

UNIVERSIDAD PANAMERICANA

Facultad de Ciencias Jurídicas y Justicia

Licenciatura en Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Justicia



**El acoso en la cobranza en la legislación guatemalteca y
otras legislaciones**
(Tesis de Licenciatura)

Julia Isabel Paz Barahona

Guatemala, octubre 2019

**El acoso en la cobranza en la legislación guatemalteca y
otras legislaciones**
(Tesis de Licenciatura)

Julia Isabel Paz Barahona

Guatemala, octubre 2019

Para efectos legales y en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 1º, literal h) del Reglamento de Colegiación del Colegio de Abogados y Notarios de Guatemala, Julia Isabel Paz Barahona elaboró la presente tesis, titulada El acoso en la cobranza en la legislación guatemalteca y otras legislaciones

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD PANAMERICANA

Rector M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Vicerrectora Académica Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrector Administrativo M. A. César Augusto Custodio Cobar

Secretario General EMBA. Adolfo Noguera Bosque

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y JUSTICIA

Decano Dr. Enrique Fernando Sánchez Usera

Vice Decana M. Sc. Andrea Torres Hidalgo

Director de Carrera M. A. Joaquín Rodrigo Flores Guzmán

Coordinador de Sedes M. Sc. Mario Jo Chang

Coordinador de Postgrados y

Programa de Equivalencias Integrales M.A. José Luis Samayoa Palacios

Coordinadora de Procesos académicos Licda. Gladys Jeaneth Javier Del Cid

UNIVERSIDAD PANAMERICANA, FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y JUSTICIA. Guatemala, diecinueve de enero de dos mil diecinueve. -----
En virtud de que el proyecto de tesis titulado **EL ACOSO EN LA COBRANZA EN LA LEGISLACIÓN GUATEMALTECA Y OTRAS LEGISLACIONES**, presentado por **JULIA ISABEL PAZ BARAHONA**, previo a otorgársele el grado académico de Licenciado(a) en Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Justicia, así como los títulos de Abogado(a) y Notario(a), reúne los requisitos de esta casa de Estudios, es procedente **APROBAR** dicho punto de tesis y para el efecto se nombra como Tutor al **LIC. LUIS GILBERTO CORONADO TOBAR**, para que realice la tutoría del punto de tesis aprobado.



DR. ENRIQUE FERNANDO SÁNCHEZ USERA
Decano de la Facultad de Ciencias
Jurídicas y Justicia

Guatemala 9 de Agosto de 2019.

Señores Miembros
Consejo de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Justicia
Universidad Panamericana
Presente

Estimados Señores:

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes, haciendo referencia a mi nombramiento como tutor de la estudiante **JULIA ISABEL PAZ BARAHONA**, carné 201800382. Al respecto se manifiesta:

- a) Brindé acompañamiento al estudiante en referencia durante el proceso de elaboración de la tesis denominada **EL ACOSO EN LA COBRANZA EN LA LEGISLACIÓN GUATEMALTECA Y OTRAS LEGISLACIONES**
- b) Durante ese proceso le fueron sugeridas correcciones que realizó conforme lineamientos proporcionados.
- c) Habiendo leído la versión final del documento, se establece que el mismo constituye un estudio serio en torno al tema investigado, cumpliendo con los requerimientos metodológicos establecidos por la Facultad de Ciencias Jurídicas y Justicia para esta modalidad académica.

En virtud de lo anterior, por este medio emito **DICTAMEN FAVORABLE** para que se continúe con los trámites de rigor.

Atentamente;



Luis Gilberto Coronado Tobar
Lic. Luis Gilberto Coronado Tobar
Abogado y Notario



UPANA

Universidad Panamericana
"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

UNIVERSIDAD PANAMERICANA, FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y JUSTICIA. Guatemala, treinta de agosto de dos mil diecinueve. -----

En virtud de que el proyecto de tesis titulado **EL ACOSO EN LA COBRANZA EN LA LEGISLACIÓN GUATEMALTECA Y OTRAS LEGISLACIONES**, presentado por **JULIA ISABEL PAZ BARAHONA**, previo a otorgársele el grado académico de Licenciado(a) en Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Justicia, así como los títulos de Abogado(a) y Notario(a), ha cumplido con los dictámenes correspondientes del tutor nombrado, se designa como revisor metodológico al **DR. ENRIQUE FERNANDO SÁNCHEZ USERA**, para que realice una revisión del trabajo presentado y emita su dictamen en forma pertinente.

M. Sc. ANDREA TORRES HIDALGO
Vice-decano de la Facultad de Ciencias
Jurídicas y Justicia



c.c. Archivo

Guatemala, 30 de septiembre de 2019

Señores Miembros
Consejo de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Justicia
Universidad Panamericana
Presente

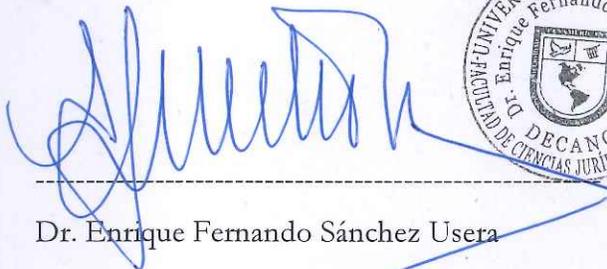
Estimados señores:

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes, haciendo referencia a mi nombramiento como **revisor** de tesis de la estudiante **Julia Isabel Paz Barahona** carné 201800382, titulada **El acoso en la cobranza en la legislación guatemalteca y otras legislaciones**.

Al respecto me permito manifestarles que, la versión final de la investigación fue objeto de revisión de forma y fondo, estableciendo que la misma constituye un estudio serio que cumple con los requerimientos metodológicos establecidos por la Facultad de Ciencias Jurídicas y Justicia para esta modalidad académica.

En virtud de lo anterior, por este medio emito **DICTAMEN FAVORABLE** para que se continúe con los trámites de rigor.

Atentamente,



Dr. Enrique Fernando Sánchez Usera

ORDEN DE IMPRESIÓN DE TESIS DE LICENCIATURA

Nombre del Estudiante: JULIA ISABEL PAZ BARAHONA

Título de la tesis: EL ACOSO EN LA COBRANZA EN LA LEGISLACIÓN
GUATEMALTECA Y OTRAS LEGISLACIONES

El Decano de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Justicia,

Considerando:

Primero: Que previo a otorgársele el grado académico de Licenciado(a) en Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Justicia, así como los títulos de Abogado(a) y Notario(a), el (la) estudiante: ha desarrollado el proceso de investigación y redacción de su tesis de licenciatura.

Segundo: Que tengo a la vista los dictámenes del Tutor y Revisor, en donde consta que el (la) estudiante en mención ha completado satisfactoriamente los requisitos académicos y administrativos vigentes para el desarrollo de la Tesis de Licenciatura.

Tercero: Que tengo a la vista el documento, *declaración jurada del estudiante*, donde consta que el (la) estudiante autor de la presente tesis manifiesta, bajo juramento, que ha respetado los derechos de autor de las fuentes consultadas y ha reconocido los créditos correspondientes; así como la aceptación de su responsabilidad como autor del contenido de su Tesis de Licenciatura.

Por tanto,

Se autoriza la impresión del documento relacionado en el formato y características que están establecidas para este nivel académico.

Guatemala, 10 de octubre de 2019.

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"



Dr. Enrique Fernando Sánchez Usero
Decano de la Facultad de Ciencias
Jurídicas y Justicia

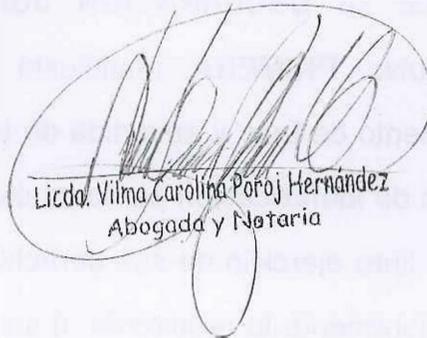
En la ciudad de Guatemala, el día tres de octubre del año dos mil diecinueve, siendo las diez horas con diecisiete minutos, yo, **Vilma Carolina Poroj Hernandez**, Notaria me encuentro constituida en la sede central de la Universidad Panamericana, ubicada en la Diagonal treinta y cuatro, treinta y uno guión cuarenta y tres zona dieciséis, de esta ciudad, en donde soy requerida por **Julia Isabel Paz Barahona**, de treinta y un años de edad, soltera, guatemalteca, perito contador, de este domicilio, quien se identifica con Documento Personal de Identificación (DPI) con Código Único de Identificación (CUI) mil seiscientos diez espacio cuarenta y un mil setecientos setenta y nueve espacio cero ciento uno (1610 41779 0101), extendido por el Registro Nacional de las Personas (RENAP) de la República de Guatemala. El objeto del requerimiento, es hacer constar su **DECLARACIÓN JURADA** de conformidad con las siguientes cláusulas: **PRIMERA:** Manifiesta **Julia Isabel Paz Barahona**, bajo solemne juramento de Ley y advertida de la pena relativa al delito de perjurio, ser de los datos de identificación personal consignados en la presente y que se encuentra en el libre ejercicio de sus derechos civiles. **SEGUNDA:** Continúa manifestando bajo juramento la requirente: i) ser autor del trabajo de tesis titulado: "**El acoso en la cobranza en la legislación guatemalteca y otras legislaciones**"; ii) haber respetado los derechos de autor de las fuentes consultadas y reconocido los créditos correspondientes; iii) aceptar la responsabilidad como autor del contenido de la presente tesis de licenciatura. No habiendo nada más que hacer constar, finalizo el presente instrumento en el mismo lugar y fecha de inicio, treinta minutos después, la cual consta en una hoja de papel bond, impresa en ambos lados, que numero, sello y firmo, a la cual le adhiero los timbres para cubrir los impuestos correspondientes que determinan las leyes respectivas: un

timbre notarial del valor de diez quetzales con serie y número AP guión cero trescientos diecinueve mil doscientos setenta y nueve y un timbre fiscal del valor de cincuenta centavos de quetzal con número siete millones quinientos cuarenta mil seiscientos treinta y ocho. Leo lo escrito a la requirente, quien enterada de su contenido, objeto, validez y demás efectos legales, la acepta, ratifica y firma con la Notaria que autoriza. **DOY FE DE TODO LO EXPUESTO.**

f-)



ANTE MÍ:



Licda. Vilma Carolina Poroj Hernández
Abogada y Notaria

DEDICATORIA

- A DIOS:** Señor y dador de vida. Fuente de sabiduría y entendimiento, por guiar mi camino para alcanzar esta meta profesional.
- A MIS PADRES:** Alfredo Paz y Lucia Barahona, mi agradecimiento especial, por su apoyo incondicional y sus sabios consejos cariño y amor que me han brindado.
- A MI HIJA:** Guenia Isabel, con todo mi amor por el apoyo y comprensión brindado, y que este humilde triunfo sea motivo de ejemplo en su vida.
- A:** Juan Antonio Quezada, por su comprensión y apoyo incondicional y por ser una persona especial en mi vida.
- A MIS HERMANOS:** María José y Julio Alfredo, con mucho cariño y esperando ser un ejemplo para ellos.
- A MIS ABUELOS:** Cruz Paz, Graciela Perez, Julio Flores y Dominga Barahona (QEPD), por sus sabios consejos y su amor inigualable. Porque siempre confiaron en mí, donde estén sé que están orgullosos de mí.

