los solicitantes o deudores mediante tarjetas de crédito o contratos de arrendamiento financiero pueden pertenecer indistintamente a las modalidades de créditos empresariales, microcréditos o créditos de consumo, y no son una modalidad de crédito en sí mismas.

**C. Información de las garantías**

Si un crédito conlleva la constitución de garantías reales, el capítulo III del reglamento contempla la información que se debe tener, consistente en las certificaciones que contengan la inscripción de dominio, los gravámenes y limitaciones que tuviere.

**D. Documentación complementaria**

Además de toda la información anteriormente indicada, la resolución citada contempla en su capítulo IV, información adicional que deberán tener las instituciones que otorgan financiamiento, la cual consiste básicamente en las prórrogas, novaciones o reestructuraciones que se hicieren de cada activo crediticio, los comprobantes en los

que se haga constar los requerimientos administrativos de cobro y las constancias de aquellos procesos que se encuentran en cobro judicial.

## **2.2. Análisis de la solicitud del crédito**

Esta etapa del proceso crediticio, consiste en analizar toda la información y documentación proporcionada por el solicitante de un crédito y distinguir a aquellos que cumplen los estándares de los que no lo cumplen. El analista debe contar con suficiente información confiable, para arribar a conclusiones objetivas, lo que le permite verificar y comparar la información proporcionada, para establecer la autenticidad y determinar ciertas anomalías, además de verificar las referencias proporcionadas.

### **2.2.1. Capacidad de pago**

La solvencia se refiere a la capacidad de satisfacer un compromiso; por su parte, la liquidez, es la disponibilidad de recursos inmediatos para hacer frente al compromiso de pago. Analizar la solvencia y la liquidez le permite a la empresa que concede el crédito, conocer a través de una serie de documentos específicos, si el solicitante del mismo podrá atender sus obligaciones futuras derivadas de la operación que solicita, lo que se juzga normalmente a través de su reputación y su determinación por pagar, así como sus antecedentes comerciales y sus hábitos de pago, ya que esto permite establecer que el usuario del crédito ha actuado siempre con toda la intención de cumplir con sus obligaciones y ha mantenido buenas relaciones con sus proveedores. Asimismo, el

análisis debe efectuarse también, a los codeudores, avalistas y toda persona, individual o jurídica, que directa o indirectamente está obligada al pago de ese crédito.

### **2.2.2. Límite de crédito**

Otro aspecto a determinar al realizar el análisis de la solicitud, es estimar la cantidad máxima del crédito que se puede otorgar, lo que se conoce como, límite de crédito. El límite de crédito que debe ser fijado por la empresa que lo concede, depende básicamente de la solvencia económica, de la aportación de garantías, del destino del crédito y de su política de riesgos, con el fin de evitar un inconveniente en el caso de que un cliente a quien se le otorgó demasiado crédito falle inesperadamente.

### **2.2.3. La confianza**

El solicitante de crédito debe inspirar confianza, la que se obtiene a través del perfil, para determinar si sus ingresos le permitirán cumplir con sus obligaciones de pago. En los casos de crédito comercial, es preciso analizar la antigüedad y prosperidad del negocio, así como la eficiencia en la administración de dicha empresa que ya tiene su clientela y una base sólida por las ganancias que genera en sus actividades.

### **2.2.4. Récord crediticio**

Resulta importante estudiar las actitudes que ha tomado el solicitante del crédito, en aquellos que le han sido otorgados anteriormente, para verificar si es una persona que

realiza pagos puntualmente o si por el contrario se retrasa, por lo que se le requiere al solicitante del crédito indicar referencias crediticias.

#### **2.2.5. Estabilidad laboral**

Si el solicitante del crédito fuese una persona individual que trabaja en relación de dependencia, generalmente se le requiere una constancia extendida por su patrono en la que se haga constar el tiempo que lleva laborando para dicha empresa, el cargo que desempeña y el salario mensual que percibe. Se pretende analizar si el solicitante mantiene una relación laboral estable, o si por el contrario, cambia repentinamente de empresa, factor importante para determinar si cumplirá o no con sus pagos.

#### **2.2.6. Cargas familiares**

Si el solicitante tiene a su cargo personas que dependan económicamente de él, será necesario analizar si el salario que percibe le es suficiente para sufragar los gastos familiares y los compromisos de pago.

#### **2.2.7. Referencias personales y comerciales**

Los analistas de las solicitudes de crédito, requieren información a las referencias que indiquen los solicitantes de crédito con el fin de confirmar los datos proporcionados por el solicitante.

### **2.2.8. Estados financieros**

La presentación de los estados financieros de las empresas que solicitan el crédito es necesaria y los mismos deben ser recientes para determinar la estabilidad financiera global la que se obtiene al observar la liquidez, el endeudamiento y las utilidades de la empresa. Este análisis financiero se realiza específicamente sobre el balance general, el estado de resultados o estado de pérdidas y ganancias y el estado de flujo de efectivo, los cuales preferiblemente deben ser certificados por un contador o auditor público para mayor credibilidad, ya que implica el estudio del activo líquido de la empresa así como sus deudas y obligaciones.

### **2.2.9. Informes de los registros públicos**

Se puede acudir a registros públicos, para solicitar informes específicos, tales como: inscripción de sociedades, nombramientos, fechas de constitución, certificaciones de constitución de garantías, nuevas inscripciones, entre otros.

### **2.2.10. Informes de empresas especializadas**

El analista de la solicitud de crédito puede solicitar los servicios de una agencia especializada, encargada de realizar un estudio correspondiente y proporcionar a la empresa acreedora, información crediticia y de moralidad comercial sobre empresas y personas individuales, mediante el pago de una cuota establecida.

### **2.2.11. Análisis conforme al reglamento JM-93-2005**

Este reglamento se emitió con el propósito de promover una gestión adecuada y prudente del riesgo crediticio en las instituciones bancarias y empresas del grupo financiero, para lo cual se establecen los aspectos generales que deben analizarse de la información y documentación proporcionada por los solicitantes de créditos, cuya investigación varía según la cantidad de financiamiento requerida.

### **2.3. Aprobación del crédito**

Todas las instituciones que conceden créditos, deben establecer en sus políticas la forma en que se aprobarán o rechazarán las solicitudes de créditos. De modo que obtenida la información básica y la documentación y habiéndose realizado un análisis detallado por parte del analista de la empresa que otorgará el crédito, se procederá a tomar la decisión sobre el otorgamiento o no del crédito y el monto de éste, cuyas opciones son las siguientes:

- Otorgar el crédito, el cual puede ser en efectivo, bienes o servicios, según el requerimiento por parte del solicitante del mismo, a quienes se les ha considerado como clientes cuyos riesgos son aceptables;
  
- Rechazar la solicitud del crédito. Esta decisión se toma generalmente al establecer que el solicitante del crédito ha tenido mal record crediticio, problemas judiciales y de morosidad, sus cheques han sido rechazados, entre otros;

- Solicitar mayor información, cuando se estima que la obtenida no es suficiente y hay probabilidad de obtener información relevante para otorgar dicho crédito. Esta opción concluye también en que con más información, se podrá decidir si se otorga el crédito o se rechaza.

## **2.4. Formalización**

Concedido un crédito, se le notifica al solicitante del mismo dicha resolución e iniciar los trámites necesarios para formalizar las condiciones bajo las cuales se concede dicho crédito. La formalización varía según las políticas de cada institución que lo otorga, pero generalmente se realizan a través de títulos o contratos.

### **2.4.1. Títulos de Crédito**

De conformidad con el Artículo 385 del Código de Comercio, los títulos de crédito, son aquellos documentos que incorporan un derecho literal y autónomo, cuyo ejercicio y transferencia es imposible independientemente del título.

El Código de Comercio contempla en el Libro III referente a las cosas mercantiles, los títulos de crédito, los cuales son: la letra de cambio, el pagaré, el cheque, las obligaciones de las sociedades debentures, certificado de depósito, bono de prenda, carta de porte, conocimiento de embarque, factura cambiaria, cédulas hipotecarias, vales, bonos bancarios, certificados fiduciarios.

Para los títulos de crédito que conllevan la obligación de pagar, se requiere que los pagos estén garantizados por otra persona, la que se constituye como avalista y quien firma en el mismo título o en hoja que pueda adherirse a éste. El aval se encuentra regulado en el Artículo 400 del Código de Comercio, y es una forma de precaución utilizada comúnmente ya que los acreedores necesitan que todo pago este garantizado.

El Licenciado Carlos Felipe Dávalos Mejía, en su texto Títulos y Operaciones de Crédito, afirma “el préstamo se hace constar en un pagaré, por cuanto el prestador entrega el dinero y el acreditado le firma un pagaré por el monto recibido, que le será devuelto si lo paga voluntariamente, o se ejecutará en cualquiera de los bienes de su patrimonio si no lo hace. En caso de impago, el acreedor tiene la facultad de seleccionar de entre los bienes del deudor el que le sirva para garantizar mejor su pago”<sup>17</sup>. Por su parte, el Doctor René Arturo Villegas Lara expone que “el pagaré es de poco uso en el comercio común y corriente; pero en relaciones de crédito, sobre todo en los bancos, se acostumbra otorgar crédito mediante el llamado pagaré bancario, en cuya redacción se introduce una serie de formalidades que se salen de las previsiones mínimas que establece el Código de Comercio.”<sup>18</sup>

#### **2.4.2. Contratos**

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

---

<sup>17</sup> Dávalos, **Ob. Cit**; pág. 50

<sup>18</sup> Villegas Lara, René Arturo. **Derecho Mercantil Guatemalteco**. pág. 75

habiéndose aprobado el crédito y la recopilación de la documentación pertinente, se acude ante un Notario quien redactará el instrumento público correspondiente, haciendo constar de común acuerdo las condiciones en las que se pacta el crédito.

Debido a que la adquisición de bienes y servicios al crédito ha aumentado considerablemente, las empresas que los conceden han optado porque los contratos a celebrar sean por adhesión, es decir que, redactan las cláusulas de un contrato de modo que los usuarios o solicitantes del bien o servicio al crédito se adhieren, aceptando los términos del contrato, toda vez que no se permite la discusión de los mismos y porque la situación económica actual muchas veces obliga a aceptar dichas condiciones.

Independientemente del escrito en que se formaliza un crédito, se deben anotar claramente los siguientes aspectos:

- Información de las personas que participan en la negociación;
- Monto del crédito;
- Moneda;
- Forma de pago;
- Intereses pactados;
- Plazo del crédito;
- Descripción de la garantía;
- Lugar en que se efectuaran los pagos;
- Causas que pueden originar la terminación del contrato;

- Procedimiento que se llevará por incumplimiento del contrato;
- Aceptación de lo pactado;
- Firmas de las personas que participan en la negociación.

## **2.5. Procesos de seguimiento**

La empresa que otorga el crédito, debe dar seguimiento al mismo para estar actualizado en todos los posibles cambios que puedan presentarse durante su vigencia. Deberá actuar rápidamente cuando se detecten deterioros que le afecten a la empresa, a fin de rectificar la situación antes de incurrir en pérdidas considerables.

Estos procesos de seguimiento le permiten determinar a la empresa que ha concedido el crédito:

1. Verificar el importe de todo pago atrasado;
2. Investigar cuando el cliente se atrase en el pago;
3. Constatar que el cliente realiza los pagos puntualmente;
4. Establecer los cambios de las condiciones en que se pactó el crédito.

## **2.6. Recuperación**

El deudor de un crédito debe efectuar sus pagos puntuales, su atraso conlleva a que la institución que lo otorgó inicie las acciones de cobro, con el fin de recuperar el adeudo. Los procedimientos que se llevarán a cabo deberán establecerse en sus políticas

crediticias, de modo que las técnicas de cobro hayan sido previstas y se ejecuten con orden y constancia, para lo cual se requiere el previo conocimiento de las carteras de créditos antes de ser gestionadas. Las formas de recuperar el adeudo pueden ser a través de gestiones de cobro por la vía extrajudicial o iniciar un trámite judicial.

La forma extrajudicial de cobro puede llevarse a cabo a través del departamento de créditos y cobros de la misma institución que lo otorgó, si lo tuviere, o bien contratando los servicios de una agencia especializada en las cobranzas, que se encargará precisamente de la gestión, localizando al deudor y negociando el adeudo para la recuperación del saldo, informándole al acreedor, cualquier situación con el deudor. Por su parte, la forma judicial de cobro se lleva a cabo iniciando el juicio correspondiente, según la documentación que se posea para llevarlo a cabo.