A: Mi cuñado Amílcar Morales, y mis sobrinos Gerver Alexander y Jose Luis.

A: La Facultad de Ciencias Jurídicas y Justicia, mi agradecimiento por ser parte de mi formación profesional.

A: Universidad Panamericana, por permitirme culminar el grado académico de Licenciada en Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Justicia.

Índice

Resumen	i
Palabras clave	ii
Introducción	iii
El acoso en la cobranza	1
Decreto 28-2016 del Congreso de la República de Guatemala	28
El acoso en la cobranza en otras legislaciones	41
Conclusiones	56
Referencias	58

Resumen

El trabajo de investigación se encuentra basado en la regulación del acoso en la cobranza en la legislación guatemalteca, hecho que se realiza por motivo de gestión del cobro de una deuda. El acoso en la cobranza es considerado un acto, en donde se persigue, molesta u hostiga a las personas, causando graves consecuencias en la víctima. Los deudores sufren de abusos por parte de los bancos, gestoras o agencias de cobro especializadas en la recuperación de cuentas en mora.

En esta conducta figuran dos sujetos el primero es el agresor el que molesta u hostiga, en este caso son los bancos, gestoras o agencias de cobro y el segundo es la víctima que son las personas deudoras, quienes sufren del acoso por motivo de la cobranza. En ocasiones se utilizan malas prácticas en la gestión de cobro y depende de la intensidad o la agresividad con la que se efectúen para lograr consecuencias graves.

El Congreso de la República de Guatemala para proteger a las personas del acoso en la cobranza, aprobó el decreto 28-2016, en el cual se regulan reformas al decreto 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Bancos y Grupos Financieros, con esto en la legislación guatemalteca se regulan las acciones consideradas como

acoso en la cobranza, asimismo queda establecida la prohibición en el uso de prácticas abusivas en la cobranza.

Al analizar el decreto que regula en Guatemala el acoso en la cobranza, los artículos respectivos no regulan una sanción a quien infrinja la misma. En el presente trabajo se analizaron las legislaciones de los países de España, Costa Rica y México, algunos establecen el acoso en la cobranza como un delito, el cual es sancionado con pena de prisión o multa, y otros solo establecen la prohibición sin sanción.

Palabras clave

Acoso en la cobranza. Prácticas abusivas. Sanción. Prisión y multa.

Introducción

Debido a la situación económica de Guatemala, las personas se ven en la necesidad de recurrir a préstamos o a utilización de tarjetas de crédito para cumplir con sus compromisos y llevar una vida aceptable, adquiriendo así el compromiso de una deuda, en la cual a futuro se pueden presentar diferentes situaciones que conlleven a una falta de pago, es en ese momento en que los guatemaltecos son víctimas de las prácticas abusivas por motivo de cobro de deudas, que realizan los bancos o agencias de cobros, utilizando estrategias en las que persiguen, molestan u hostigan a los deudores.

La investigación surge con motivo de la entrada en vigor del decreto 28-2016 del Congreso de la República de Guatemala, la cual realiza reformas al decreto 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Bancos y Grupos Financieros, adicionando los artículos 46 bis y 46 ter, con los cuales se establece una prohibición al acoso u hostigamiento para la cobranza y la prohibición de uso de prácticas abusivas en las cobranzas, tratando así de proteger a la persona para que no sea molestada o perturbada, al momento de realizarle un requerimiento de pago por una deuda que se encuentra en mora.

La reforma realizada en la Ley de Bancos y Grupos Financieros, carece de una sanción para quien infrinja la misma, dado a que únicamente establece la prohibición del acoso en la cobranza por parte de los bancos o agencias de cobro al momento de requerir el pago de una deuda. Toda vez la ley carece de una sanción, deja la libertad de infringir la misma, de esta manera quedan desprotegidos los deudores, de estos abusos de los cuales son víctimas, razón por la cual se justifica la presente investigación, analizando la necesidad que se tiene de establecer una pena para tener una normativa que pueda ser aplicada con efectividad.

El objetivo general en la presente investigación, es analizar la legislación guatemalteca en comparación con otras legislaciones y, de esta manera, determinar si es factible fijar una sanción idónea en la normativa de Guatemala, para que la misma pueda ser efectiva al momento de su aplicación. Para el estudio se tomará en consideración lo legislado en los países de España, Costa Rica y México, dado a que el acoso en la cobranza en estos lugares puede llegar a ser sancionado con penas de prisión o multa según sea el caso.

Asimismo se plantean objetivos específicos a alcanzar, siendo el primero examinar las consecuencias que sufren los deudores derivadas por el acoso en la cobranza, dado a que el impacto que pueden causar en las

personas que son víctimas de estos acosos podrían llegar a ser graves dependiendo de la intensidad con la que se realicen, y como segundo objetivo específico analizar los alcances jurídicos regulados en el decreto 28-2016 del Congreso de la República de Guatemala, determinando así los aspectos que se logran cubrir jurídicamente.

La metodología de la investigación que se empleará en el trabajo es el analítico, derivado al estudio que se realizará en las diversas legislaciones, analizando sus partes o elementos de los artículos y observando las causas y sus efectos. El tipo de investigación será la documental por las leyes, artículos científicos, libros, diccionarios y documentos que serán de base dentro de la investigación y el nivel de profundidad es el estudio descriptivo.

El primer título desarrollará el acoso en la cobranza, brindando una definición de este acto por medio del cual se persigue, molesta u hostiga a una persona. Seguidamente se estudiarán las diferentes clases de acoso que existen, realizando una descripción de los tipos más conocidos o los que se efectúan con mayor frecuencia. Llegando así a definir lo que es el acoso en la cobranza siendo una conducta en la que se persigue, intimida o molesta a una persona con objeto del cobro de una deuda.

Seguidamente, se definirá lo que es la cobranza siendo un acto por medio del cual se requiere de un pago a una persona que se encuentra en mora, así como se examinan los objetivos que se tienen en la cobranza siendo el principal la recuperación del pago. Asimismo se desarrollarán las gestiones o estrategias de cobro que se realizan para requerir el pago a las personas, siendo las más comunes llamadas telefónicas, envío de mensajes de texto, envío de cartas, visita domiciliar y demanda judicial.

Igualmente se definirá la importancia que tiene la cobranza en las empresas, ya que sin la recuperación del dinero que se otorga en un préstamo o tarjeta de crédito, las instituciones se vendrían a la quiebra al no recuperar su capital e intereses. Logrando determinar que el departamento de cobros es el más importante dentro de una organización, por lo tanto sus gestiones deben de ser de una manera adecuada para realizar estos cobros dentro del marco jurídico.

Se examinarán las consecuencias que se tienen derivadas al acoso en la cobranza, de las cuales existen diferentes clases dependiendo de la agresividad con la que se realice el cobro de la deuda, dentro de las cuales se pueden mencionar baja autoestima, depresión, estrés, trastornos mentales o pensamientos suicidas. Cada una de las clases será descrita dentro del trabajo dado a su importancia dentro del mismo.

En el segundo título se realizará un análisis del decreto 28-2016 del Congreso de la República de Guatemala, en relación a las reformas aprobadas al decreto 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala Ley de Bancos y Grupos Financieros, en la cual fueron adicionados dos artículos, que son los que conforman el decreto. Estudiando así cada parte de los mismos para establecer los alcances y efectos jurídicos.

En el tercer y último título se analizarán las legislaciones en los países de España, Costa Rica y México, en donde se regula el acoso en la cobranza. Logrando establecer que estas leyes se encuentran mejor estructuradas y con alcances de sanciones para quienes infrinjan con la ley. Este título es de gran importancia dado a que en él se enfoca el estudio para alcanzar el objetivo general planteado en la investigación, por lo tanto al final del mismo se presenta un cuadro comparativo con los puntos importantes de la legislación guatemalteca y de los países objeto de análisis.

El acoso en la cobranza

El acoso

Es una conducta que se efectúa de una manera frecuente en Guatemala, la cual puede ser realizada en diferentes ámbitos de la vida cotidiana, el Diccionario del Español Jurídico (2019) lo define como:

Acción y efecto de acosar, y acosar es: hostigar, acorralar, intimidar, agobiar o importunar. Atentar contra la dignidad y crear un entorno intimidatorio, humillante u ofensivo mediante conductas no deseadas relacionadas con el origen, la religión o convicciones, la discapacidad, edad u orientación sexual de una persona. Perseguir sin tregua ni reposo a un animal que es pieza de caza o se utiliza para cazar.

Una de las definiciones más concretas del acoso es la descrita por la autora Rovira Salvador, en un artículo publicado en el sitio web Psicología y Mente, describiendolo de la siguiente manera:

Una conducta de naturaleza ofensiva y perturbadora en la que la persona acosada experimenta sentimientos de angustia y malestar. Para que una conducta sea considerada como acoso debe comportar un desequilibrio de poder entre las personas involucradas. Es decir, entre acosador y acosado. Además estos comportamientos deben de repetirse a lo largo del tiempo, llegando a desencadenar graves consecuencias en el acosado, tanto físicas como psicológicas.

Tomando en consideración las definiciones citadas por los autores acerca del acoso, se puede decir que es una acción por medio de la cual una persona molesta, hostiga o persigue a otra, ocasionando de esta manera una incomodidad o disgusto. El acoso es un fenómeno ordinario que se

da de diferentes formas dependiendo las circunstancias y el ambiente en el que se relacionen los individuos. Estos entornos pueden ser en la casa, el colegio o el trabajo, con los amigos o incluso en el ámbito familiar, realmente encierra todos los espacios en los que el individuo se relaciona.

En el acoso existen dos sujetos, uno llamado agresor o acosador quien es el que intimida, persigue, molesta o perturba a una persona, utilizando todos los medios a su alcance para lograr su objetivo, el acosador tiende a ser agresivo utilizando la violencia y puede causar daños psicológicos o físicos. El otro sujeto es la víctima o el acosado, que es la persona vulnerable y que es perseguida, molestada o perturbada en su ámbito, causando en ella consecuencias que pueden ser graves.

Acosar a una persona es considerado como una de las clases de violencia o intimidación que existen, para ser considerado como un acoso las acciones deben de haber sido realizadas más de una vez, y que tiendan a ser repetitivas en busca un objetivo específico, el cual podría ser una satisfacción personal para el acosador o bien el fin que busca es presionar a la víctima o acosado a que realice una determinada acción o a que tome una actitud pasiva, la cual por su sola voluntad no lo haría, por considerarla inadecuada e incluso vergonzosa, causando un efecto negativo en la personalidad de la víctima.

El acoso no es algo que ha surgido en la actualidad, sino es una conducta que viene desde hace varios años, afectando cotidianamente a varias personas en el espacio en el que se desenvuelven, sufriendo de intimidaciones, violencia física o psicológica, perturbación, incomodidades, molestias o humillaciones públicas; lo que puede provocar consecuencias perjudiciales como lo podría ser la baja autoestima, depresión, stress, desequilibrio mental, ansiedad y en algunos casos hasta el suicidio.

Es de lamentar que en algunos casos por timidez o vergüenza las personas que son víctimas de acoso no lo denuncian o buscan ayuda de un profesional en este tema que les ayude a sobrellevar esta situación y puedan salir adelante. Por la falta de información acerca de este tema y de las medidas que pueden tomar para combatirlo, las personas lo pueden ver como algo normal y aceptan vivir con ello. Dejando por un lado las consecuencias que pueden sufrir, ya que estas pueden ser lentas y perjudiciales en su vida. Es difícil para una persona que es objeto de acoso aceptarlo, en ellos puede más la vergüenza que buscar una solución.

El acoso como se ha indicado es un problema, el cual afecta a la sociedad en general, ya que no existe una determinada edad para quien lo sufre, por lo tanto debería ser de interés de todos los habitantes de la

República de Guatemala, realizar todo lo posible para tratar de erradicarlo en su mayoría, ya que eliminarlo por completo sería una labor un poco complicada, por los diferentes tipos que existen y en los ambientes en los que se realiza.

Clases de acoso

Como se mencionó en el subtítulo anterior, la conducta del acoso se puede dar en varios ámbitos y con personas de todas las edades, por tal motivo existen diferentes tipos o clases que se pueden tomar en consideración como un acoso. A continuación se detallan los más conocidos o frecuentes, para lograr así una mejor comprensión del tema objeto de estudio, dentro de los cuales se pueden mencionar:

Acoso escolar o bullying: el autor Castillo-Pulido (2011), lo define como:

Violencia escolar que ocurre entre los miembros de una comunidad educativa (estudiantes, docentes, padres, personal administrativo) y que se produce en los espacios físicos de la institución y en aquellos lugares o actividades que están directamente relacionados con lo escolar o con el desarrollo de actividades consideradas como extraescolares. (p.418)

Este tipo de acoso es el más frecuente dentro de la clasificación y el más conocido en los últimos años. Siendo este hostigamiento el que se realiza en el ámbito escolar, para que exista debe de haber una relación que implique a dos personas que comparten el espacio escolar o actividades

que de una u otra manera tengan relación con la escuela ya sea fuera o dentro de ella, provocando así maltrato o agresión psicológica, verbal o física.

El acoso escolar se origina desde muchos años atrás, solamente que con anterioridad no era tan mencionado. En la actualidad ha tomado más relevancia y preocupación en Guatemala, ya que los niños con más frecuencia son molestados o perturbados y llegan hasta los golpes. En la víctima puede causar trastornos psicológicos graves, los niños se presentan con miedo al establecimiento educativo o en ocasiones solo indican a sus padres que ya no desean asistir a estudiar, sin mencionar el verdadero motivo por el cual ya no quieren ir a la institución, los niños se vuelven tímidos y poco sociables.

Acoso laboral: consiste en un hostigamiento o maltrato en el espacio de trabajo, donde una o más personas pueden intimidar a un individuo, provocando que este se aleje del grupo haciéndolo sentir que no es parte del mismo, esto puede ocasionar un estrés en el sujeto que lo sufre y una de sus consecuencias podría ser que la víctima renuncie del trabajo con el único objetivo que dejen de molestarlo, dejando así la oportunidad de superarse o de obtener ingresos para su sustento y el de su familia.

Esta clase de acoso también es conocido como mobbing, el autor Peláez (2010), nos indica en su libro los aspectos que se deben dar para que se considere como un acoso laboral, siendo estos:

En principio dos protagonistas. Un individuo con características perversas que lo ejecute. Una víctima que lo sufra. Después un buen guión estructurado de forma clásica: el acosador comienza a desacreditar a la víctima. Le impide expresarse. Le aísla de sus propios compañeros y de cualquier acceso a la información tanto interna como externa con respecto a su trabajo. Le corta cualquier contacto con el exterior, clientes, proveedores, otros profesionales, cursos de formación, conferencias, encuentros, congresos, etc. Le hace culpable de su situación y de la mala calidad del fruto de su quehacer. Le sobrecarga de trabajo o le impide ejecutar cualquier labor condenándole a la inactividad. Le quita todo tipo de autoridad si la tienen sobre el equipo que dirigía. Le amenaza verbal e incluso físicamente. Le arrincona. Lo hace de forma sistemática y planificada. (p.17)

Acoso psicológico o moral: en esta clase se realiza un maltrato psicológico y abuso emocional hacia la víctima. Este tipo de acoso atenta contra la dignidad e integridad moral de la persona, con el objetivo de lograr un desequilibrio emocional, afectando de una manera negativa al acosado. Provocando consecuencias que afectan en todo sentido el diario vivir del sujeto, tal como la depresión, baja autoestima, actitudes pasivas, siendo esto lamentable porque le impide superarse o desenvolverse dentro de la sociedad.

Es un tipo de comportamiento encaminado a controlar a otro ser humano, utilizando el recurso del miedo, difamaciones, amenazas y humillaciones, por medio de palabras. En un acoso psicológico el agresor

puede ser cualquier persona cónyuge, padres, amigos, compañeros o vecinos. El maltrato verbal es el más común en esta clase de acoso ocasionando trastornos mentales en la víctima.

Acoso sexual: es el tipo de conducta intimidante de manera sexual, puede ser de manera física o verbal. Esta clase de acoso es tan molesto para la persona acosada que puede llegar a una finalidad de un acto sexual en contra de la voluntad de la víctima. El sexo femenino es quien más sufre de este tipo de acoso por ser el género más vulnerable y por considerarse el más débil, con menos posibilidades de defenderse.

El acoso sexual es penado por la ley guatemalteca encuadrando el delito en el decreto 17-73 del Congreso de la República de Guatemala Código Penal, en el título tercero de los delitos contra la libertad e indemnidad sexual de las personas, en el apartado se tipifican varios delitos relacionados con actos sexuales dependiendo la situación, para lograr determinar el tipo penal y la sanción correspondiente.

Acoso físico: llamado también stalking la autora Rovira Salvador, en la página *Psicología y Mente*, define este tipo de acoso como:

Consiste en perseguir de manera constante e invasiva a la víctima con la finalidad de establecer un contacto contra la voluntad de esta. El origen de este tipo de acoso suele radicar en algún tipo de obsesión que el acosador desarrolla hacia la otra persona, llevando a cabo conductas como: espiar a la víctima, seguirla, realizar llamadas telefónicas o intentos de contactar con ella, amenazarla, conductas violentas hacia la persona acosada.

Y por último dentro de las clases tenemos el Ciberacoso: conocido también como acoso virtual, en este caso utilizan las redes sociales como medio para causar molestias, perseguir o fastidiar a las personas. Este tipo de acoso es el más nuevo actualmente, ya que las redes sociales relativamente acaban de surgir. En la actualidad la mayoría de personas de todas las edades cuentan con acceso a una red social, por lo que con el tiempo se puede convertir en el acoso más usual de los diferentes tipos que existen.

La cobranza

Es una acción por medio de la cual se emplean estrategias que tienen como fin la recuperación de una deuda que se encuentra en mora. El autor Editorial Definición MX (2014), proporciona un concepto más amplio:

Se denomina cobranza al proceso mediante el cual se hace efectiva la percepción de un pago en concepto de una compra, de la prestación de un servicio, de la cancelación de una deuda, etc. Esta puede ser emprendida por la misma empresa que debe recibir el pago, a partir de un área dedicada especialmente a este menester, o puede encomendarse a otra institución. En el primer caso, luego de tener claros cuales son los montos que deben percibirse, una persona denominada cobrador se hace presente en los domicilios identificados para el abono del monto estipulado.

El autor Ossorio, en el Diccionario de Ciencias Jurídicas Políticas y Sociales, lo define de la siguiente manera: “Percepción de cantidades debidas. Exacción de caudales. Recolección de fondos u otras cosas

adeudadas” (p.170). Se puede definir la cobranza, como el proceso por medio del cual se realiza requerimiento de pago a una persona que ha incumplido con una obligación contraída mediante un negocio jurídico.

El proceso lo puede realizar la misma persona o empresa que vendió la cosa, presto el servicio o quien otorgo el crédito o bien solicitan el servicio a empresas especializadas en realizar los cobros para que requieran el pago en su nombre, estos pueden ser de manera extrajudicial o judicial. En la actualidad en Guatemala varios empresarios han optado por este tipo de empresa, para recuperar el monto de sus carteras.

La cobranza se encuentra establecida en el decreto 28-2016 del Congreso de la República de Guatemala, en el cual se prohíbe el uso de prácticas abusivas en las cobranzas por parte de los bancos, grupos financieros o agencias de cobro, apegándonos así a horarios hábiles, cobrar únicamente a los deudores, no realizar más de dos comunicaciones durante el día, logrando de esta manera regular la cobranza dentro de un marco legal para evitar el acoso a las personas.

Dentro de la cobranza existen dos clases, la extrajudicial y la judicial. La cobranza extrajudicial es la que se realiza sin presentar una demanda en los órganos jurisdiccionales, solo se emplean medios o presiones

normales dentro del proceso. La cobranza judicial es la que se efectúa cuando se presenta la demanda respectiva en los juzgados, realizando el requerimiento de pago por esta vía, presionando al cliente a que pague, en esta clase de cobro se pueden aplicar medidas precautorias.

Una agencia de cobro es una empresa especializada en recuperar dinero en nombre de los acreedores, toda vez se encuentren en mora las deudas o bien en algunos casos realizan el cobro preventivo para evitar de esta manera que las cuentas lleguen a estar en mora, realizando como gestión recordatorios de pago antes de la fecha pactada en el contrato, así el deudor tiene presente que en unos días debe de realizar su pago y evitar recargos por mora.