En este capítulo se estudiaron las fases necesarias para una correcta aprobación del crédito y su correspondiente formalización, así como la importancia de la conservación de los documentos aportados para la misma con el fin de recuperar el adeudo.

## CAPÍTULO III

### 3. Riesgo de crédito

Como se ha visto en el capítulo anterior, la empresa que ha decidido otorgar créditos, los formaliza con el fin de tener respaldo para obligar al cumplimiento de pago. Sin embargo, toda empresa es vulnerable a verse afectada por diversos riesgos que amenazan sus actividades, los cuales dependen de los cambios en la situación financiera, tecnológicos, la competencia, los cambios en el mercado, entre otros. Pero para efecto del presente trabajo de tesis, este capítulo tiene por objeto estudiar el riesgo que podría enfrentar una empresa o entidad financiera en el transcurso de sus actividades, ante la posibilidad de no recuperar un crédito concedido.

#### 3.1. Riesgo

Sinónimo de incertidumbre, situación en que no se sabe con exactitud lo que ocurrirá en el futuro y que posiblemente cause daño. De acuerdo al Diccionario de la Real Academia Española, riesgo significa "contingencia o proximidad de un daño".

##### 3.1.1. Clases de riesgos

- **Riesgo financiero:** Cuando las inversiones y los préstamos puedan ser afectados por variables negativas del mercado financiero.

- **Riesgo de recurso humano:** En cuanto a la selección y orientación del personal para que la empresa pueda cumplir con sus objetivos.
  
- **Riesgo operacional:** Surge por las fallas que se pueden presentar debido a transacciones inadecuadas que se realizan diariamente en la empresa.
  
- **Riesgo tecnológico:** Cuando la tecnología que se posee, no cubre todas las necesidades del negocio, induciendo a pérdidas potenciales.
  
- **Riesgo de fraude:** Posibilidad de que empleados, clientes o personas ajenas, cometan fraude contra la empresa.
  
- **Riesgo de incumplimiento:** En cuanto al incumplimiento de leyes, normas internas y externas, reglamentación y prácticas definidas, el cual podría ocasionar daño en cuanto a la reputación y solvencia de la institución, por no estar siendo administradas con la calidad que se espera.
  
- **Riesgo de liquidez:** Éste se refiere a la posibilidad de que se produzcan pérdidas excesivas por causa de las decisiones tomadas en pro de disponer de recursos rápidamente para poder cumplir con los compromisos presentes y futuros. Para el efecto, la Junta Monetaria emitió la resolución JM-117-2009 que contiene el reglamento del riesgo de liquidez, con el objeto de identificar, medir, monitorear, controlar y prevenir el riesgo de liquidez inherente al negocio bancario.

- **Riesgo cambiario:** surge por la posibilidad de pérdidas por las variaciones en las tasas de cambio de las diferentes monedas con las cuales una institución financiera realiza operaciones o tiene recursos invertidos. La Junta Monetaria emitió la resolución JM-134-2009 que contempla el reglamento del riesgo cambiario crediticio, con el objeto de identificar, medir, monitorear, controlar y prevenir el riesgo de las pérdidas como consecuencia del incumplimiento de los deudores en el pago de sus obligaciones crediticias en moneda extranjera.
  
- **Riesgo de tasa de interés:** Surge por la disminución del valor de los activos o del patrimonio de una entidad debido a las variaciones en las tasas de interés, lo cual puede conducir a que la institución tenga graves pérdidas.
  
- **Riesgo país:** surge ante el incumplimiento global de las deudas de un país, por circunstancias inherentes a la soberanía del Estado, afectando su estabilidad económica.
  
- **Riesgo de mercado:** tiene que ver con el desenvolvimiento futuro del negocio, de acuerdo a la actividad que realiza, los precios, tipos de cambio y tasas de interés, se puede enfrentar a pérdidas para realizar una operación.
  
- **Riesgo legal:** La asesoría incorrecta conlleva al riesgo de no recuperar con facilidad el adeudo o que las obligaciones pudieran ser mayores de lo esperado.

## **3.2. Riesgo crediticio**

Además de los riesgos identificados en el apartado anterior, existe otro riesgo que puede afectar a las empresas que otorgan créditos que básicamente se refiere a las pérdidas que podrían sufrirse ante la debilidad financiera de un cliente, el cual se estudiará en el presente apartado.

### **3.2.1. Definición**

Conceder créditos, conlleva riesgos, siendo uno de ellos, el de la imposibilidad de pago por parte de sus deudores, provocando así que dicha empresa incurra en pérdidas y disminuya el valor de sus activos, a esto se le denomina riesgo crediticio. La concesión de créditos es la actividad primordial de las entidades financieras, quienes asumen el riesgo de incumplimiento de cobros puntuales.

### **3.2.2. Causas**

Son diversas las causas por las cuales una empresa o entidad financiera puede tener riesgo crediticio, entre ellas están:

- Deficiencia del análisis de la solicitud de crédito;
- Problemas económicos del deudor, que le afecten en sus obligaciones de pagos;
- La deficiencia en cuanto a la propia administración para el cobro de adeudos;
- Fallecimiento del deudor;

- Procedimientos inadecuados;
- Fraudes;
- Situaciones que afecten al país, tales como: la inflación, el desempleo, desastres naturales, entre otros;
- Ausencia de sistemas eficientes de control del crédito y cobro en los acreedores;
- Falta de una cultura de cobros en las empresas.

### **3.2.3. El riesgo crediticio en las instituciones bancarias**

Por la actividad de intermediación financiera que realizan los bancos, se exponen al incumplimiento de las obligaciones de los prestatarios, afectando negativamente en su situación financiera y ocasionándoles serios problemas a la institución y a la economía del país. Por ello, la Junta Monetaria aprobó la resolución JM 93-2005, la cual fue publicada el 23 de mayo de 2005, y que contiene el reglamento para la administración del riesgo de crédito, cuyo fundamento legal se encuentra en los Artículos 50, 51, 52, 53, 55, 56 y 57 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros. El objeto del reglamento es normar aspectos que deben observar los bancos, las entidades fuera de plaza o entidades off shore y las empresas que forman parte de un grupo financiero que otorguen financiamiento, así mismo establece disposiciones en cuanto al proceso de crédito, la información mínima que debe requerirse a los solicitantes de financiamientos y a la valuación de activos crediticios.

### **3.2.4. Resolución JM-93-2005**

#### **– Importancia**

Las carteras de créditos constituyen el activo más importante de las instituciones de intermediación financiera, por ello la importancia de un estricto control.

#### **– Estructura de la resolución JM-93-2005**

- a) El título I contiene las disposiciones generales en cuanto a su objeto, la base legal de su emisión y la definición de términos utilizados en su contenido.
  
- b) Los títulos II y III, se refieren al proceso crediticio y a la información que se debe tener de los solicitantes de financiamientos y de los deudores.
  
- c) El título IV contempla las disposiciones relativas a la valuación de activos crediticios, que hace referencia a que todas aquellas operaciones que realicen las instituciones bancarias y que impliquen un riesgo crediticio para la institución, se analicen y se clasifiquen para determinar la cantidad de dinero a constituir como reserva o provisión que le permita hacer frente a la dudosa recuperabilidad del dinero que se ha utilizado en esas operaciones.

– **Periodicidad de la valuación**

La valuación debe efectuarse cuatro veces al año con los saldos referidos al cierre de los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre, dichos resultados deberán ser informados a la Superintendencia de Bancos, dentro de los primeros diez días de los meses de mayo, agosto, noviembre y febrero, mediante el instructivo creado para el efecto.

– **Revisiones por parte de la Superintendencia de Bancos**

La Superintendencia de Bancos tiene facultad de revisar en cualquier momento los resultados de la valuación de activos crediticios. Además podrá ordenar la reclasificación de los activos crediticios y la correspondiente constitución de reservas o provisiones, cuando derivado de la revisión se determina que no se ha realizado conforme lo establece la ley.

– **Clasificación de activos crediticios para efectos de la valuación**

- a) Endeudamiento directo de deudores empresariales mayores;
- b) Endeudamiento directo de deudores empresariales menores;
- c) Microcréditos;
- d) Créditos hipotecarios para vivienda;
- e) Créditos de consumo.

– **Tipos de categorías para la clasificación de activos crediticios**

- a) Categoría **A**. De riesgo normal: en esta categoría se incluye a aquellos cuya información crediticia indique una capacidad de pago adecuada. Este crédito está vigente al día.
  
- b) Categoría **B**. De riesgo superior al normal: incluye a los que son aceptables pero que existen debilidades que podrían afectar la capacidad de pago del deudor. Este crédito usualmente está vigente aunque probablemente en mora.
  
- c) Categoría **C**. Con pérdidas esperadas: incluye a aquellos que presentan insuficiencias en la capacidad de pago de la deuda y que comprometen el normal recaudo de la obligación en los términos convenidos. Este crédito ya es vencido en proceso de prorroga.
  
- d) Categoría **D**. Con pérdidas significativas esperadas. La probabilidad del recaudo es altamente dudosa. Aquí se refiere al crédito vencido en cobro administrativo.
  
- e) Categoría **E**. De alto riesgo de irrecuperabilidad. Se estima incobrable. Se refiere al crédito vencido en cobro judicial.

– **Criterios de clasificación**

a) Deudores empresariales mayores. El reglamento establece que para estos sujetos, la valuación de los activos crediticios se hará por lo menos una vez al año, utilizando como criterios de clasificación la capacidad de pago y la mora.

b) Deudores empresariales menores, créditos hipotecarios para vivienda, microcréditos y créditos de consumo. En estos casos, el criterio para la clasificación de los activos crediticios será la morosidad, considerando los plazos siguientes:

| Categoría del Activo Crediticio | Situación de pago del activo crediticio                             |                                     |
|---------------------------------|---|-------------------------------------|
|                                 | Deudores Empresariales Menores, Créditos Hipotecarios para Vivienda | Microcréditos y Créditos de Consumo |
| A                               | Al día o hasta 1 mes de mora  | Al día o hasta 1 mes de mora        |
| B                               | Más de 1 hasta 3 meses de mora                                      | Más de 1 hasta 2 meses de mora      |
| C                               | Más de 3 hasta 6 meses de mora                                      | Más de 2 hasta 4 meses de mora      |
| D                               | Más de 6 hasta 12 meses de mora                                     | Más de 4 hasta 6 meses de mora      |
| E                               | Más de 12 meses de mora   | Más de 6 meses de mora              |

Fuente: Resolución JM-93-2005 "Reglamento para la Administración de Riesgo Crediticio".

– **Constitución de reservas y provisiones**

El saldo base para la constitución de reservas o provisiones será igual al saldo del activo crediticio a la fecha de la valuación, salvo que cuente con garantía suficiente, en cuyo caso a dicho saldo se le deducirá el valor de la misma, para el efecto el reglamento detalla los casos en que los bienes inmuebles, las prendas y otros bienes

serán considerados como garantías suficientes. Para la constitución de reservas o provisiones, deberá aplicarse al saldo base de cada activo crediticio, de acuerdo con la categoría de éste, los siguientes porcentajes mínimos:

| <b>Categoría del Activo Crediticio</b> | <b>Porcentaje de Reserva o Provisión</b> |
|--|--|
| A                                      | 0 %                                      |
| B                                      | 5 %                                      |
| C                                      | 20 %                                     |
| D                                      | 50 %                                     |
| E                                      | 100 %                                    |

Fuente: Resolución JM-93-2005 "Reglamento para la Administración de Riesgo Crediticio".

### **3.3. Identificación y administración de riesgo**

Toda empresa debe enlistar los riesgos que podrían presentarse y afectarle en sus actividades, con el fin de establecer las soluciones a las problemáticas que surjan, llevando a cabo una buena administración y realizando inmediatamente acciones correctivas y preventivas.

Las cuentas por cobrar surgen de las ventas al crédito, por lo que se debe anotar las fechas y cuotas de pago para llevar control de las mismas, ante las eventualidades que podrían presentarse y que afectarían la situación económica de la empresa por no recibir el efectivo pactado en la fecha estipulada.