Estas agencias de cobro se caracterizan por molestar telefónicamente a los deudores utilizando un lenguaje intimidante para requerir el pago. Tienen como peculiaridad lograr contactar a clientes que se encuentran ilocalizados, empleando como estrategia la compra de bases de datos en compañías que cuentan con datos actuales de los clientes, como número de celular o dirección actual. Esta compra de base de datos la empresa lo ve como una inversión, ya que logran de esta manera contactar a varios clientes logrando así la recuperación de lo adeudado, y tomando en cuenta que tienen una variedad de carteras de clientes por cobrar. Una

vez localizado un cliente lo persiguen, molestan u hostigan de manera reiterada con el único fin de lograr desesperar al deudor para que pague.

En su mayoría las empresas que cuentan con carteras morosas, optan por contratar los servicios de una agencia de cobro para que realice toda la gestión de requerimiento de pago y lograr la recuperación de la deuda. Los que contratan el servicio pagan un porcentaje de honorarios únicamente por lo efectivamente recuperado, teniendo así un bajo costo en la inversión de la recuperación del dinero, por no tener que pagar sueldos ni prestaciones de ley si fueran ellos los contratantes directos del personal.

Estas empresas especializadas en cobro ejercen una presión de una forma agresiva en el cliente, tratándolos sin ninguna consideración ofendiéndolos con palabras soeces, incluso son amenazados haciéndole ver de ciertas acciones que van a realizar si el deudor no paga lo adeudado, causando de cierta manera miedo en la persona. Además estas agencias ofrecen el servicio de interposición de demandas, como un método más de presión al cliente a fin de requerir el pago. Para realizar la labor de cobranza cuentan con personal capacitado y con experiencia en cobros.

Objetivos de la cobranza

La cobranza como todo proceso es primordial e importante dentro de una empresa o institución, por tal motivo busca cumplir con objetivos específicos que le ayuden a que la misma sea efectiva, siendo estos:

La empresa contrata los servicios de los cobradores con el fin de recuperar la cartera vencida, con ello, el principal objetivo de ellos sería la de recuperar al cliente, rescatando si fuera el caso de su situación momentánea de impago. Recuerda que el costo de adquirir un cliente nuevo es más caro que el de mantenerlo en nuestra cartera. Adicional a este objetivo la empresa debe de buscar que la Gestión sea Eficiente y además Eficaz, hacer más con menos y lograr los objetivos que se plantean respectivamente. (Czerniak, 2014).

De esta manera se puede establecer que recuperar el dinero adeudado es el principal objetivo, para alcanzarlo se implementan estrategias que su único fin es recuperar el pago que el cliente no ha realizado en el tiempo y plazo pactado y debe de ir de la mano con no perder al cliente que ya se tiene. Tanto el acreedor como la empresa encargada del cobro buscan dicha recuperación para lograr las ganancias para cada uno, dado a que el acreedor logra recuperar su capital y la empresa obtiene los honorarios por la labor realizada en la cobranza.

Otro de los objetivos es cobrar todos los recargos que se han generado por el atraso en el pago, pudiendo ser estos: intereses moratorios, gastos de cobranza, intereses pendientes y otros que se hubieren pactado en el contrato. Es importante cobrar estos rubros al deudor ya que de la

obtención de los mismos se logran pagar los honorarios a las agencias de cobro que realizan dicha labor. Es fundamental requerir el pago completo a los deudores para evitar futuros reclamos por cobrar una cantidad que no es la correcta.

En el caso cuando se interponen las demandas se debe requerir a los deudores el pago de los gastos de demanda, costas procesales, honorarios o todos aquellos costos que se generen de la elaboración y presentación de la demanda. Este requerimiento se realiza dado a que este proceso de cobro judicial conlleva un costo adicional fuera del gasto normal de la labor de cobranza y este debe de ser absorbido por el deudor, ya que si él no estuviera en mora no se tendría la necesidad de incurrir en estos gastos, esto siempre que se encuentre dentro de las cláusulas de contrato firmado tanto por el acreedor como por el deudor.

Asimismo un objetivo importante que va de la mano con el principal es que la gestión de cobro debe de ser realizada sin dañar la relación con el cliente, algunas agencias de cobro o grupos financieros sobrepasan los límites del trato con el deudor y esto puede ser perjudicial, logrando perder al cliente de la cartera. Es de considerar que las personas pueden atrasarse en algún pago por un motivo en especial o fuera de su alcance, por tal razón no merecen un trato ofensivo, pudiendo ser una causa de

incumplimiento de pago la falta de empleo, siendo esta temporal, mientras el deudor consigue otra fuente de ingresos.

Es fundamental que una empresa no dañe su nombre por una mala gestión de cobro. Por lo cual debe de crear políticas para tener un buen servicio al cliente y un cobro efectivo. Para lograr estos objetivos existen empresas de capacitación que brindan apoyo al personal para direccionarlos a realizar un cobro eficiente. Es de tomar en cuenta que los clientes son diferentes y las situaciones no son iguales, por lo que se requiere un trato personalizado para cada deudor, esto se consigue únicamente con una capacitación especializada en la materia.

Por último se tiene un objetivo valioso el cual se efectúa dentro de la gestión de cobro y es generar acciones positivas a favor del cliente. El deudor debe de percibir que el cobrador que le está realizando el requerimiento de pago, le brinda también soluciones a su problema, de esta manera brindará una confianza y se sentirá comprometido en cumplir al momento de realizar una promesa de pago. A la vez no se debe dejar de buscar el objetivo de recuperar el dinero adeudado.

Gestión de cobro

Es el conjunto de estrategias que se realizan y que tienen como fin el pago de deudas de una manera eficiente, manteniendo así un equilibrio entre la recuperación del pago que se busca y la buena relación con los clientes, para continuar haciendo negocios y mantener la cartera, administrando de una manera excelente los recursos de la empresa. La gestión de cobro tiene una gran importancia dentro de una compañía, por lo tanto la misma debe de ser implementada de la mejor manera.

La gestión de cobro se define como:

Son las tareas administrativas y financieras orientadas a la captación de recursos monetarios procedentes de una transacción económica o mercantil. Por esta razón la labor principal de la gestión de cobros es la obtención de la recaudación de un organismo o empresa. La labor de gestión de cobros se suele encasillar en las funciones de tesorería en los departamentos financieros. (Pedrosa, 2015)

Las empresas que se dedican a la cobranza utilizan diferentes métodos o estrategias durante el proceso de cobro, como lo son llamadas telefónicas, visitas domiciliarias, envío de cartas, mensajes de texto, correos electrónicos o campañas de respuesta de voz interactiva. Estas técnicas son utilizadas dependiendo de los días mora que presente la deuda del cliente, iniciando por la más sencilla una llamada telefónica o envío de un mensaje de texto y el último recurso a utilizar es la

presentación de una demanda en los juzgados civiles, para el cobro por medio de la vía judicial.

Es fundamental mencionar las gestiones de cobro que se emplean para la cobranza, dentro de las cuales tenemos: llamadas telefónicas que es el medio de cobro más sencillo, consiste en realizar llamadas al número de celular que el cliente dejó registrado en la solicitud del crédito o contrato, por medio de este método se busca el contacto con el cliente, para requerirle el pago de la deuda en atraso. Estas llamadas también se pueden realizar al lugar de trabajo del deudor, con el objetivo de localizarlo si no fuera posible en su aparato móvil o bien se intenta la comunicación con las referencias que el mismo deudor proporciono al momento de solicitar el crédito, esto con el fin de dejar un mensaje para el cliente o que puedan proporcionar un número de teléfono actual para ubicar al deudor.

Otra gestión de cobro es la visita domiciliar, siendo esta una de las técnicas que se emplean en deudores con morosidad alta o de poca probabilidad de recuperación, empleada cuando no ha sido posible la contactabilidad vía teléfono y es necesario salir a buscar en las direcciones reportadas por el mismo deudor en los formularios de solicitud de crédito o el contrato respectivo. Este método es uno de los

más efectivos, desde el momento en que se logra ubicar al cliente, dado a que permite realizar una negociación directa. A su vez puede llegar a no ser tan efectivo si las personas viven en zona roja, por la dificultad que tendrían los cobradores al momento de querer ingresar al sector.

Envío de cartas, en este tipo de gestión se trata de hacer llegar al cliente un documento, por medio del cual se le hace un recordatorio del atraso que tiene, y a su vez se le requiere del pago lo antes posible, para evitar el incremento de los recargos por el atraso. Cuando los días mora son pocos se debe de realizar una nota sencilla y como un simple recordatorio de pago. Si los días mora son elevados, se consigna en el documento las consecuencias jurídicas que podría llegar a tener por el atraso en la misma, estas cartas se pueden enviar por medio de mensajero propio de la institución o por correo. Y son firmadas por el jefe del área o por el abogado de la empresa, para generar un mayor impacto con el deudor.

Mensajes de texto y correos electrónicos, son medios de gestión virtual por los cuales se solicita al cliente que pague la deuda atrasada. Actualmente estos se pueden enviar de una forma masiva sin tanto esfuerzo, solo generando una base de datos con los números telefónicos o los correos electrónicos y el mensaje que se desea el deudor reciba. Las

compañías de telefonía en la actualidad ofrecen este tipo de servicio que es muy útil para la gestión de cobranza.

Campañas de respuesta de voz interactiva, este es un medio de cobro poco común pero a la vez molesto, ya que se programan por medio de una página virtual, mensajes de voz que son enviados a los deudores y que reciben por medio de llamadas telefónicas. Estas campañas pueden ser programadas con antelación por el cobrador a la hora que considere conveniente, llegado el horario de la programación, el sistema realiza la llamada al deudor, de esta manera escuchara el mensaje de cobro.

Campañas especiales en horarios extendidos, este es otro tipo de gestión de cobro que realizan las empresas de cobranza, con la finalidad de buscar al cliente en un horario inhábil para lograr un contacto con él. Las mismas resultan efectivas hasta cierto punto, ya que en un horario que no es común se logra ubicar al cliente, pero a la vez son incómodas porque se realiza un cobro en un horario no adecuado.

Por último dentro de las gestiones de cobro se encuentra la presentación de la demanda, para solicitar por esta vía el pago adeudado, en este caso se le hace ver al cliente que a pesar de los múltiples requerimientos de pago en la vía extrajudicial y ante la negativa del cliente, es necesario

realizar el cobro por la vía judicial, presentando así la demanda ante los juzgados civiles correspondientes, para lograr la recuperación por algún embargo de un bien o salario.

En ocasiones no es necesario realizar una gestión de cobro intensa, los clientes se pueden atrasar en su pago unos cuantos días sin exceder de un mes en mora, siendo suficiente en este caso una llamada telefónica, como un recordatorio de pago o un requerimiento sencillo por medio de un aviso de cobro en carta, los cuales pueden tener un efecto en donde el cliente propone una fecha como promesa de pago o bien realiza el pago inmediato de lo adeudado.