La administración de riesgos, básicamente hace referencia a la aplicación de políticas, procedimientos y prácticas en cuanto a la identificación, análisis, evaluación y control de los riesgos, con el propósito de eliminarlos o reducirlos, de modo que todas las

actividades que realicen las instituciones que financian un crédito o las empresas proveedoras de bienes y servicios al crédito, no se vean afectadas y no se expongan a pérdidas que amenacen su patrimonio por existir la posible incobrabilidad del crédito otorgado. De ahí la importancia de crear un departamento que específicamente se encargue del estudio de los riesgos que puedan presentarse, a cargo de personal especializado en el área de análisis de riesgo que se encargue de la información y documentación proporcionada por el solicitante de un crédito y que aplique las medidas necesarias para disminuir la probabilidad de que ocurra un problema económico que afecte las actividades normales de la empresa.

#### **3.4. La administración de riesgos, según la Ley de Bancos y Grupos Financieros.**

Las instituciones bancarias, debido a la actividad de intermediación financiera que realizan, tienen mayor responsabilidad, ya que involucran los depósitos realizados por el público, los que no deben ponerse en riesgo pues si estos depósitos no son devueltos en la fecha en que se los requiera la persona que les ha confiado su dinero, provocaría la pérdida de la confianza que tuvo el depositante, la fuga de capitales y el colapso, no solo de la institución bancaria sino que también afectaría el sistema financiero del país. Por ello, la Superintendencia de Bancos, se encarga de verificar que las instituciones supervisadas cumplan con las políticas y procedimientos que se establecen en la ley y así determinar si sus actividades son irregulares.

El Título VI de la Ley de Bancos y Grupos Financieros contiene la norma relativa a la administración de riesgos a los que están expuestas las instituciones bancarias, por sus actividades de intermediación financiera, la cual se regula específicamente en sus Artículos 50 al 58. El Artículo 50 de la citada ley establece que: “Los bancos, antes de conceder financiamiento, deben cerciorarse razonablemente que los solicitantes tengan la capacidad de generar flujos de fondos suficientes para atender el pago oportuno de sus obligaciones dentro del plazo del contrato. Asimismo, deberán hacer un seguimiento adecuado a la evolución de la capacidad de pago del deudor o deudores durante la vigencia del financiamiento.” La normativa claramente establece la facultad que tienen los bancos de verificar la capacidad de pago del solicitante de crédito, con el fin de detectar un futuro problema crediticio.

Los Artículos del 51 al 58 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, en su contenido que se sintetiza para el efecto de este trabajo se refieren en su orden a que los créditos deben estar garantizados por la constitución de una garantía fiduciaria, hipotecaria, prendaria o una combinación de éstas u otras garantías mobiliarias con el fin de otorgar mayor seguridad al cumplimiento de una obligación de pago.

Para evitar riesgos crediticios, es necesario un adecuado análisis de la información y documentación proporcionada por el solicitante del crédito, el cual será rechazado si se determina su incapacidad de efectivo que le impida cumplir con sus obligaciones de pago. Por ello, en el proceso de concesión y durante la vigencia del crédito, las instituciones bancarias deberán requerir toda la información que le permita evaluar la capacidad de pago del deudor.

Asimismo, los bancos y las empresas del grupo financiero que otorguen financiamiento deben valorar sus activos, operaciones contingentes y otros instrumentos financieros que impliquen exposiciones a riesgos, de conformidad con la resolución JM 93-2005 que contiene el reglamento para la administración del riesgo de crédito.

Si bien es cierto, a las instituciones bancarias les interesa la constitución de una garantía para respaldar aquellos créditos que han sido otorgados, pero por su carácter de entidad financiera, su interés radica en el movimiento de efectivo que se realiza en sus actividades y no en los bienes inmuebles que obtiene por el incumplimiento de pago por parte del deudor, los cuales se constituyen como activos extraordinarios que deberán ser vendidos en el plazo de dos años y así obtener el efectivo que se había otorgado en calidad de crédito.

Los bancos y las empresas que integran grupos financieros deberán contar con procesos integrales y políticas escritas actualizadas que tiendan a identificar, medir, monitorear, controlar y prevenir los riesgos a que están expuestos. Además, deben mantener un sistema de control interno adecuado a la naturaleza y escala de sus negocios, así como proporcionar la información que les requiera la Superintendencia de Bancos a través de un sistema de información de riesgos que se ha implementado exclusivamente para fines de análisis de crédito.

### 3.5. Situación actual de la cartera crediticia

Al 31 de Marzo de 2010, según el informe trimestral emitido por el Superintendente de Bancos a la Junta Monetaria, “la actividad crediticia de los bancos, sociedades financieras y entidades fuera de plaza, a nivel consolidado, muestra una desaceleración en su crecimiento (reducción de 3.0% de la cartera neta total), y mostrando una disminución de la morosidad, tanto con respecto a diciembre de 2009, como con respecto a marzo de 2009, y una mejora en la cobertura de la cartera de créditos, para ambos períodos”.<sup>19</sup>

“Al 31 de marzo del 2010, los préstamos al día, es decir, sin atrasos, ascendían a Q.73 mil 244.2 millones, mientras que los impagos de más de un mes ascendían a Q. 6 mil 41.9 millones. Sin embargo, al 13 de mayo del 2010, la cartera vencida era de Q2 mil 503 millones; del total había en proceso de prórroga Q427 millones; en cobro administrativo, Q1 mil 168 millones, y en judicial, Q908 millones.”<sup>20</sup>

Hasta este momento ya quedaron claramente expuestos los aspectos generales del crédito, su formalización y el riesgo que conlleva, para lo cual se dedico este capítulo completo que hace referencia a las vulnerabilidades de toda empresa, estudiando específicamente la de no recuperar un crédito concedido y las consecuencias que conlleva que para las instituciones bancarias, por mandato legal deben establecer provisiones que les permita cubrir el adeudo difícil de recuperar.

---

<sup>19</sup> [www.sig.gob.gt](http://www.sig.gob.gt) (15-05-2010) 11:00 am

<sup>20</sup> Díaz Zeceña, Leonel. **Mora crece Q1 mil 385 millones en doce meses**. Pág. 2. Prensa Libre (Guatemala). (Mayo 2010).

## **CAPÍTULO IV**

### **4. Procedimientos de cobro**

Dentro de la responsabilidad civil, se entiende que toda persona debe cumplir con las obligaciones que asume, entre ellas, las obligaciones de pago. Sin embargo, la crisis financiera puesta de manifiesto a la fecha de la investigación en nuestro país, ha generado necesidades a una dimensión de mayor relevancia en el intercambio de bienes y servicios y en préstamos de dinero, no obstante, esta misma crisis ha obligado a los deudores del crédito a que en ciertas ocasiones no cumplan con la obligación asumida de pago, lo que afecta a la empresa proveedora de dicho bien o servicio; todo ello, sin olvidar a aquellos clientes que carecen de voluntad para pagar puntualmente.

La empresa que vendió un bien, prestó un servicio al crédito o realizó un préstamo, iniciará la localización del deudor para lo cual utilizará procedimientos adecuados y llevará a cabo el cobro del adeudo. En este capítulo, se analizarán los procedimientos de cobranza y algunas situaciones anómalas que suelen acontecer durante el proceso de recuperación, así como la regulación según la legislación internacional.

#### **4.1. Obligación pecuniaria del crédito**

Desde que una persona individual o jurídica le concede a otra un crédito, existe la obligación de pagar, en cuya virtud uno o alguno de éstos pueden exigir del otro o de los otros una determinada conducta económicamente valorable. Esta relación jurídica

une a dos sujetos, al que otorga crédito que por ser el titular de un derecho subjetivo se le llama acreedor y es quien exige al otro sujeto, titular de la deuda, llamado deudor, el cumplimiento de la prestación a la que se comprometió.

#### **4.1.1. Contenido de la obligación de pago**

El compromiso de pago pesa sobre el usuario del crédito a favor de quien se lo concedió, obligándose a pagar por los bienes y/o servicios adquiridos o bien reintegrar el crédito utilizado, además de pagar los intereses correspondientes.

#### **4.1.2. La mora**

Un aspecto importante a señalar en todo acuerdo u obligación entre ambas partes, es el plazo, ya que este permite determinar con precisión el tiempo en que deba realizarse una prestación. Habiendo acordado la fecha para efectuar los pagos, el retraso o tardanza en ellos hace incurrir al deudor en mora, para lo cual es necesaria la interpelación o requerimiento del acreedor, en forma judicial o notarial, ya que sin dicha interpelación, no existiría mora sino que tardanza que no produce mayores efectos, así lo contemplan los Artículos 1428 y 1430 del Código Civil guatemalteco.

Sin embargo, la mora puede recaer no solo en el deudor sino también en el acreedor cuando éste no acepta la prestación que se le ofrece o se rehúsa a realizar los actos preparatorios para que el deudor pueda cumplir su obligación, así lo establece el Artículo 1429 del Código Civil. De ahí que se señale tanto la mora del deudor o mora

*solvendi* como la mora del acreedor o mora *accipiendi*. La mora conlleva el pago de daños y perjuicios resultantes del retardo, los que consistirán en el pago de intereses, convencionales o legales, según el Artículo 1435 del Código Civil.

#### **4.1.3. Incumplimiento de la obligación de pago**

Según el Licenciado Vladimir Aguilar Guerra, incumplimiento es la “omisión de la prestación en el tiempo previsto o la realización de la conducta de prestación infringiendo o desviándose de los parámetros de identidad e integridad, por lo tanto hay incumplimiento en aquellos casos en que el deudor no ajusta su comportamiento efectivo a las previsiones establecidas en el negocio jurídico de constitución de la obligación”<sup>21</sup>.

El incumplimiento de la obligación conlleva los siguientes efectos:

- Se debe restituir en el patrimonio del acreedor, la carencia de la prestación a realizar por el deudor;
- Los bienes del deudor pueden ser objeto de agresiones por parte del acreedor, para el cobro del adeudo;
- El cobro de intereses legales o contractuales;
- El cobro de costas judiciales;
- Se incurre en mora, por lo que deberá pagar los daños y perjuicios.

---

<sup>21</sup> Aguilar Guerra, **Ob. Cit**; pág. 209.

#### **4.1.4. Ejecución de la obligación de pago**

Ante el incumplimiento de pago por parte del deudor, el acreedor puede acudir a los órganos jurisdiccionales para exigir el cumplimiento forzoso de la obligación.

#### **4.1.5. Extinción de la obligación de pago**

Si bien es cierto que la forma normal de extinguir la obligación es el pago o cumplimiento de la prestación debida por parte del deudor, conviene señalar las otras formas de extinguir la obligación, las cuales son:

- Compensación: Cuando dos personas reúnen la calidad de deudores y acreedores recíprocamente y por su propio derecho;
- Novación: se refiere a la modificación o alteración de la obligación que determina la extinción de la relación obligatoria;
- Remisión: acto mediante el cual el acreedor manifiesta su voluntad de extinguir total o parcialmente su derecho de crédito, sin recibir a cambio prestación alguna;
- Confusión: la reunión en una misma persona de la calidad del acreedor y deudor, extingue la obligación;
- Prescripción: la falta de ejercicio de un derecho subjetivo de crédito por parte de su titular, durante el tiempo establecido en la ley, da lugar a la extinción de la relación obligatoria.

## 4.2. Políticas de cobranza

Una empresa debe establecer sus políticas de crédito, ya que estas son el cimiento sobre el cual descansan el flujo de efectivo y el volumen de sus ventas. También debe tener políticas bien definidas en cuanto al cobro, las que básicamente se enfocan en:

- Fijar los procedimientos de cobro adecuados ante las diversas situaciones que pueden presentarse al acreedor.
  
- Establecer estrategias en cuanto a la organización y sistematización de técnicas de cobro.
  
- Definir los medios de comunicación que se utilizarán para contactar a los clientes.
  
- Establecer las alternativas que existen para la cancelación de deudas.
  