Conforme incrementan los días mora del cliente sin obtener el pago, se debe intensificar la gestión de cobro, utilizando las técnicas ya mencionadas y dependiendo el tipo de deudor con el que se esté tratando será la agresividad con la que se realizarán las mismas. Cada una de las gestiones de cobro, deben de realizarse conforme a la ley guatemalteca y las políticas establecidas en las empresas, respetando así la dignidad de las personas.

Importancia de la cobranza

La cobranza es fundamental en una empresa que se dedica a otorgar créditos, realizar un cobro efectivo garantiza el funcionamiento de la misma, para que pueda continuar operando con normalidad. Es importante que la institución tenga un departamento de cobros, el cual es el encargado de llevar a cabo todas las técnicas y estrategias de la cobranza, para la recuperación de los créditos, al no tenerlo debe contratar los servicios de una empresa que se dedique al cobro de deudas.

Los autores Morales Castro (2014), en su libro nos describen la importancia de la cobranza, de la siguiente manera:

Cabe destacar en forma especial que la productividad de un negocio, y en muchos casos su éxito o fracaso, puede verse determinada por la eficiencia con que recupere sus cuentas por cobrar. Por ello, la gerencia debe asegurarse que la función de cobranza se centre en un individuo o en un departamento particular de la organización, que produzca los resultados más efectivos. (p.145)

En los grupos financieros la cobranza es más valiosa, por la labor que se tiene que realizar para evitar que las cuentas incrementen sus días mora. Los bancos cada cierre de mes deben reportar a la Superintendencia de Bancos acerca de las cuentas en mora y su capital, de conformidad con lo establecido en la Ley de Bancos y Grupos Financieros, entre mayor es la

morosidad el riesgo crediticio es más elevado, por lo que es necesario ir creando reservas del capital en mora poco a poco, considerando ciertos porcentajes según las políticas establecidas en cada banco. Esto con el fin de no ser afectados de un solo golpe al momento de trasladar una cuenta a cobro jurídico en donde el cien por ciento del capital se traslada como una pérdida, afectando así a la institución financiera.

Acoso en la cobranza

Habiendo determinado por separado que es el acoso y la cobranza en el presente trabajo, se puede definir de una manera clara y amplia lo que es el acoso en la cobranza, siendo este una clase de acoso que se da por motivo del cobro de una deuda, en la que la entidad financiera o agencias de cobranza, realizan ciertas prácticas insistentes y repetitivas en contra de los deudores, ocasionando así molestar e intimidar. La intención es recuperar el saldo adeudado, pero con el afán de lograr su objetivo se exceden en los límites llegando hasta el punto de avergonzar a las personas.

Una definición legal se encuentra establecida en el artículo 46 bis de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, decreto 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala, en la cual se menciona que por acoso u hostigamiento para la cobranza, se entiende la conducta que realiza el

acreedor, grupos financieros, gestoras, agentes de cobranza o los profesionales que trabajan de manera independiente que opriman, molesten, abusen, persigan de manera insistente y repetitiva en contra de una persona, o utilice palabras irrespetuosas o groseras con ocasión de la gestión del cobro de una deuda.

En este tipo de acoso la víctima se siente presionada, cayendo así en preocupación y estrés que en cualquier momento le puedan embargar el salario o un bien mueble o inmueble si los tuviera, o que pueda ser buscado en su trabajo, casa o donde se encuentre para avergonzarlo con notas de cobro o peor aún que peguen anuncios o cobros con hojas de colores llamativos en postes o paredes, dejándolo en evidencia que existe una deuda que no ha pagado.

El acoso en la cobranza es realizado en su mayoría por empresas o agencias que su actividad es la cobranza, en algunos casos también lo realizan los bancos del sistema, a como dé lugar desean recuperar el dinero de la deuda, persiguiendo al deudor por todos los medios posibles, intimidando con amenazas de embargo, envió de cartas de cobro firmadas por un abogado o afectando su record crediticio que esto les perjudica al momento de buscar empleo.

En Guatemala realmente no existe una cultura crediticia de buen pago, o un lugar en donde se pueda orientar a las personas de cómo manejar un crédito y como determinar su capacidad de pago o nivel de endeudamiento, llegando así a un punto en el que se encuentran sobreendeudados, siendo este el motivo por el cual no pueden pagar las deudas adquiridas o el desempleo es otro factor de atraso, ya que al quedarse sin trabajo no pueden cumplir con la obligación adquirida, teniendo el acreedor que utilizar las estrategias de cobro para recuperar el dinero.

En la actualidad son demasiadas las personas que se quejan en relación al acoso en la cobranza por parte de las agencias de cobro o grupos financieros, a los cuales se les ha exigido que realicen los procesos de conformidad con la ley. Aunque algunas empresas tienen su propia política para estos procedimientos, ya que cuidan su imagen y el nombre de la institución, sin embargo lo más importante es dar cumplimiento al decreto 28-2016 del Congreso de la República de Guatemala, que establece el acoso en la cobranza, regulando de esta manera lo que se encuentra permitido en los procesos de cobro.

Consecuencias del acoso en la cobranza

El acoso en la cobranza es una conducta que afecta a la mayoría de personas que tienen la obligación de pagar una deuda, las consecuencias del acoso son comunes entre los diversos tipos que existen dado a que la acción es la misma únicamente lo que varía es el ámbito en el que se efectúa, dentro de las consecuencias en el acosado se pueden mencionar una baja autoestima, trastornos emocionales, depresión, actitudes pasivas, pensamientos suicidas, estrés, entre otros.

La baja autoestima según la autora Naranjo Pereira (2007):

Las personas con baja autoestima muestran una identidad cambiante, inestable y abiertamente vulnerable a la crítica o al rechazo, lo que verifica su inadecuación, incompetencia y falta de valía. Puede que se perturben profundamente cuando piensan que se ríen de ellas, cuando sienten que las acusan o cuando perciben que otras personas tienen una opinión negativa de sí mismas. Cuanto más vulnerabilidad experimentan, mayores son sus niveles de ansiedad. Como resultado, se sienten torpes e intranquilas y evitan a toda costa exponerse al ridículo. (Rosenthal y Simeonsson en Rice 2000) (p.17)

Por el estado de vulnerabilidad que presenta el deudor al momento de ser acosado derivado a la gestión de cobro, es fácil que pueda sufrir de una baja autoestima, perdiendo la confianza en sí mismo, sintiendo que no vale. El deudor sufre de esta consecuencia al momento de ser maltratado por el cobrador, donde se le realiza una presión para que pague, se le amenaza con acciones que se pueden emplear, el acosado siente que no

tiene solución su problema de la deuda en atraso, por lo que todo el tiempo se encuentra con un mal estado de ánimo.

Otra consecuencia son los trastornos emocionales, son problemas que afectan el estado de ánimo, el equilibrio emocional y el comportamiento. Las personas que presentan algún trastorno emocional por lo regular se mantienen con tristeza, estos se pueden desarrollar derivado a los problemas por el acoso en la cobranza. Es una condición con ciertas características que a través del tiempo afectan a la persona en su rendimiento en todo su entorno, sea este escolar, laboral, profesional o familiar.

La depresión es otra de las consecuencias del acoso de la cobranza, el autor Zarragoitía Alonso (2011) indica:

Los seres humanos se relacionan o comunican al nivel emocional y reaccionan de manera similar ante determinados estímulos estresantes negativos. La depresión es una alteración primaria del estado de ánimo, caracterizada por abatimiento emocional, y que afecta todos los aspectos de la vida del individuo. Es un trastorno médico mayor con alta morbilidad, mortalidad e impacto económico. (pp.5-6)

Afecta física y mentalmente a las personas en su modo de sentir y de pensar. Esta consecuencia puede provocar deseos de alejarse de la familia, amigos, trabajo o cualquier otro lugar en que se relacione la persona. Además causa ansiedad, falta de interés, tristeza, melancolía. Puede hacer que el individuo se sienta inútil, sin esperanza y sin ningún

motivo para vivir, provocando así un pensamiento suicida, ante no encontrar una solución al pago de la deuda que tiene en atraso a pesar de las presiones y abusos que recibe por parte de los cobradores.

Actitudes pasivas, son las que realiza una persona que no hace nada, consecuencia del acoso en la cobranza en que se produce miedo por las múltiples amenazas que recibe a diario por el cobro de la deuda, logrando timidez y no actué para hacer valer sus derechos, dejando así que los mismos sean violados y que no los respeten. Se caracteriza por tener conductas como huir, alejarse de todos. Una persona que demuestra una actitud pasiva es tímida y reservada, no lucha por alcanzar sus objetivos y metas en la vida, vive en frustración todo el tiempo.

Otra consecuencia del acoso son los pensamientos suicidas, que tiene como objetivo que la persona le ponga fin a su propia vida, es una consecuencia trágica a situaciones estresantes que se viven, como lo es en este caso el no encontrar una solución a los problemas económicos, dado a que las deudas al no pagarlas en tiempo incrementan en los intereses y el deudor se preocupa porque cada vez es más lo que debe y no encuentra como solucionarlo y considera que al quitarse la vida sea la única manera de solventar lo que está viviendo. Este efecto del acoso es

el más complicado de todos y requiere de tratamiento y ayuda de un profesional.

La Organización Panamericana de la Salud en un artículo publicado en el día mundial de prevención del suicidio, indica lo siguiente:

Si bien existe un vínculo entre el suicidio y los trastornos mentales, muchos se producen impulsivamente en momentos de crisis que menoscaban la capacidad para afrontar las tensiones de la vida, tales como problemas financieros, rupturas de relaciones o dolores y enfermedades crónicas. Además, las experiencias de conflictos, desastres, violencia y abusos.

Por último tenemos la consecuencia del estrés, que no es más que un resultado de una situación o pensamiento que hace sentir a la persona frustrada, enojada o nerviosa por la situación del atraso de la deuda. El estrés es una reacción del cuerpo ante lo que se está viviendo y que afecta la salud de la persona, por lo que es importante tratarla con un especialista, para que pueda desaparecer o por lo menos disminuir.

No es nada fácil ser perseguido, perturbado y amenazado por un cobrador, el deudor comienza reflejar sentimientos de miedo y a ser negativo en todo lo que realiza, el agresor se encarga directamente de hacer sentir mal al acosado. De todas las consecuencias por el acoso en la cobranza mencionadas con anterioridad, por lo menos una es la que

sufre el deudor, la más común es el estrés y la más grave es tener pensamientos suicidas, porque pueden llegar a concretar dichos pensamientos.

Decreto 28-2016 del Congreso de la República de Guatemala

Análisis jurídico

El Congreso de la República de Guatemala aprobó reformas al decreto 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Bancos y Grupos Financieros, en base a la iniciativa de ley registro 4777, al momento de ser presentada para su aprobación, según la exposición de motivos busca evitar el abuso en el cobro de deudas, asimismo que las entidades crediticias hagan uso de los medios legales establecidos para la recuperación de su capital. Garantizando así la seguridad jurídica de las partes involucradas. Dicha iniciativa fue aprobada bajo el decreto 28-2016 del Congreso de la República de Guatemala, publicado en el Diario de Centro América el día veintiséis de mayo del año dos mil dieciséis y entrando en vigencia ocho días después de su publicación.

Los artículos del 1 al 5 de la Constitución Política de la República de Guatemala, contienen los derechos fundamentales de los guatemaltecos y son la base fundamental del decreto 28-2016 del Congreso de la República de Guatemala, siendo el fin primordial la protección a las

personas y a la familia, del acoso u hostigamiento por motivo de cobranza, cumpliendo de esta manera con el fin supremo del Estado que es la realización del bien común, estableciendo normas para mantener la integridad y seguridad de las personas. Dichos artículos forman la parte considerativa del decreto en mención.

El motivo por el cual fue creado y aprobado el decreto es porque las personas en Guatemala derivado de las deudas han sufrido de acoso en la cobranza, la cual es realizada por los bancos y grupos financieros, gestoras, agencias de cobranza u otros que se dedican a la actividad del cobro de deudas. Los deudores han sido perseguidos, molestados, perturbados en todo momento desde que su deuda presenta un día de mora. Asimismo son objeto de humillaciones públicas y hostigamientos en horarios inhábiles, también su información personal ha sido compartida con personas ajenas al deudor o fiador.

Estos actos que realizan se conocen como malas prácticas en la cobranza, dado a que avergüenzan a los deudores, siendo un ejemplo de ello cuando escriben sus nombres en hojas de colores llamativos y pegándolos en postes cerca del lugar de trabajo o vivienda y en algunas oportunidades no solo al deudor le cobran, sino a las referencias o

cualquier otra persona que pueda atender la llamada telefónica o visita domiciliar, no siendo ellos los responsables de dicho pago.

Para lograr un mejor análisis y comprensión del decreto 28-2016 del Congreso de la República de Guatemala, es necesario definir que es un grupo financiero, para ello el artículo 27 decreto 19-2002 Ley de Bancos y Grupos financieros, en el primer párrafo establece la siguiente definición legal:

Grupo financiero es la agrupación de dos o más personas jurídicas que realizan actividades de naturaleza financiera, de las cuales una de ellas deberá ser banco, entre las cuales existe control común por relaciones de propiedad, administración o uso de imagen corporativa o bien sin existir estas relaciones, según acuerdo, deciden el control común.

Las acciones que realizan los bancos o grupos financieros han creado molestias en los deudores, porque personas ajenas a la deuda se enteran de toda su información desde cuanto deben y desde hace cuánto tiempo no pagan. El acoso en la cobranza es bastante complicado por no sufrirlo solo el deudor sino también sus referencias o vecinos que son víctimas de esta acción, ya que algunos cobradores con tal de cumplir con su objetivo presionan de cualquier manera para recuperar el dinero adeudado.

Esta situación con el tiempo se ha vuelto grave, llegando hasta el punto de presentar quejas en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor o bien a la Superintendencia de Bancos por los requerimientos de pago, las molestias causadas y los cobros excesivos de intereses, por tal motivo los diputados del Congreso de la República de Guatemala presentaron la iniciativa para prohibir y normas los cobros a las personas por motivo de deudas.

Con anterioridad al decreto 28-2016 del Congreso de la República de Guatemala, se aprobó el decreto 7-2015 del Congreso de la República de Guatemala Ley de Tarjeta de Crédito, dentro de su normativa estableció un marco jurídico para regular las operaciones, emisión, uso de la tarjeta de crédito y las relaciones entre emisor, operador, tarjetahabiente y afiliado, asimismo dentro de sus artículos establece el acoso u hostigamiento en la cobranza en su artículo 40, en el cual se regula la prohibición de oprimir, molestar o abusar a una persona de manera insistente y repetitiva por motivo de gestión del cobro de una deuda.

Esta normativa fue publicada en el Diario de Centro América el día ocho de diciembre del año dos mil quince y entró en vigencia tres meses después, el ocho de marzo del año dos mil dieciséis, estableciendo dentro de su normativa la manera en la que se deben de realizar los cobros de

las deudas, evitando así los abusos en la cobranza. El treinta y uno de marzo del año dos mil dieciséis Prensa Libre publica lo siguiente:

Por unanimidad, ayer la Corte de Constitucionalidad (CC) suspendió de manera provisional la Ley de Tarjetas de Crédito, que había entrado en vigencia el 8 de marzo último. Gloria Porras, presidenta de la CC, dijo que uno de los vicios por los cuales se argumentó la suspensión es la forma como el Congreso aprobó la normativa. (B. Vásquez y B. Dardón y G. Ramírez, 2016)

Al conocer la resolución de la Corte de Constitucionalidad derivado a varias impugnaciones que se presentaron ante dicho órgano por posibles inconstitucionalidades, deja nuevamente desprotegidas a las personas que día a día sufren de intimidaciones o presiones por parte de los bancos, grupos financieros, gestores o agencias de cobranza, a la fecha aún continua suspendida la Ley de Tarjeta de Crédito.

Debido a la suspensión provisional de la Ley de Tarjeta de Crédito y por la necesidad de la protección a las personas, fue la proposición de una nueva iniciativa, en la cual se establecería únicamente lo relacionado al acoso en la cobranza y este es el decreto aprobado y vigente en la actualidad el 28-2016 del Congreso de la República de Guatemala, este decreto está conformado únicamente de tres artículos, los cuales se analizarán uno a uno para determinar sus alcances jurídicos.

En el artículo 1 se establece la adición del artículo 46 bis a la Ley de Bancos y Grupos Financieros, siendo el epígrafe de este: acoso u hostigamiento para la cobranza. En el primer párrafo de la norma se establece una prohibición no se puede oprimir, molestar o abusar de manera insistente y repetitiva en contra de una persona, por el motivo de requerimiento de pago de una deuda. Se tiene claramente el impedimento de ejercer presión sobre la persona deudora, haciendo que pierda la tranquilidad o el bienestar obligándolo a realizar algo en contra de su voluntad.

Esta norma fue creada derivado a que los acreedores o agentes de cobranza, en relación al cobro no tenían un límite para ejercer la gestión de cobro ejerciendo una presión desmedida sobre el deudor, ocasionándole estrés afectando así su bienestar y tranquilidad no dejando que la persona pueda solucionar su problema de deuda de una manera tranquila, sino al contrario ocasionando en algunas ocasiones que la persona sufra consecuencias graves.

Luego en el mismo artículo nos establece lo que se consideran acciones de acoso u hostigamiento para la cobranza, teniendo así cuatro incisos claros en relación a este tipo acciones que se tiene prohibición de realizar por cualquier persona individual o jurídica que se dedique al cobro de

todo tipo de deudas, la norma al ser clara en lo que establece se debe de cumplir con exactitud teniendo cuidado de hacer lo que encuadra la misma.

El inciso a) de dicha norma nos establece que no se puede realizar la gestión de cobro en días y horarios inhábiles, así que todo intento de comunicación para cobro o requerimiento de pago ya sea por medio de llamadas telefónicas, mensajes de texto, correos electrónicos o cualquier otro medio análogo, puede realizarse únicamente en horarios hábiles, logrando así que la persona deudora tenga la tranquilidad que en sus días de descanso o en horario nocturno no será molestado con motivo de cobro.

No obstante el siguiente inciso el b) limita esas comunicaciones que pueden tener los cobradores con el cliente, dejándolo que solo pueden ser dos contactos durante el día para el cobro o requerimiento de pago, por medio de llamadas telefónicas, mensajes de texto, correos electrónicos o cualquier otro medio análogo. Esto para cumplir con lo que la norma regula que no se puede ser insistente y repetitivo, por tal motivo preceptúa el número de contactos. Esto quiere decir que si realizan una llamada y envían un mensaje de texto ya agotaron las dos comunicaciones que pueden realizar en un día.

Al analizar el siguiente inciso el c) establece que el contacto que se tenga con una persona con objeto de cobro de una deuda, únicamente se puede realizar al deudor o a su fiador, esto derivado a que en algunas ocasiones se les ha cobrado a personas ajenas a la deuda, pudiendo ser estas a las referencias, vecinos o compañeros de trabajo, acosando, presionando e intimidando, cuando ellos no son los deudores principales, esta norma es importante ya que protege a todas las personas que en algún momento han sido víctimas de los cobros de deudas que no adquirieron.

El objeto principal del decreto 28-2016 del Congreso de la República de Guatemala, es proteger a toda persona que habita en la República de Guatemala, siendo valioso proteger no solo a los deudores o a quienes han adquirido una deuda o firmaron como fiadores, sino también a cualquier individuo, ya que los cobradores que realizan las gestiones de cobro se han valido de artimañas para conseguir que otras personas paguen deudas que no les corresponden.

Y por último en el inciso d) del referido artículo 1, protege a las personas de que sean avergonzadas en público, ya que se prohíbe pegar avisos en postes y viviendas cercanas a la residencia o trabajo del deudor o fiador, esta mala práctica antes que entrará en vigencia dicha normativa era común, tapizando así paredes, postes o dejando notas debajo de las

puertas o tiradas en las calles en hojas de colores fluorescentes, al ver una hoja con un color llamativo es imposible no verlo, exponiendo y avergonzando al deudor o fiador.

El artículo encuadra todo lo relacionado al acoso u hostigamiento con motivo de cobro de deudas, especifica cuáles son las acciones que no se pueden cometer por parte de los acreedores o agencias de cobro, así como una definición clara, la legislación guatemalteca protege a las personas que han sido víctimas en esta clase de acoso, ya que al no poner un límite se estaba llegando a generar un desequilibrio en los habitantes de la República de Guatemala.

En el artículo 2, se adiciona el artículo 46 ter a la Ley de Bancos y Grupos Financieros, siendo el epígrafe: prohibición de uso de prácticas abusivas en las cobranzas. Quedando de esta manera establecida la prohibición a las prácticas abusivas con ocasión de la cobranza por parte de bancos y grupos financieros, gestoras, agencias de cobranza u otros que en nombre de aquellas realicen tales actividades, incluidos los profesionales independientes.

Para lograr una mejor comprensión de dicho artículo, es importante tener claro que es una práctica abusiva. Para ello se definirá por separado cada palabra, el Diccionario de Ciencias Jurídicas y Sociales del autor Ossorio

define la palabra práctica como: “Ejercicio de un arte o facultad. Método, procedimiento, modo de actuar. Costumbre, uso, estilo” (p.754) la práctica no es más que una serie de pasos o estrategias que se realizan para alcanzar un objetivo. En este caso son todos los métodos que se emplean para requerir el pago de una deuda.