- Preparar al profesional encargado del cobro. Es importante la capacitación teórica y práctica de los gestores de cobro, en cuanto al trato y/o servicio con los deudores, de todos los niveles y capacidades, ya que se pretende la recuperación a través de una solución adecuada a las posibilidades del cliente. La buena comunicación, seguimiento y negociación con los deudores, ayuda al cobro de adeudos, por lo que es determinante que el gestor de cobros posea características que garanticen el éxito del cobro, tales como su buena educación, amplio vocabulario, entusiasmo, paciencia, perseverancia, firmeza, compromiso y vocación de servicio; las cuales se

pueden detectar conforme a su carácter y esto dentro del proceso de selección de personal.

- Posibilidad de remitir las cuentas por cobrar a una agencia de cobros, que se encargaran de recuperar las cuentas vencidas a cambio de una comisión; ésta suele ser mayor dependiendo los días de atraso en la cuenta.
- Se podrá establecer la posibilidad de vender las cuentas por cobrar de la empresa a un factor, agente de ventas o comprador de cuentas por cobrar, conforme a un convenio negociado previamente, quien actúa como departamento de crédito de la empresa y se encarga de la gestión de cobranzas para lo cual retiene una parte del pago por concepto de honorarios abonando el resto a la cuenta de la empresa.

### **4.3. Sujetos que realizan el cobro**

Los acreedores son los encargados de decidir sus procedimientos de cobranza, teniendo total libertad de dirigir interna o externamente el cobro de sus adeudos.

#### **4.3.1. Forma interna**

Las instituciones bancarias y los proveedores de bienes o servicios, por el hecho de otorgar algo de valor, bienes, servicios o dinero, a cambio de una promesa de pago en un futuro, se convierten en acreedores, encargados de requerir el pago del adeudo. Ese

requerimiento de pago, muchas veces se lleva a cabo internamente, a través de su departamento o sección de cobros, cuya función consiste específicamente en recuperar los saldos pendientes de pago de los usuarios del crédito que se encuentren en situación morosa, suscribir convenios de pagos, emitir facturas por la emisión de finiquitos, elaborar reconocimientos de deuda y la elaboración de reportes diarios y mensuales de cuentas en mora, así como la notificación al departamento jurídico de dichas empresas sobre la situación de las cuentas morosas para su posterior proceso legal, todas estas actividades se realizan manteniendo un buen nivel de cobro y siempre que permanezca en alto el nombre de la empresa proveedora del crédito.

#### **4.3.2. Forma externa**

Los acreedores pueden contratar los servicios de auténticos especialistas en la negociación con los deudores que puedan gestionar el cobro y solucionar el problema de un adeudo atrasado. Aún cuando no exista base legal para su funcionamiento en Guatemala, los servicios de cobro de cuentas ajenas que prestan las llamadas agencias de cobro, presentan ciertas ventajas a los acreedores de adeudos, ya que los procesos de cobranza son realizados por dichas agencias, evitando crear más procesos a los acreedores, quienes pagaran por utilizar estos servicios.

El traslado de las carteras morosas que se hacen a las agencias de cobros, no conllevan formalidades, sino que basta con un convenio en carta, en la que se hacen las propuestas y establecen los procedimientos para la recuperación así como fijar las fechas en que se reporta el estado de la cartera morosa a quien contrato los servicios de la agencia, cuya aceptación de dicha propuesta es a través de la firma del

aceptante, quien usualmente solicita la confidencialidad de la información que se traslada.

#### **4.4. Etapas de cobro**

Básicamente existen dos etapas para recuperar el adeudo, la extrajudicial o amistosa y la judicial en la que se acude a los órganos jurisdiccionales, siempre que se haya agotado la extrajudicial.

##### **4.4.1. Etapa extrajudicial**

Se caracteriza por cobros que se llevan a cabo internamente, es decir, mediante un departamento que trabaja en el seno de la empresa o bien, mediante una agencia recaudadora contratada, encargados de localizar al deudor y requerirle solventar su saldo, siempre y cuando sus actitudes denoten interés y así llegar a un acuerdo razonable de pagos.

Se dice que un crédito puede estar vigente en mora cuando haya transcurrido más de un mes hasta tres meses para los deudores empresariales menores y créditos hipotecarios para vivienda, y cuando haya transcurrido más de uno hasta dos meses de mora para los microcréditos y créditos de consumo, los cuales podrá prorrogarse por otro plazo. En este momento se utilizan tácticas de cobro flexibles recordándole al deudor que su adeudo ya esta en mora y que se requiere su pronto pago.

Pero si el adeudo tiene más de seis hasta doce meses de mora para los deudores empresariales menores y créditos hipotecarios para vivienda, y más de cuatro hasta seis meses de mora para los microcréditos y créditos de consumo, se dice que el crédito ha vencido en cobro administrativo, por lo que la probabilidad del recaudo es altamente dudosa y su fracaso implica el traslado de la cartera de créditos al departamento jurídico, quien se encarga de presentar la demanda formal ante el tribunal competente para iniciar la vía judicial de cobro.

#### **4.4.2. Etapa judicial**

Habiéndose incumplido con la obligación de pago y agotada la vía extrajudicial en cuanto al requerimiento de pago y si el deudor no cumple con dicha obligación ya vencida, se iniciará la etapa judicial, en virtud de la cual, el acreedor podrá acudir ante los órganos jurisdiccionales para hacer valer sus pretensiones, sucediéndose como ultima oportunidad que las partes arriben a un convenio toda vez que el juez les proponga una fórmula ecuánime de solución sin contravención de la ley y aceptada por las partes, concluyéndose el procedimiento litigioso.

Acudir a los órganos jurisdiccionales es conocido como acción y es ejercido por aquellos que conceden el crédito en contra del deudor moroso por el incumplimiento de la obligación pecuniaria, siempre que la demanda se funde en documentos que traigan aparejada ejecución. Por ello, deben seguirse los pasos que establece la ley para que no se pierda la calidad de documento ejecutivo.

El Código Procesal Civil y Mercantil, Decreto-Ley número 107 regula en su Libro III las normas relativas a los procesos de ejecución, la que básicamente se refiere a la facultad del órgano jurisdiccional de obligar coactivamente al deudor, al cumplimiento de lo decidido en una sentencia. Por su parte, el Código de Comercio expone en su Artículo 630 que “el cobro de un título de crédito dará lugar al procedimiento ejecutivo sin necesidad de reconocimiento de firma ni de otros requisitos, salvo que el protesto fuere legalmente necesario”, esto debido a que los títulos de crédito como títulos ejecutivos que contienen una obligación de pago, se constituyen en el documento que faculta a su poseedor a obtener de los órganos jurisdiccionales, el procedimiento de ejecución cambiaria para hacer efectivo el derecho incorporado en él ante el incumplimiento de pago. Para el ejercicio de la pretensión cambiaria es necesario el protesto, acto notarial en el que el profesional da fe, en forma documental, que el documento no fue pagado.

#### **4.5. Técnicas de cobro**

La empresa debe establecer las acciones de cobranza a utilizar y determinar cual es la que le genera más flujo de efectivo, se deben utilizar técnicas que no se basen en la improvisación, sino que lleven una metodología, procedimientos definidos, conocimientos y habilidades determinadas, generalmente son utilizadas las siguientes:

- **Telegramas:** Su uso es práctico y breve, la empresa no incurre en mayores gastos, lo que se pretende es indicarle al deudor moroso sobre el adeudo que tiene con la empresa y requerirle su pronto pago.

- **Cartas de cobranza:** Consiste en el envío de recordatorios de pago al deudor moroso. Según Candace Mondello, “para que una carta de cobranza, sea efectiva, debe contener por lo menos, las siguientes características: que sea legible, clara, concisa, interesante, personal, precisa, fácil de visualizar, firme, autoritaria, razonable, instructiva, definitiva”<sup>22</sup>. Además, el contenido de la carta variará según el tiempo en mora del adeudo.
  
- **Llamadas telefónicas de cobranza:** Esta técnica consiste en la comunicación personal del acreedor con el deudor, permitiendo recordarle la deuda y solicitarle su pronto pago. Estas llamadas de cobro también pueden ser sistematizadas, es decir, diseñadas para que el atraso de un pago, automáticamente programe una llamada de una operadora al deudor, para recordarle el pago.
  
- **Visitas personales:** Hay empresas que optan por contratar a una persona encargada de presentarse a la residencia del deudor, con el fin de localizarle y requerirle personalmente el pago del adeudo. Algunas veces esta técnica de cobro es efectiva, por cuanto se le presiona al deudor por la visita constante de los cobradores que, como se menciona anteriormente, deben contar con características o competencias especiales, además de ser personas conocedoras de las políticas de cobro de la empresa para la que laboran.
  
- **Acudir a bufetes de abogados:** Profesionales encargados de ejercer presión al deudor, para su pronto pago.

---

<sup>22</sup> Mondello. **Ob. Cit;** pág. 70.

- **Acudir a las agencias de cobros:** Es una medida que toman las empresas, consistente en remitir las carteras crediticias vencidas a instituciones especializadas que se encargan de efectuar el cobro, a cambio de un porcentaje que cobran por concepto de honorarios.
- **Vía electrónica:** Si fue registrada alguna dirección de correo electrónico, el acreedor puede remitir recordatorios de cobro a través de esta vía, ya sea mensajes, chat o red social, beneficio que ofrece oportunamente la nueva tecnología.

#### **4.6. Procedimientos anómalos de cobro de cartera morosa**

Solicitar un crédito implica un compromiso que debe cumplirse al momento de adquirirlo, el acreedor o las agencias de cobros deberán exigir a aquellos deudores que no efectúan el pago en el tiempo pactado. Según el tipo de deuda, serán las acciones que realizarán los acreedores de la misma, por ejemplo: el atraso en el pago de alquiler, faculta al propietario a solicitar la desocupación del inmueble ya sea en forma judicial o extrajudicial; el atraso en el pago de servicios, como la luz, el agua, el teléfono, faculta a quien se los proporciona, a cortar dicho servicio mientras no efectúe el pago atrasado. El atraso en el pago de un bien mueble adquirido, faculta al acreedor de embargar el bien que se le vendió y que no ha cumplido con la totalidad del pago; esto cuando el deudor ha sido notificado previamente de los requerimientos de pago pero no los efectúa.

La situación económica actual ha provocado el aumento de las insolvencias de los deudores y la imposibilidad de cobrar por parte de los acreedores, afectando así la estabilidad económica de la empresa. Por ello, los empresarios han optado por realizar cobros abusando de las herramientas que poseen, de modo que amenazan y coaccionan a los deudores con la intención de cobrar sus adeudos en forma extrajudicial ya que esto implica menores costos y mayor celeridad en dichos trámites con el fin de no acudir a la vía judicial.

#### **4.6.1. Situación actual**

Los procedimientos que a la fecha de la investigación se utilizan en nuestro país, denotan intromisiones abusivas de cobranza extrajudicial que afectan la integridad del deudor, haciendo necesaria la regulación de los mismos.

- Los cobradores de deudas utilizan frases como: corrupto, ladrón, moroso, entre otros, los cuales generan molestias al deudor y cuyos calificativos afectan la personalidad de éste.
  
- Intimidación o amenazas con publicar una lista de deudores o divulgar información respecto a la deuda. La mayoría de personas utilizan el crédito para satisfacer ciertas necesidades y no es coherente que otras que los conozcan o tengan alguna relación familiar, de trabajo, de negocios, o de cualquier otra índole, sepan de sus problemas económicos. Una forma indirecta que se utiliza actualmente, consiste en la publicación del nombre del deudor moroso en afiches fluorescentes con notas

como **moroso, urgente, aviso final, incumplimiento de la obligación de pago**, en donde se le indica que es importante que se comunique a cierto número, el cual resulta ser de una agencia de cobros; de esta manera se afecta la integridad de la persona, pues con esta divulgación ya se conoce que la misma es morosa en sus pagos. Estos impresos faltan al respeto a la vida privada, tal como lo establece el Artículo 32 de la Ley de Emisión del Pensamiento, Decreto número 9 de la Asamblea Nacional Constituyente por considerar que penetran en la intimidad del hogar o de la conducta social de las personas, dañándolas en sus relaciones sociales proyectando la atención pública sobre dicha publicidad.

- Distribución de volantes con el nombre, dirección y fotografía del deudor alrededor de su hogar con el propósito de informar y requerir a los lectores del mismo que esa persona es morosa y que le digan que pague lo que debe, denigrando a las personas, ya que dichos impresos dañan las relaciones sociales del deudor.
  
- Suele intimidarse a los deudores mediante la utilización de documentos que simulan la forma y apariencia de documentos judiciales.
  
- Comunicación con un deudor en gestiones de cobro ya sea por teléfono, personalmente o por cualquier otro medio de comunicación para cobrar una deuda en horas hábiles en el lugar de trabajo o empleo del deudor, ocasionándole molestias ante el patrono quien puede optar por prescindir de sus servicios.

- Llamar por teléfono o mediante una grabación cobrando el adeudo en horas no hábiles, fuera de lo común e incluso en horas de la madrugada, después de las 9 p.m. y antes de las 8 a.m.
- Llamadas telefónicas de manera reiterada y continua con la intención de molestar, abusar u hostigar a dicha persona.
- Amenaza de iniciar cualquier acción que no sea legal o que no pretenda llevarse a cabo.
- No hay prisión por deuda, así lo establece el Artículo 17 de la Constitución Política de la Republica de Guatemala, por ello, en las prácticas de cobro no debe insinuarse, amenazarse o intimidar al deudor que por tener una deuda pendiente, ha cometido un delito y que puede ser arrestado.
- En ningún caso un cobrador puede insinuar o amenazar con recurrir a algún tipo de agresión, tampoco deberá utilizar un lenguaje obsceno ni abusivo para intimidar a un deudor.
- Comunicaciones a terceros, familiares y vecinos ajenos a la obligación en las que se dé cuenta de la morosidad, ya que solo debe comunicársele al deudor. El gestor de cobros podrá realizar todas las actividades pertinentes con el fin de localizarlo, lo que le permite comunicarse con los familiares de éste para dar con su paradero,

siempre que las actividades que realizan no sean ilegales. Pero las llamadas a familiares se realizan únicamente con el fin de localizar al deudor y no de informarle a éstos o a los vecinos del mismo, sobre el adeudo que existe y cuyo pago no se ha realizado.

#### **4.6.2. Presentación y análisis del trabajo de campo<sup>23</sup>**

El trabajo de campo consistió en realizar una entrevista a veinte personas usuarias de créditos o financiamientos, las cuales fueron ubicadas en diversos lugares de la ciudad capital, durante el periodo de una semana del mes de noviembre del año dos mil diez, a quienes se les preguntó sobre el tema en cuestión. De conformidad con los resultados del trabajo de campo, se observó que los usuarios del crédito que han tenido atrasos involuntarios en su cumplimiento, fueron contactados por cobradores en diversas formas, que en su mayoría consisten en cartas de cobranza con apariencia judicial, llamadas telefónicas en horas inhábiles, visitas personales, publicación de su nombre en afiches, por comunicación a terceros y en ciertas ocasiones por la vía electrónica.

A las preguntas número cinco y seis de la encuesta, la mayoría de los entrevistados calificaron la gestión de cobro como pésima, injusta e ilegal por considerar que se les afectó su integridad en forma moral, emocional y psicológica y que acudirían a una instancia legal para defender sus intereses, puesto que consideraron que el cobrador incurrió en los delitos de injuria, coacción y amenazas que les ha afectado en cuanto a la privacidad del hogar, la convivencia normal de sus miembros y su situación laboral,

---

<sup>23</sup> Ver Anexo I

recomendando establecer parámetros legales en cuanto a los procedimientos abusivos de cobro. No obstante, el 60% de los entrevistados manifestaron que solicitarían otro crédito, pese a las molestias en cuanto al requerimiento de pago que ellos conocen que se han realizado debido a la crisis económica que enfrenta actualmente el país a la fecha de la investigación.

#### **4.6.3. Aspectos legales en Guatemala**

La Convención Americana sobre Derechos Humanos, suscrita en San José, Costa Rica el 22 de noviembre de 1969 de la cual Guatemala forma parte, establece en su Artículo 5 que “toda persona tiene derecho a que se respete su integridad física, psíquica y moral”. Por su parte, la Declaración Universal de los Derechos Humanos aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 10 de diciembre de 1948 establece en el Artículo 12 que “Nadie será objeto de injerencias arbitrarias en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia, ni de ataques a su honra o a su reputación. Toda persona tiene derecho a la protección de la ley contra tales injerencias o ataques”. Y dado que Guatemala esta comprometida a respetar los derechos y libertades reconocidos en esta normativa internacional, es necesario que atienda los casos en los cuales se ve afectada la integridad de la persona, de modo que no sea sujeto de cualquier práctica que le afecte íntegramente, como son las formas de cobranza que tienden a humillar a los deudores. Ninguna persona, aun siendo deudor atrasado en sus compromisos de pago, puede ser objeto de abusos, arbitrariedades, ni agresiones por parte de sus acreedores; para eso existen leyes y existen procedimientos legales que el reclamante debe utilizar.

Guatemala carece de una normativa específica en cuanto a las prácticas de cobro de deudas, no obstante establece en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, la creación de la DIACO, Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, dependencia del Ministerio de Economía, quien entre otras atribuciones tiene: velar por el respeto y cumplimiento de los derechos de los consumidores o usuarios y de las obligaciones de los proveedores; y de aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores y/o usuarios. Es precisamente la DIACO, quien trabaja a favor del consumidor y por ello, es la encargada de prevenir prácticas comerciales fraudulentas, engañosas y desleales. Sin embargo, esta dependencia no interviene en las prácticas de cobro que afectan al usuario del crédito, por considerar que lo relativo a los servicios financieros o bancarios, tales como los préstamos hipotecarios, prendarios, fiduciarios, el uso de tarjetas de crédito y otros de carácter bancario, se rigen por leyes específicas.

#### **4.6.4. Implicaciones penales**

Estimo prudente analizar si estas acciones podrían ser constitutivas de delitos contra el honor y la seguridad de la persona, tales como la injuria, la coacción y la amenaza.

- Análisis del tipo penal de coacción

El Código Penal, Decreto número 17-73 del Congreso de la República de Guatemala en su Artículo 214, describe el delito de coacción en la siguiente forma: “Quien sin estar legítimamente autorizado, mediante procedimiento violento, intimidatorio o que en

cualquier forma compela a otro, obligue a este para que haga o deje de hacer lo que la ley no le prohíbe, efectúe o consienta lo que no quiere o que tolere que otra persona lo haga, sea justo o no, será sancionado con prisión de seis meses a dos años”.

Las características esenciales de este tipo penal son:

- **Quien sin estar legítimamente autorizado**, se refiere a que la persona física que ejerce la coacción no tenga autorización a través de la ley. Las personas encargadas del cobro trabajan en instituciones debidamente inscritas y autorizadas para funcionar en el país, tal como lo son las instituciones bancarias, quienes tienen la facultad de llevar a cabo las gestiones de recaudo pertinentes, no obstante, el fracaso en el cobro en forma interna les permite trasladar la cartera de cobros vencidos a instituciones externas, como lo son las agencias de cobros que funcionan sin que exista normativa que regule sus actividades en Guatemala y en determinado caso podría darse la situación de personas individuales o jurídicas que se encarguen de realizar el cobro sin registro legal alguno.
- **El procedimiento violento o intimidatorio** se refiere no solo al que se ejerce en forma física sino que también contempla al que se ejerce en forma psicológica o moral, que es: “el empleo de cualquier medio lógico destinado a inspirar temor o intimidación”.<sup>24</sup> Las instituciones encargadas del cobro, utilizan todos los medios posibles ya sea en forma oral o por escrito, que inspiran temor afectando en el ánimo al deudor, por ejemplo, las llamadas telefónicas, la publicación del nombre del deudor en medios de comunicación social escritos o el envío de los supuestos

---

<sup>24</sup> Ossorio, **Ob. Cit.** Pág. 993

escritos judiciales para crear en el deudor la mentalidad de un proceso judicial aún cuando éste no ha sido radicado.

- **Se obliga para que la persona haga o deje de hacer lo que la ley no le prohíbe,** abarcando así la libertad de acción. Las encargadas del cobro ejercen presión para que el deudor pague, quien se obligó previamente a efectuarlo a través de un contrato o la firma de un título de crédito.
  
- **Efectuar o consentir lo que no quiere o que tolere que otra persona lo haga,** se refiere a la actitud activa y pasiva que puede tener el sujeto activo o bien otra persona para hacer lo que no quiere.
  
- Por último, no importa si lo que se pretende llevar a cabo sea justo o no. El cobro de una deuda es justo porque realmente existe un documento formal que la ampara, y la negativa de pagar por parte del deudor, faculta a las empresas proveedoras de bienes y/o servicios, las instituciones bancarias y las agencias de cobro, iniciar los procedimientos ejecutivos para el cobro del adeudo, pero siempre guardando el respeto y el decoro que se merece la persona.

En mi opinión, el cobro no debe realizarse infundiendo temor ante la probable realización de un mal hacia los deudores porque daría lugar a que el encargado del cobro incurra en este tipo penal y consecuentemente se le deduzcan responsabilidades, no obstante en la práctica aún cuando el deudor efectúe el pago ante la presión o

intimidación que le ejercieron, se concluye el procedimiento de cobro pero por uno anómalo que tiende a afectar la honorabilidad y el decoro que difícilmente se puede compensar.

- Análisis del tipo penal de amenazas

El Artículo 215 del Código Penal, tipifica el delito de amenazas y lo comete “Quien amenazare a otro con causar al mismo o a sus parientes dentro de los grados de ley, en su persona, honra o propiedad, un mal que constituya o no delito...”

Las características esenciales de este tipo penal son:

- **Quien amenazare a otro**, es decir, que una persona amenace a otra o a sus parientes dentro de los grados de ley, afectando así la tranquilidad personal, sin causar lesión. Los encargados del recaudo se dirigen hacia los deudores y fiadores, obligados al pago del adeudo, además acuden a la injerencia laboral y familiar.
- **El mal que se pretende causar es a la persona deudora/fiadora a los parientes, honra o propiedad.** Para el caso de las prácticas de cobro que actualmente se llevan a cabo, estas tienden a afectar la honra del deudor, por ejemplo: la publicación de su nombre como persona morosa.
- **Un mal que constituya o no delito**, el mal anunciado es futuro y posible y no tiene relevancia si lo que se pretende afectar es constitutivo o no de un delito. Las

amenazas que se llevan a cabo anunciando que se va a demandar si no pagan la deuda, no podrían ser constitutivas de este delito puesto que lo que se está haciendo es el ejercicio de un derecho, como lo es el de requerir el pago.

En el caso del delito de amenazas, la ley protege la libertad y seguridad de la persona, puesto que toda persona es libre de hacer lo que la ley no le prohíbe, sin compelérsele a realizar una conducta por miedo a que la amenaza se lleve a cabo. Además, la persona no debe verse afectada por un mal anunciado a través de amenazas. Atendiendo al tema que se estudia, las prácticas de cobro pueden encuadrarse dentro del tipo penal de amenazas, aún cuando ciertas medidas que pretenden tomarse sean legales, como lo es el embargo de bienes; otras como la amenaza de publicar el nombre en los listados de morosos, si afecta los derechos de imagen e intimidad de los deudores morosos.

#### – Análisis del tipo penal de injuria

El Artículo 161 del Código Penal, tipifica el delito de injuria caracterizándola como “toda expresión o acción ejecutada en deshonra, descrédito o menosprecio de otra persona...” cuyo bien jurídico tutelado es el honor, como manifestación de la dignidad de las personas.

Básicamente se refiere a sancionar las acciones en forma oral o escrita ejercidas con malicia e insultantes, que desacreditan a una persona existiendo el ánimo de ofender por parte del que ejerce dicha acción. Y en la recaudación de un adeudo, se le

atribuyen como injuria a las expresiones de palabras soeces, las acciones de menosprecio y en los juicios emitidos en forma de burla.

Asimismo, la libertad de acción y de expresión están garantizadas en los Artículos 5 y 35 de la Constitución Política de la República de Guatemala, respectivamente. Y una limitación a estas libertades se encuentra en el Decreto número 9 de la Asamblea Nacional Constituyente, Ley de Emisión del Pensamiento, el cual establece literalmente “Faltan al respeto a la vida privada, los impresos que penetren en la intimidad del hogar o de la conducta social de las personas, tendientes a exhibirlas o menoscabar su reputación o dañarlas en sus relaciones sociales. Los autores de tales publicaciones serán penados hasta con tres meses de arresto menor, en la forma y cuantía prescritas en el Código Penal.”