Ahora bien en el mismo diccionario del referido autor Ossorio, se define la palabra abuso de la siguiente manera:

Acción y efecto de abusar; de usar mal, excesiva, injusta, impropia o indebidamente de alguna cosa o de alguien. En sentido jurídico lo constituye el hecho de usar de un poder, de una facultad, de un derecho o de una situación, así como también de una cosa, más allá de lo lícito. (p.16)

En tal sentido según lo establecido en la legislación, no se pueden realizar procedimientos indebidos, ilegales, injustos, sino que, todos los pasos o estrategias de cobro se deben efectuar dentro de la normativa, realizando una práctica correcta de cobro, tratando al deudor, fiador, referencias u otras personas con dignidad y respeto, brindando siempre opciones para solventar su situación.

Esta norma es aplicable directamente a los bancos y grupos financieros, gestoras, agencias de cobranza, profesionales independientes y todas aquellas personas que se dediquen a tal actividad, deben de dar

cumplimiento y actuar en todo momento en relación al decreto 28-2016 del Congreso de la República de Guatemala, siendo respetuosos de la ley y las políticas propias de cada empresa.

El segundo párrafo del artículo 46 ter, se encuentra relacionado con el artículo 46 bis inciso c) del mismo cuerpo legal, ya que establecen directamente lo mismo, en que las gestiones de cobro deberán hacerse únicamente a las personas deudoras y a sus fiadores, por tal motivo no se pudo realizar un requerimiento de pago a cualquier otra persona que no tenga una relación directa con la deuda principal.

El artículo 3 siendo el último del decreto 28-2016 del Congreso de la República de Guatemala, establece la fecha en la que entrará en vigencia dicha normativa, siendo ocho días después de su publicación en el Diario oficial. Tomando en consideración que la publicación fue realizada el día veintiséis de mayo del año dos mil dieciséis, a partir de esta fecha se encuentran los dos artículos adicionados y vigentes en la Ley de Bancos y Grupos Financieros.

Es de mencionar que el legislador plasmo en la ley la protección a las personas para que ya no sufran de estos abusos en relación a las gestiones de cobro de deudas, pero es de preguntarse que pasa si se

infringe con la ley, ya que no hay un artículo que lleve aparejada una sanción que podría ser una pena de prisión o multa dependiendo la gravedad de la falta o bien quien es la entidad o institución encargada de velar por el cumplimiento de dicha normativa.

La ley se aplica a los bancos y grupos financieros, gestores, agencias de cobranza y profesionales independientes que se dediquen a la actividad del cobro. En el caso de los bancos y grupos financieros son vigilados e inspeccionados por la Superintendencia de Bancos, con el objeto de que las entidades se adecuen a sus actividades y funcionamiento a las normas legales, según lo establecido en el artículo 28 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros.

Los gestores, agencias de cobranza y los profesionales independientes, no se encuentran bajo una supervisión por alguna entidad o institución especial, sino dependiendo de que cartera o empresa le estén realizando la labor de cobranza, así deben de regirse por políticas o normas, dejando un vacío legal mucho más amplio, en este caso es más complicado determinar quién sería el encargado de supervisar que estas empresas estén cumpliendo con la ley y poder aplicar algún tipo de sanción.

Considerando que los bancos y grupos financieros son supervisados por la Superintendencia de Bancos, en todo caso se puede interpretar, que es la encargada de velar por el cumplimiento de los artículos que establecen el acoso en la cobranza, pero sería únicamente en bancos y grupos financieros, realmente no se encuentra explícito en la norma por lo que nos encontramos con una laguna jurídica, dado a que se puede entender a conveniencia de quien desee aplicar la normativa. Aun así tratando de interpretar la ley se deja afuera de esta supervisión a las agencias o empresas que se dedican al cobro.

Realmente el decreto 28-2016 del Congreso de la República de Guatemala, para que sea una ley efectiva es necesario que tenga un artículo sancionatorio, en donde se pueda contemplar sanciones e instituciones responsables de velar por el cumplimiento de la misma, así como una entidad en donde se puedan presentar las denuncias correspondientes de las personas que estén sufriendo de acosos por motivo de cobro, ya que existen empresas que no están cumpliendo con la ley.

El acoso en la cobranza en otras legislaciones

El acoso en la cobranza es una acción que se lleva a cabo no solo en Guatemala sino que también en otros países. Al igual que en la legislación guatemalteca surgió la necesidad de normar dichas acciones, con el objetivo de proteger a las personas de los abusos constantes que sufren por parte de los cobradores por motivo del cobro de las deudas. A continuación se realizara un análisis de algunas de las legislaciones de otros países, con el fin de elaborar un comparativo con la legislación guatemalteca y los alcances jurídicos de cada normativa.

En otros países se encuentra legislado de una mejor manera este tema, dado a que algunas de las prácticas abusivas de cobro son más intensas que en Guatemala, aunque poco a poco estamos llegando a un nivel exagerado en estas acciones de cobro, por lo tanto es importante analizar y comparar la normativa, si la misma se ajusta a las necesidades de los guatemaltecos o si fuera el caso al concluir el presente trabajo determinar si es posible sugerir reformas para tener una legislación efectiva y útil para las personas que sufren de un acoso por motivo de gestión de cobro.

Análisis jurídico del acoso en la cobranza en España

En España también existen las empresas que se dedican a los cobros de las deudas de una manera extrajudicial al igual que en Guatemala, empleando estrategias de cobro poco comunes, presionando, acosando a los morosos y hostigando a los deudores o a sus fiadores, obligándolos a pagar en contra de su voluntad, por tal motivo fue necesario realizar modificaciones al Código Penal español prohibiendo y tipificando como delito el acoso.

El sitio web Brachfield Credit & Risk Consultants público un artículo titulado el acoso a los morosos es un delito castigado por el Código Penal, en el cual se brindan algunos ejemplos de las estrategias que utilizan las empresas para cobrar:

Uno de los sistemas de cobro que todavía existen en el Estado Español, es el utilizar cobradores disfrazados; esta técnica se basa en la humillación pública del deudor, seguirlo a donde sea y recordarle insistentemente que debe dinero a determinado acreedor. Los cobradores disfrazados persiguen al presunto moroso por las calles, lo siguen al trabajo, a su casa, al club deportivo, etc. Los cobradores disfrazados para desplazarse utilizan generalmente vehículos pintados de negro o de color blanco, en los que han pintado los logotipos y marcas de la compañía en letras muy grandes. El objetivo es estacionar estos coches frente a la casa o la sede social del deudor y mediante megáfonos exigir que pague la presunta deuda, de modo que todo el barrio se entera que allí vive un supuesto moroso. (Brachfield, 2018)

Estas gestiones de cobro perjudican a las personas, violando así sus derechos. La Constitución Española en el artículo 18 establece “Derecho a la intimidad. Inviolabilidad del domicilio. Se garantiza el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen.”, al perseguir a una persona por todas las calles, en su vivienda o en la empresa donde labora, se entrometen en la vida íntima de la persona y cuando son humillados en público su imagen es dañada.

El artículo constitucional en mención se encuentra establecido en la sección de los derechos fundamentales y de las libertades públicas de la Constitución Española, por lo tanto es un derecho principal y debe de ser respetado por todos los ciudadanos, pero al realizar intimidaciones y persecuciones a las personas morosas dicho derecho se está violentando, lo que conlleva a realizar una denuncia en los órganos jurisdiccionales.

En España se empleaban estrategias de cobro agresivas y humillantes, con el objetivo de forzar al deudor a pagar, como visitas o llamadas de forma repetitiva en horarios inhábiles, utilizando prácticas abusivas de cobro, ofendiendo y amenazando al deudor, provocando daños psicológicos en algunas ocasiones, asimismo se contactaba a los familiares y amigos presionándolos de igual manera para que paguen una deuda que no es de ellos.

La situación mencionada en España con relación a las prácticas de cobro es similar a la de Guatemala, ya que las estrategias de cobro para presionar al cliente son las mismas, la única diferente es la de perseguir a todas partes a un deudor moroso o de estacionarse fuera de su casa o lugar de trabajo, hasta esos extremos aun no llegan los cobradores guatemaltecos, se mantienen dentro del margen de lo normal en los métodos de cobranza.

Ante la situación que se estaba viviendo en España fue necesario presentar varias propuestas de ley, para regular estos medios de cobro que atentan contra la dignidad de los ciudadanos españoles, pero varias propuestas fueron rechazadas y no fue sino hasta en marzo del año dos mil quince, en donde se propusieron reformas al Código Penal Español, introduciendo el delito del acoso, el cual se encuentra vigente en la actualidad.

El Código Penal de España, en el capítulo tercero llamado de las coacciones, artículo 172 ter establece, será castigado con pena de prisión de tres meses a dos años o multa de seis a veinticuatro meses a quien acose a una persona de forma insistente y reiterada, alterando gravemente el desarrollo de su vida cotidiana, realizando alguna de las conductas de vigilar, perseguir o buscar cercanía física. Los hechos

descritos en el artículo, únicamente serán perseguibles mediante denuncia de la persona agraviada o de su representante legal.

Este artículo no regula literalmente el acoso por motivo de gestión de cobro, sino a las coacciones en general, el espíritu de la norma es castigar a toda persona que persiga o intimide mediante algunas de las acciones que se detallan, como se mencionó en algunos sistemas de cobros las personas son vigiladas, perseguidas o avergonzadas en público, los jueces y tribunales están aplicando la sanción establecida en el artículo 172 ter, por las denuncias que reciben en relación al acoso por motivos de cobranza, después de la investigación respectiva, por ser la que más se encuadra en el delito.

Teniendo regulada una pena de prisión ante este delito, los acosos a deudores han disminuido, tanto cobradores como empresas emplean nuevas estrategias dentro del marco legal, para no ser denunciados en los juzgados respectivos y que sean investigados o peor aún sancionados con las penas establecidas, ya que esto afectaría los antecedentes penales o referencias, tanto de los cobradores como los de la empresa de cobranza.

A pesar que solo es un artículo dentro del Código Penal de España, el que establece y sanciona el acoso, es suficiente para proteger a los ciudadanos españoles que son afectados por los abusos, hostigamientos, presiones e intimidaciones por motivo de la gestión de cobro, conducta que es considerada en la ley dentro del delito del acoso, siendo de esta manera una norma efectiva, al momento de su aplicación.