Por consiguiente, las personas que se dedican al cobro del adeudo, deben abstenerse de ejecutar acciones que tienden a penetrar en la intimidad del hogar y de exhibirse afectando las relaciones sociales de los deudores, además deben evitarse el uso de palabras que menosprecien a los mismos, porque esto conlleva a la aplicación de la sanción correspondiente, por lo que sería laudable en la sociedad que se limitaran dichas acciones en aras de la armonía y la paz social.

Desafortunadamente, el Ministerio Público se abstiene de conocer los casos en que los deudores se sienten hostigados y les afecta su integridad la forma en que se realizan dichos cobros ya que estos en ningún momento aparentemente agreden físicamente al deudor o se les amenaza; sin embargo, estas prácticas pueden constituir actos

preparativos para el tipo penal y en consecuencia en aras de una armonía social y de una medida desjudicializadora, la intervención del Ministerio Público sería tendiente a llamar a las partes y en particular al agente de cobro a una conciliación en cuanto a la abstención de amenazas, coacciones e injurias que se le ejercen al deudor invitando a las partes a llegar a un convenio de pago.

Pero dado a que no existe legislación que limite las gestiones de cobro que se utilizan en forma extrajudicial, resulta necesario implementar en Guatemala un sistema de protección al usuario del crédito, aprobando una ley que establezca ciertas penalidades a aquellos que violen la ley por utilizar procedimientos de cobro inapropiados e injustos, ofensivos a los clientes, y así, determinar el momento en que los actos de recaudación de morosos dejan el ámbito de legalidad para convertirse en una amenaza o violencia punible; asimismo, se debe establecer la formalidad de que los cobros sean ejecutados de la manera en que lo establece la ley. Por ello, ante la falta de normativa en Guatemala, estimo necesario estudiar la legislación vigente en otros países respecto a la materia.

#### **4.6.5. Legislación comparada**

En Puerto Rico y Estados Unidos ya se emitieron normas que regulan las actividades de cobro y que estimo prudente estudiar. En Puerto Rico existe una Ley de Agencias de Cobros, cuya normativa pretende regular las prácticas de cobro, así como la necesidad de que las agencias de cobros en dicho país funcionen siempre que tengan licencia para ello, y que la violación a las disposiciones de la ley, conlleven la

imposición de una multa. Por su parte, en Estados Unidos, se reformó la Ley de Protección de Crédito al Consumidor, introduciendo un título que específicamente regula sobre las prácticas legales para el cobro de deudas, con los cuales pretende limitar la manera de localizar a los deudores, la forma de comunicación relacionada con el cobro de deudas, enumera los actos prohibidos para el cobro y la sanción a imponer por la violación a las disposiciones de la ley.

#### – **Puerto Rico**

La ley número 143 del 27 de Junio de 1968, contiene la Ley de Agencias de Cobros, la cual ha sido enmendada en los años de 1971, 1975 y 1996. El objeto de la ley es regular las actividades que realizan aquellas personas que operando bajo un nombre que simule ser el de una agencia de cobro, provee a sus clientes de sistemas de cobro y cartas circulares en las cuales se inste al deudor a hacer sus pagos, ya sea directamente al acreedor o a la agencia de cobros ficticia.

##### A. Licencia para operar

Esta ley establece que para operar una agencia de cobros, se debe obtener una licencia, la cual es expedida por el Secretario de Hacienda del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, pero siempre que se haya prestado una fianza en efectivo, hipotecaria, bonos, pagarés u otras evidencias de deuda, por la cantidad de cinco mil dólares y a favor del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, con la finalidad de garantizar el fiel desempeño de las obligaciones contraídas con respecto al recibo, manejo y

transferencia de dinero obtenido en el cobro de cuentas. Esta licencia expira el 31 de diciembre de cada año, por lo que debe renovarse anualmente. No obstante, previo a extenderla, el Secretario hará las investigaciones que considere necesarias sobre la responsabilidad financiera, integridad, experiencia, reputación, carácter y aptitud.

## B. Prácticas prohibidas

Las cuales están enumeradas en el Artículo 17 de la citada ley y comprende:

1. Realizar gestiones de cobro en relación con cuentas, facturas, o deudas para las cuales no haya sido previamente autorizado por escrito por el cliente;
2. Instituir procedimientos judiciales contra un deudor a nombre del cliente sin haber sido previamente autorizado por escrito para ello;
3. Negarse a, o dejar de remesar la porción de dinero cobrado correspondiente al cliente a solicitud de éste dentro de 30 días partiendo del día en que el mismo haya sido cobrado;
4. Negarse a, o dejar de devolver al cliente, a solicitud de éste, todo documento o escrito depositado con una cuenta, cuando tal cuenta es devuelta al cliente, cuando el cobro ha sido realizado o cuando el cliente desista de que se continúe la gestión de cobro;
5. Operar bajo nombre o en forma tal que implique que tal agencia es una rama de, o está asociada a cualquier departamento del gobierno federal, estatal o municipal o utilizar cualquier sello, insignia, sobre, u otro formato que simule el de cualquier departamento o agencia gubernamental;
6. Retener una cantidad de dinero en exceso de la cuota pactada previamente entre

las partes como pago por el servicio prestado;

7. Usar o amenazar con usar violencia física para cobrar una cuenta;
8. Publicar o amenazar con publicar una lista de deudores, o divulgar información respecto a la deuda, así como el usar el telégrafo para fines de cobro;
9. Requerir al deudor la firma de un pagaré por una cantidad en exceso de la deuda;
10. Cobrar o exigir al deudor el pago de cargos adicionales sobre la cantidad adeudada así como los gastos incurridos por la agencia de cobro en su gestión normal de cobro o cualquier otro gasto incluyendo honorarios de abogados no pactados, excepto cuando así se autorizare por sentencia judicial firme y ejecutoria;
11. Intimidar a los deudores mediante la utilización de documentos que simulen la forma y apariencia de documentos judiciales;
12. Mezclar el dinero perteneciente a los clientes con los fondos de operación de la agencia o utilizar parte del mismo para sufragar los gastos de la agencia a menos que el cliente así lo autorice;
13. Radicar acción judicial en cobro de dinero sin antes haber requerido por escrito al deudor para que pague lo adeudado por correo certificado con acuse de recibo;
14. Comunicarse con un deudor en gestiones de cobro ya sea por teléfono, personalmente o por cualquier otro medio de comunicación para cobrar una deuda en horas laborables en el lugar de trabajo o empleo del deudor, si conoce o debe conocer que el patrono le prohíbe recibir tal comunicación. Se exceptúan de esta prohibición aquellos casos en que media el consentimiento u orden judicial.

### C. Sanción a imponer

La violación a las disposiciones de la ley, implica el cobro de una multa administrativa que no excederá de cinco mil dólares por cada día en que se incurra una violación, o bien según justificación del Secretario, se promoverá acción criminal contra el infractor. Las acciones de reclamación podrán presentarse en el Tribunal de Primera Instancia o el Departamento de Asuntos del Consumidor, a opción del reclamante.

#### – **Estados Unidos**

Debido a la abundante evidencia sobre el uso de prácticas abusivas, engañosas e injustas para el cobro de deudas por parte de numerosos agentes de cobranzas, se promulgó por el Senado y la Cámara de Representantes de Estados Unidos de América, la modificación de la Ley Pública 104-2008 Estatuto 3009 denominada Ley de Protección de Crédito al Consumidor, agregando el Título VII aprobado el 20 de septiembre de 1977 el cual fue designado como Ley de Prácticas Justas para el Cobro de Deudas y que abarca diversos aspectos que se mencionan a continuación.

Conforme esta ley, el término agente de cobranzas significa cualquier persona que utiliza algún conducto del comercio interestatal o correspondencia de cualquier transacción comercial con el propósito principal del cobro de cualquier deuda; o la persona que generalmente cobra o trata de cobrar, directa o indirectamente, deudas por cobrar o vencidas o presuntamente adeudadas o vencidas a otra persona.

## A. Localización del deudor

El agente de cobranza que se comunique con cualquier persona que no sea el consumidor con el fin de obtener datos sobre la localización del mismo deberá:

1. Identificarse, expresar que está confirmando o corrigiendo información sobre la localización relacionada con el consumidor;
2. No debe declarar que tal consumidor tiene alguna deuda;
3. No debe comunicarse con persona alguna en más de una oportunidad a menos que dicha persona se lo solicite;
4. No debe comunicarse por medio de tarjeta postal;
5. No debe utilizar ningún tipo de lenguaje o símbolos en ningún sobre o en el contenido de alguna comunicación que se realice por correo o telegrama, la cual indique que el agente de cobranzas se encuentra en ejercicio de sus tareas de cobranza o que el mensaje se relaciona con el cobro de una deuda; y
6. Una vez que el agente de cobranza tenga conocimiento que un abogado representa al consumidor en todo lo relacionado con la deuda y tenga conocimiento de, o pueda efectivamente establecer, el nombre y dirección de dicho abogado, no deberá comunicarse con ninguna otra persona excepto con el abogado, a menos que este representante no responda dentro de un período razonable de tiempo a las comunicaciones enviadas por el agente de cobranzas.

B. Comunicación relacionada con el cobro de deudas

1. El agente de cobranza no podrá comunicarse con el consumidor en relación con el cobro de deuda alguna sin el consentimiento previo entregado por el consumidor de manera directa al agente de cobranzas o el permiso explícito de un tribunal con jurisdicción competente: a) En cualquier momento o lugar que sea inoportuno para el consumidor. De lo contrario, se asume que el horario conveniente para comunicarse con el consumidor es después de las 8 antimeridiano y antes de las 9 postmeridiano, horario local de la ubicación del consumidor; b) Si el agente de cobranza tiene conocimientos que un abogado representa al consumidor en todo lo relacionado a la deuda, a menos que este representante no responda dentro de un período razonable de tiempo a las comunicaciones enviadas por el agente de cobranza, o a menos que el abogado acepte mantener una comunicación directa con el consumidor; c) En el lugar de trabajo del consumidor si se conoce que el empleador del consumidor le prohíbe al consumidor recibir dichas comunicaciones.
2. Un agente de cobranza no puede comunicarse, en relación con el cobro de deuda alguna, con ninguna persona excepto con el consumidor, su abogado, una agencia de reporte del consumidor a menos que exista un permiso de parte de la ley, del acreedor, del abogado del acreedor o del abogado del agente de cobranza.
3. Luego de la notificación por escrito al agente de cobranzas para el cese de visitas, éste deberá abstenerse de comunicarse con el consumidor con respecto a la deuda.

### C. Comportamientos que debe evitar el agente de cobranzas

La ley establece que un agente de cobranzas no podrá tener ningún comportamiento cuya consecuencia natural sea la de hostigar, oprimir o abusar de cualquier persona en relación con el cobro de una deuda, enumerando los siguientes ejemplos:

1. El uso o la amenaza de violencia u otros medios delictivos para dañar a una persona física, la reputación o la propiedad de cualquier persona;
2. El uso de lenguaje obsceno o blasfemo, o el lenguaje cuya consecuencia natural es abusar del receptor o el lector;
3. La publicación de una lista de consumidores quienes supuestamente se niegan a pagar las deudas;
4. El anuncio de venta de cualquier deuda para coaccionar el pago;
5. Llamadas telefónicas o entablar conversaciones telefónicas con alguna persona de manera reiterada o continua con la intención de molestar, abusar u hostigar;
6. Llamadas telefónicas donde la persona que llama no revela su identidad y propósito.

### D. Declaraciones que no debe hacer un agente de cobranzas

La ley establece sobre las declaraciones que no puede utilizar un agente de cobranzas por ser engañosas e inexactas en relación con el cobro de cualquier deuda y al efecto señala las siguientes:

1. Que esta vinculado o asociado con el gobierno de Estados Unidos o cualquier Estado, incluso el uso de alguna credencial, uniforme o firma facsímil de estos;

2. La declaración falsa de: el carácter, monto o estado legal de cualquier deuda;
3. Que un individuo es abogado o que alguna comunicación proviene de un abogado;
4. La falta de pago de alguna deuda tendrá como consecuencia el arresto o encarcelamiento de cualquier persona o la confiscación, embargo, incautación o la venta de cualquier propiedad o salarios de una persona a menos que dicha acción sea legal y el agente de cobranzas o acreedor quiera llevar a cabo esa acción;
5. Amenazar de llevar a cabo cualquier acción que no sea legal o que no pretenda llevarse a cabo;
6. Una venta, referencia u otra transferencia de algún interés en una deuda tendrá como consecuencia que el consumidor: pierda alguna reclamación o defensa para el pago de una deuda; o quede sujeto a alguna práctica prohibida;
7. El consumidor cometió algún crimen o tuvo otro tipo de conducta que lo deshonre;
8. Comunicar o amenazar con divulgar información crediticia que se conoce o que se debería conocer como falsa a cualquier persona;
9. El uso o la distribución de cualquier comunicado por escrito que aparenta o representa falsamente ser un documento autorizado, emitido o aprobado por algún tribunal, funcionario o agencia de Estados Unidos o de cualquier Estado;
10. Declaración falsa o medio engañoso para cobrar o tratar de cobrar alguna deuda, o para obtener información que se relacione con un consumidor;
11. Si no se informa en la comunicación inicial por escrito con el consumidor y, además, si la comunicación inicial con el consumidor es a través de un medio oral, que el agente de cobranzas trata de cobrar una deuda y que toda la información obtenida se utilizará para dicho fin y, si no se informa posteriormente que la comunicación

proviene del agente de cobranzas, caso contrario este párrafo no es aplicable a una demanda formal que se realice con relación a una acción legal;

12. Las cuentas han sido trasladadas a compradores inocentes por el valor correspondiente;
13. Los documentos están en proceso legal;
14. El uso del nombre de cualquier actividad comercial, compañía u organización diferente del nombre verdadero de la actividad del agente de cobranzas;
15. Los documentos no son formularios de procesos legales o que no requieren el accionar del consumidor;
16. Un agente de cobranzas maneja o está contratado por una agencia de reporte de consumidores.

#### E. Validación de deudas

Para el efecto, el mismo cuerpo legal establece que dentro de los cinco días posteriores a la comunicación inicial con un consumidor en relación al cobro de alguna deuda, el agente de cobranza, deberá a menos que la siguiente información figure en la comunicación inicial o que el consumidor haya pagado la deuda, enviarle al consumidor una notificación por escrito que contenga:

1. Monto de la deuda;
2. Nombre del acreedor a quien se le debe;

3. Declaración especificando que, a menos que el consumidor refute la validez de la deuda o cualquier porción de la misma dentro de los treinta días posteriores a la recepción de la notificación, el agente asumirá que la deuda es válida;
4. Declaración que, si el consumidor le notifica por escrito al agente de cobranzas que la deuda o una porción de la misma es objeto de disputa dentro de un período de treinta días, el agente de cobranzas obtendrá una verificación de la deuda o una copia del fallo contra el consumidor y le enviará una copia por correo; y
5. Declaración especificando que, a solicitud escrita del consumidor dentro del período de treinta días, el agente de cobranzas le proporcionará el nombre y la dirección del acreedor original, si fuera diferente del acreedor actual. Además, si el consumidor le notifica por escrito al agente de cobranzas, dentro del período de treinta días, que la deuda o una porción de la misma se encuentra bajo disputa o que el consumidor solicita el nombre y la dirección del acreedor original, el agente de cobranzas deberá abandonar el intento de cobro de la deuda o cualquier porción de la misma bajo disputa hasta que obtenga la verificación de la deuda o una copia del fallo, o el nombre y la dirección del acreedor original y hasta que se le envíe una copia de dicho fallo, o el nombre y la dirección del acreedor original al consumidor por parte del agente de cobranzas.

F. Sanción a imponer

La violación a las disposiciones establecidas en la ley por parte de un agente de cobranzas, le obligan a pagarle a la persona ofendida el monto igual a:

1. Cualquier daño real que sufra la persona como consecuencia de dicha falta;
2. En caso de cualquier acción que realice una persona, los daños adicionales que permita el tribunal pero que no superen los \$1.000. Para el caso de una acción colectiva, (i) el monto para cada demandante tal como se pueda obtener, y (ii) el monto que el tribunal permita para los demás miembros, sin considerar el cobro individual mínimo, sin que exceda el mínimo de \$500,000 o el 1 % del valor neto del agente de cobranzas; y
3. En caso de alguna acción exitosa para hacer cumplir la obligación anterior, los gastos de la acción junto con los honorarios razonables para el abogado según lo determine el tribunal. Si el tribunal determina que una acción, según esta sección, se inició de mala fe y con el propósito de hostigar, el tribunal le adjudicará al acusado el pago de honorarios del abogado razonables en relación con el trabajo que se realizó y los gastos.

Como se puede observar, con el objeto de proteger la integridad y honorabilidad de los deudores, el gobierno de Puerto Rico y Estados Unidos ya emitió la normativa que regula los procedimientos de cobro realizados por agentes, los cuales deben sujetarse a la ley y evitar las prácticas injustas de cobro cuya violación conllevan la sanción correspondiente, y la que debe ser objeto de estudio por parte de Guatemala para reglamentar dichas acciones que actualmente se llevan a cabo y que afectan la integridad de la persona.

#### **4.6.6. Bases para una propuesta de ley en Guatemala**

Guatemala no tiene regulación legal en cuanto a los actos que se realizan para el cobro de deudas. En mi opinión, es necesario crear un ordenamiento jurídico básico para impedir las malas prácticas de algunas agencias de cobros, consistentes en abusos contra los deudores, de modo que se establezcan procedimientos de cobranza extrajudicial de créditos en forma justa y no humillante que para el caso del presente estudio de tesis son procedimientos anómalos que conllevan el rechazo del individuo por afectación a su integridad.

Los objetivos de la ley que se avizora a una propuesta legal, se pudieran centrar en los aspectos siguientes:

1. Eliminar las prácticas abusivas para el cobro de deudas por parte de agentes de cobranzas, garantizando que las técnicas de cobro utilizadas por ellos no constituyan abusos que tiendan a hostigar al deudor moroso;
2. Se pretende establecer que los sujetos obligados al cumplimiento de la ley, sean los cobradores de deudas externas, es decir a las personas a quienes se les ha asignado el cobro de un adeudo;
3. Se debe facilitar al deudor moroso un convenio de pagos, con el fin de beneficiar a ambos sujetos;

4. Se hace necesaria la integración de normas en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario o bien la creación de una nueva, que se refieran específicamente a los cobros;
5. La violación a las disposiciones de la ley, pudieren conllevar la imposición de una penalidad consistente en una multa impuesta al cobrador de deudas y a favor de fondos públicos;
6. El fracaso del cobro extrajudicial, faculte al acreedor a iniciar el trámite correspondiente para llevar a cabo la ejecución que conlleva el embargo de bienes, su remate y el pago para cubrir el adeudo, tal como lo establece nuestra legislación;
7. La obligatoriedad de contar con licencias para la actividad de cobro y que las empresas estén bajo la supervisión de un organismo público, con el fin de evitar la actuación de algunas empresas al margen de la legalidad;
8. Suscripción de normas exigentes de honradez y ética, para que los encargados de cobros eviten el acoso a los deudores.

A lo largo de esta investigación se fueron incluyendo todos los aspectos relevantes que conlleva el otorgamiento de créditos. Luego se desarrolló el riesgo crediticio que deben enfrentar las empresas e instituciones bancarias que otorgan bienes sujetos a financiamiento. Y se reservó el presente capítulo para exponer los procedimientos extrajudiciales y judiciales relativos a la recuperación del adeudo y los que actualmente

se utilizan en forma extrajudicial que son rechazados por la población por considerar que afectan a su integridad y que constituyen delito. Y con el objetivo de hacer una exposición clara y completa de la investigación se proponen las bases para una solución adecuada a los procedimientos anómalos de cobro de las carteras morosas tomando en cuenta la legislación de Estados Unidos y Puerto Rico en relación a la materia que se ha estudiado a lo largo de esta investigación.

## CONCLUSIONES

1. El crédito es de uso común por personas individuales y jurídicas, en atención a las necesidades y la precariedad económica de la sociedad guatemalteca, lo cual se formaliza en un título o contrato tendiente a garantizar el cumplimiento de la obligación de pago.
2. El riesgo crediticio surge ante la eventualidad de la falta de los pagos acordados por el usuario del crédito, lo que genera preocupación por la responsabilidad que conlleva, que en el caso de las instituciones bancarias, utilizan los fondos obtenidos de los depositantes que han confiado en la guarda de su dinero.
3. El incumplimiento de pago en el plazo establecido, le permite al acreedor iniciar las acciones legales para recaudar el adeudo. De acuerdo a la legislación civil y mercantil, se deberá acudir al órgano jurisdiccional quien constriñe al obligado a cumplir el pago a través de un proceso de ejecución.
4. Los cobradores de deuda utilizan procedimientos anómalos de cobro, es decir, abusivos e injustos que tienden a hostigar, acosar y humillar públicamente al deudor moroso, afectando así la integridad de la persona.

5. Los procedimientos de cobro utilizados por agencias de cobro eventualmente podrían ser constitutivos de delito, los cuales han sido regulados en el ordenamiento internacional quienes han establecido los parámetros legales y éticos así como las correspondientes sanciones que devienen aplicables en las relaciones de acreedores y deudores.

## RECOMENDACIONES

1. Deben fortalecerse las políticas crediticias, para que éstas sean adecuadas y permitan determinar si procede o no otorgar un crédito a quien lo solicita y si éste realmente cumplirá con su promesa de pago futuro; lo que se obtiene a través de una investigación cuidadosa del solicitante del crédito.
2. Se debe implementar y mejorar constantemente las políticas que establezcan los procedimientos crediticios, desde la evaluación de la solicitud del crédito hasta los mecanismos de cobranza por incumplimiento de pago del deudor, con el fin de minimizar el riesgo crediticio con un adecuado análisis de la capacidad de pago del solicitante del crédito.
3. Las instituciones bancarias y las empresas proveedoras de bienes y servicios sujetos al crédito, deben custodiar apropiadamente todos los documentos que acrediten una obligación de pago, con el fin de garantizar las acciones ejecutivas para recobrar lo adeudado.
4. El Ministerio Público como ente encargado de la persecución penal, debe velar por la armonía social, contribuyendo a que se respeten los derechos de aquellos a quienes se les coacciona, amenaza y humilla públicamente y en forma constante sobre las deudas que tiene y que no ha cumplido por razones muy particulares evitándose de tal manera la comisión delictiva.

5. El Congreso de la República de Guatemala debe crear la Ley de prácticas justas para el cobro de deudas y regular en forma específica la cobranza de cartera morosa en Guatemala, apegada a los principios y derechos constitucionales y demás leyes, con el objeto de no afectar la integridad de las personas.

## **ANEXOS**



## ANEXO I

### Encuesta sobre el tema **LA COBRANZA DE CARTERA MOROSA EN GUATEMALA, BAJO PROCEDIMIENTOS ANÓMALOS QUE CONLLEVAN EL RECHAZO DEL INDIVIDUO POR AFECTACION A SU INTEGRIDAD**

#### PREGUNTA No. 1

¿Posee usted actualmente alguna tarjeta de crédito o ha adquirido bienes o servicios sujetos a financiamiento?

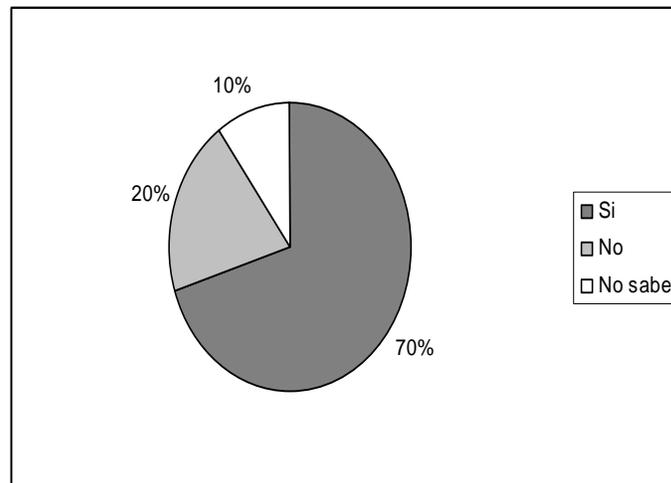
RESPUESTA:

|                                    | SI        | NO        |
|------------------------------------|-----------|-----------|
| Posee una tarjeta de crédito       | <b>18</b> | <b>02</b> |
| Bienes sujetos a financiamiento    | <b>14</b> | <b>06</b> |
| Servicios sujetos a financiamiento | <b>17</b> | <b>03</b> |

#### PREGUNTA No. 2

¿Alguna vez su crédito ha caído en mora por atraso involuntario?

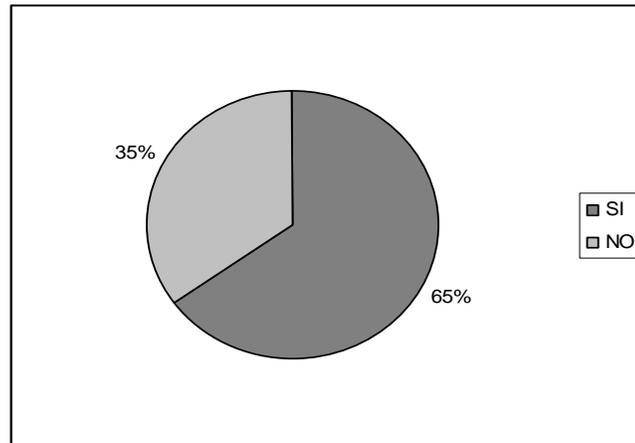
RESPUESTA:



**PREGUNTA No. 3**

¿Considera usted que los plazos que le han otorgado para efectuar el pago de su deuda, han estado dentro del margen de legalidad?

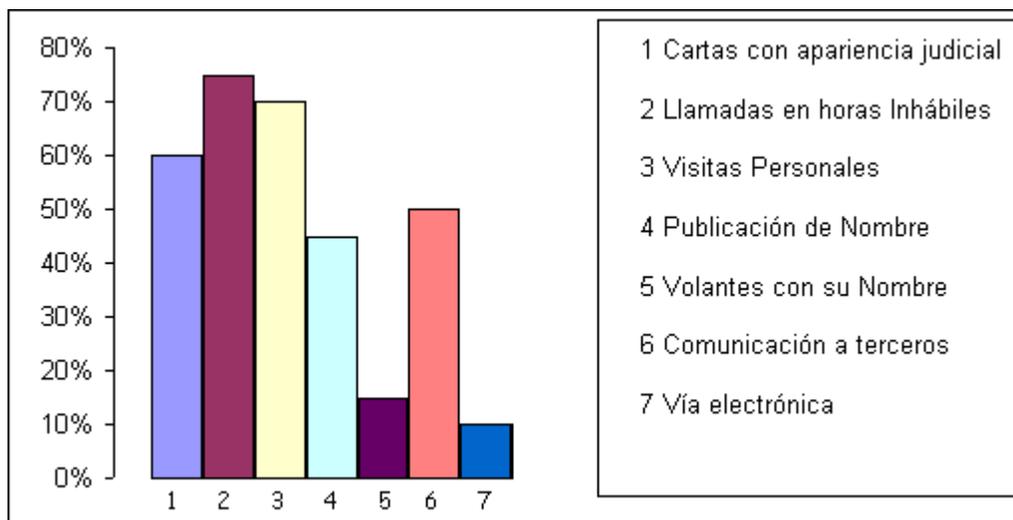
**RESPUESTA:**



**PREGUNTA No. 4**

¿De que forma extraordinaria ha sido contactado durante una gestión de cobro?  
Especifique

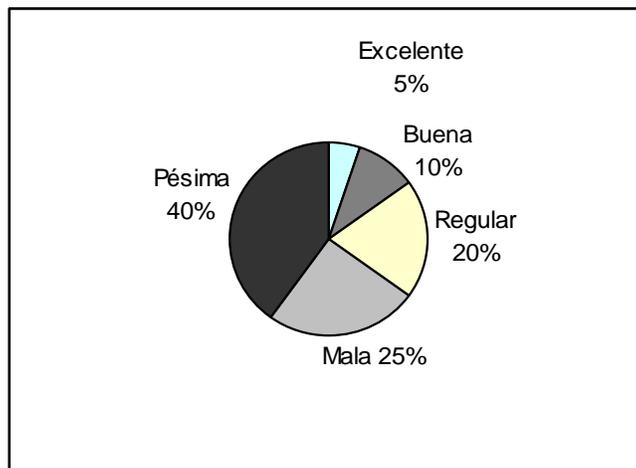
**RESPUESTA:**



PREGUNTA No. 5

¿Como califica la forma en que se realiza la gestión de cobro que conoce?

RESPUESTA:



PREGUNTA No.6

¿Como considera usted los recordatorios de pago que le han realizado?

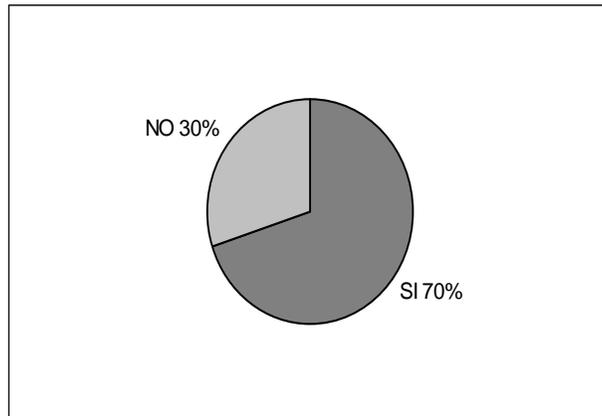
RESPUESTA:

|         |           |
|---------|-----------|
| JUSTO   | <b>03</b> |
| INJUSTO | <b>15</b> |
| LEGAL   | <b>07</b> |
| ILEGAL  | <b>11</b> |
| NS/NR   | <b>04</b> |

**PREGUNTA No. 7**

¿Alguna vez le han afectado a su integridad, aspectos moral, emocional y psicológico, los procedimientos de cobro que le han realizado?

**RESPUESTA:**



**PREGUNTA No. 8**

¿A que entidad acudiría para defender sus intereses que considera le han sido afectados?

**RESPUESTA:**

|                    |           |
|--------------------|-----------|
| Órgano Judicial    | <b>05</b> |
| Ministerio Público | <b>10</b> |
| DIACO              | <b>04</b> |
| NS/NR              | <b>01</b> |

PREGUNTA No. 9

¿Cree que el cobrador incurre en delito? Si su respuesta es afirmativa, mencione cual:

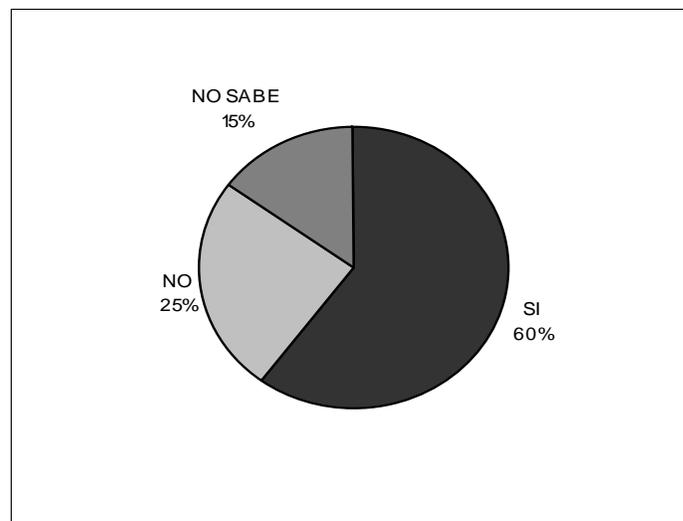
RESPUESTA:

|                           |           |
|---------------------------|-----------|
| Injuria                   | <b>04</b> |
| Coacción                  | <b>04</b> |
| Amenazas                  | <b>03</b> |
| Ninguna de las Anteriores | <b>01</b> |
| Todas las Anteriores      | <b>08</b> |

PREGUNTA No. 10

¿Solicitaría otro crédito, pese a las molestias en cuanto al requerimiento de pago que usted conoce que realizan en algunas ocasiones?

RESPUESTA:





## BIBLIOGRAFÍA

AGUILAR GUERRA, Osman Vladimir. **Derecho de obligaciones**. 3a. ed.; Guatemala: Ed. Serviprensa, , 2005.

BEAUFOND, Rafael. **Gerencia y Control de Créditos y Cobranzas**.  
<http://www.monografias.com/trabajos32/gerencia-creditos/gerencia-creditos.shtm>  
03-02-2010

CALDERÓN PRADO, Roberto Carlos. **Administración, análisis y políticas de crédito**. <http://www.gestiopolis.com/recursos5/docs/fin/adapocre.htm>. 10-02-2010

DÁVALOS MEJÍA, Carlos Felipe. **Títulos y Operaciones de Crédito**. 3a. ed.; México: Acabados Editoriales Incorporados, S.A., 2004.

DÍAZ ZECEÑA, Leonel. **Mora crece Q1 mil 385 millones en doce meses**. Pág. 2. Prensa Libre. (Mayo 2010).

DICCIONARIO DE LA REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. 20 ed.; Madrid, España: Ed. Espasa-Calpe, S.A., 1984.

ENCICLOPEDIA LIBRE WIKIPEDIA. Web: [www.wikipedia.com](http://www.wikipedia.com)

JOHNSON, Robert W. **Administración Financiera**. (s.e.); México: Compañía Editorial Continental, S.A., 1984.

MARTÍNEZ CERESO, Antonio. **Como estudia la banca a las empresas**. (s.e.); España: Ed. Maya, S.A., 1972.

MONDELLO, Candace L. **Créditos y Cobranzas.** (s.e.); México: Grupo Editorial Iberoamérica, S.A. de C.V., 1991

OSSORIO, Manuel. **Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales.** Libro de Edición Argentina (s.e.); Buenos Aires, Argentina: Ed. Heliasta, SRL., 1981.

RALDA DE LEÓN, Javier Balmore. **Contabilidad Bancaria.** 3a. ed.; corregida y aumentada; Guatemala: Ed. Ralda, 2002.

REYNA ALFARO, Luis Miguel. **El delito de Coacción y los métodos extrajudiciales de cobranza de morosos.**  
<http://www.galeon.com/donaires/REVISTA4/coaccion.htm> 12-02-2010

RUIZ ORELLANA, Alfredo Enrique. **Diccionario de Términos Contables.** 1a. ed.; Guatemala: Ed. Alenro, 2002.

**SUPERINTENDENCIA DE BANCOS DE GUATEMALA.** Web: [www.sib.gob.gt](http://www.sib.gob.gt)

VILLEGAS LARA, René Arturo. **Derecho Mercantil Guatemalteco.** 3t., 6a. ed.; Guatemala: Ed. Universitaria, 2007.

### **Legislación:**

**Constitución Política de la República.** Asamblea Nacional Constituyente, 1986.

**Ley de Emisión del Pensamiento.** Decreto número 9 de la Asamblea Nacional Constituyente, 1966.

**Convención Americana sobre Derechos Humanos.** Estados parte, 1978.

**Declaración Universal de los Derechos Humanos.** Estados parte, 1948.

**Código Civil.** Enrique Peralta Azurdia, Jefe de Gobierno de la República de Guatemala, Decreto Ley número 106, 1964.

**Código Procesal Civil y Mercantil.** Enrique Peralta Azurdia, Jefe de Gobierno de la República de Guatemala, Decreto Ley número 107, 1964.

**Código de Comercio.** Congreso de la República. Decreto número 2-70, 1970.

**Código Penal.** Congreso de la República. Decreto número 17-73, 1973.

**Ley de Bancos y Grupos Financieros.** Congreso de la República. Decreto número 19-2002, 2002.

**Ley de Protección al Consumidor y Usuario.** Congreso de la República. Decreto número 006-2003, 2003.

**Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito.** Junta Monetaria. Resolución JM-93-2005.

**Reglamento del Riesgo de Liquidez.** Junta Monetaria de Guatemala. Resolución JM-117-2009

**Reglamento del Riesgo Cambiario Crediticio.** Junta Monetaria de Guatemala. Resolución JM-134-2009.

**Ley de Agencias de Cobros.** Ley número 143 promulgada en Puerto Rico, 1968.

**Ley de Protección de Crédito al Consumidor.** Ley Pública 104-2008 promulgada en Estados Unidos de América, 1977.