Análisis jurídico del acoso en la cobranza en Costa Rica

En Costa Rica al igual que en otros países los habitantes sufren de acosos por los cobros de deudas, con llamadas constantes al deudor, mensajes acosadores e intimidaciones para que el deudor pague, correos electrónicos, mensajes por medio de whatsapp, visitas en el lugar de trabajo y en la vivienda. Al realizar una comparación de las prácticas que se realizan en Guatemala, España y Costa Rica, se puede verificar que son similares.

Cada país de los que se han analizado en el presente trabajo se puede constatar que ha creado su propia legislación para normar el mismo acto, según las necesidades que han surgido por el mismo con el fin de proteger a los habitantes de su territorio, en algunos es considerado como un delito como en España y en Guatemala únicamente se encuentra como una prohibición sin sanción, por lo cual se analizara lo legislado en

Costa Rica, para lograr interpretar y analizar los alcances jurídicos de dicha legislación.

En Costa Rica se encuentra vigente desde el veinticuatro de marzo del año dos mil diez el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, registrado bajo el número 35867-MEIC, el cual fue aprobado por el Presidente de la República y el Ministro de Economía, Industria y Comercio, creando dicho reglamento para la protección directa de los ciudadanos costarricenses, en ella se encuentra normado el acoso u hostigamiento en la cobranza, por lo tanto será la legislación objeto de análisis de este título.

Dentro de este reglamento el primer considerando amplia el motivo por el cual fue creado, siendo la protección de los derechos de los consumidores y de los usuarios en sus intereses económicos. Asimismo se establece la obligación que tiene el Estado de apoyar a las organizaciones que defiendan los derechos. Por lo tanto tiene importancia y los mismos fueron elevados a un rango constitucional, el Estado siendo el principal encargado que debe de velar por el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos y apoyar para que estos no sean violentados por ninguna persona u organización, es el motivo esencial para la creación de dicha normativa.

El artículo 2 del mismo cuerpo legal, indica una definición de lo que se considera como acoso u hostigamiento para la cobranza, siendo el siguiente: “Conducta por parte de un acreedor o agente de cobranzas, que oprima, moleste o abuse a una persona, de manera insistente y repetitiva, con ocasión de la gestión de cobro de una deuda.” Esta descripción tiene una similitud con las descritas en los títulos anteriores, por lo que se considera que en la mayoría de países el acoso en la cobranza tiene el mismo significado, aunque regulado de una manera diferente.

El mismo cuerpo legal en el capítulo de disposiciones finales y transitorias, en el artículo 35 establece lo relacionado sobre las prácticas abusivas en las cobranzas, quedando regulado de esta manera la prohibición a las entidades financieras, gestores, abogados o agencias que se dedican a la actividad de la cobranza, a realizar las gestiones por motivo de cobro a personas distintas al deudor y sus fiadores, con el fin de no causar molestias en personas no relacionadas directamente con la deuda. Asimismo establece la prohibición de utilizar dentro de las estrategias de cobro el acoso u hostigamiento.

Al analizar dicho artículo se puede comparar que esta norma es similar a la establecida en la legislación guatemalteca, dado a que no conlleva una sanción para quien incumpla la misma y tampoco establece si una

entidad o institución es la encargada de velar por el cumplimiento de este artículo en particular. Teniendo así una ley no efectiva al momento de su aplicación, dejando la libertad a los cobradores y empresas a continuar acosando a los deudores o fiadores por motivo de la gestión de cobro.

El artículo 18 establece los cargos por gestión de cobro, en el cual se regula que las gestiones de cobro se deben de realizar conforme lo preceptuado en el artículo 35, por lo que ambos artículos se complementan, una dejando claro las limitaciones y la otra que los cargos por gestión de cobro son legales por encontrarse establecidos en ley, por lo tanto al momento de requerir el pago al deudor se debe de cobrar el capital, intereses, mora y los cargos o gastos por cobro.

Costa Rica se queda un poco corto en relación a su legislación dado a que la norma que regula sobre el acoso para la cobranza, no es efectiva igual que la ley guatemalteca al no establecer una sanción para las personas o empresas que utilizan prácticas de acoso en el cobro, asimismo no especifica quien es la entidad encargada de velar por el cumplimiento y que procedimientos son los que se deben de seguir para denunciar dichos acosos.

Análisis jurídico del acoso en la cobranza en México

En México al igual que en los países que ya se han analizado, los mexicanos sufren del acoso por motivo de la cobranza, como se ha logrado analizar cada país conforme las circunstancias y necesidades ante los acontecimientos sociales, han logrado establecer su normativa y regular este acto que ha sobrepasado los límites de un marco legal y normal que debería de ser el procedimiento para requerir un pago que se encuentra en atraso, con algo tan sencillo como una llamada cordial al deudor o fiador.

Por los múltiples abusos que por años han sufrido en México derivado al acoso en la cobranza, lograron aprobar en el Código Penal Federal el delito de cobranza extrajudicial ilegal, protegiendo de esta manera a los ciudadanos mexicanos que son objeto de intimidaciones por parte de los bancos, los cobradores y las empresas que se dedican al cobro de deudas, realizando así llamadas por la madrugada, envió de cartas masivas y visitas domiciliarias.

El Código Penal Federal es la norma que se aplica en toda la República Mexicana para los delitos del orden federal, según lo establece el artículo primero de dicho cuerpo legal. Y en el artículo 7 nos brinda una definición de lo que es considerado como un delito, siendo este: “Delito

es un acto u omisión que sancionan las leyes penales...”, esto quiere decir que todo lo regulado dentro de esta normativa se considera como delito y debe de ser sancionado conforme lo establecido en dicho código.

El acoso en la cobranza directamente se encuentra establecido en el título decimoctavo del Código Penal Federal, apartado en donde se encuentran tipificados los delitos contra la paz y seguridad de las personas, en el capítulo primero las amenazas y cobranza extrajudicial ilegal, siendo el artículo para esta acción el 284 Bis, el cual establece “Se sancionará de uno a cuatro años de prisión y multa de cincuenta mil a trescientos mil pesos a quien lleve a cabo la actividad de cobranza extrajudicial ilegal.”

El artículo es específico al establecer que la persona que realice un cobro fuera del marco establecido en ley, se sancionará con una pena de prisión y multa. Esta norma es clara y su aplicación al momento de comprobar el hecho delictivo debe realizarse sin duda alguna, y encuadrando el tipo penal en la circunstancia directa, en este caso a quien realice una gestión de cobro ilegal. Al momento de infracción en la ley se debe solicitar ante un órgano jurisdiccional la investigación respectiva para poder sancionar dicho delito.

En ocasiones con motivo de realizar la gestión de cobro se realizan amenazas o intimidaciones a los deudores o a quien le fian, utilizando sellos falsos haciéndose pasar por un profesional del derecho y realizando advertencias que si no pagan se tendrán consecuencias legales, que podrían llegar a prisión por falta de pago en la deuda, pero en este caso el mismo artículo establece que si se llegan a utilizar documentos o sellos falsos, la pena y la sanción a imponer aumentarán una mitad.

Esto es algo común en las estrategias que se realizan al momento de una gestión de cobro, con el fin de intimidar al deudor, se valen de cualquier artimaña para causar temor en la persona. Empleando cartas de alguna oficina jurídica que se inventan con sellos falsificados, para lograr un impacto en el deudor o fiador de miedo de las amenazas sino pagan, esta es una forma de presión con el objetivo que el individuo pague la deuda contraída, lo importante es que se encuentra normada esta acción ilegal en la legislación y por lo tanto es penada por la ley mexicana.

Asimismo deja integrado que si se llega a usurpar una función o profesión, se aplicarán las reglas de concurso de delitos, mismo que se tipifica en el Código Penal Federal. Por tal motivo es importante que las personas individuales o jurídicas que se dediquen al cobro cumplan con

lo establecido en ley, y así evitar problemas legales e inconvenientes en los órganos jurisdiccionales.

Los cobradores en ocasiones emplean la usurpación de una profesión haciéndose pasar por licenciados de derecho para causar temor en el deudor para que este pague, la norma encuadra este delito para que quien infrinja la ley sea sancionado conforme ella. De esta manera se logra evitar que las empresas de cobro realicen estas malas prácticas de cobro para causar intimidación en los deudores.

En el último párrafo del artículo 282 Bis del Código Penal Federal, nos brinda una definición de cobranza extrajudicial ilegal:

Se entiende por cobranza extrajudicial ilegal el uso de la violencia o la intimidación ilícitos, ya sea personalmente o a través de cualquier medio, para requerir el pago de una deuda derivada de actividades reguladas en leyes federales, incluyendo créditos o financiamientos que hayan sido otorgados originalmente por personas dedicadas habitual y profesionalmente a esta actividad, con independencia del tenedor de los derechos de cobro al momento de llevar a cabo la cobranza. No se considerará como intimidación ilícita informar aquellas consecuencias posibles y jurídicamente válidas del impago o la capacidad de iniciar acciones legales en contra del deudor, aval, obligado solidario o cualquier tercero relacionado a éstos cuando éstas sean jurídicamente posibles.

La cobranza extrajudicial es aquella que se realiza sin presentar una demanda en los órganos jurisdiccionales. Esta cobranza se convierte en ilegal al momento de utilizar violencia o intimidación hacia los deudores o avales, ya sea que se realice de forma personal o por cualquier otro

medio, por lo tanto no es permitido a los gestores de cobro o empresas a realizar prácticas abusivas en la cobranza, ya que la norma establece que es ilegal y será sancionado conforme la ley a quien infrinja la misma.

Considerando que solo un artículo es el que establece en el Código Penal Federal el acoso por motivo de cobro de una deuda, se encuentra bien estructurada la norma regulando el tipo penal y la pena a imponer a quien infrinja lo preceptuado. Es deber de los ciudadanos mexicanos cumplir las leyes y no acosar por motivo de deuda a un deudor, sino que realizar el requerimiento de pago conforme el marco de legalidad para lograr que paguen la deuda que se encuentra pendiente.

Análisis comparativo de la legislación guatemalteca y otras legislaciones

Para lograr una mejor comprensión y visualización acerca de lo establecido en la legislación guatemalteca y la de los países de España, Costa Rica y México, en el tema del acoso en la cobranza, se realiza un cuadro comparativo en el cual se incluyen los aspectos relevantes en cada legislación que fue objetivo de estudio en el presente trabajo. El mismo servirá para comparar y determinar cómo se encuentra la norma de Guatemala en relación al tema de interés.

Acoso en la Cobranza	Guatemala	España	Costa Rica	México
Ley que lo establece	Decreto 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Bancos y Grupos Financieros Guatemala, 13 de mayo de 2002	Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal BOE núm. 281, 24 de noviembre de 1995 Referencia: BOE-A-1995-25444	Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito N° 35867-MEIC Presidencia de la República de San José, 24 de marzo de 2010	Código Penal Federal Secretaría de Gobernación Estados Unidos Mexicanos Última reforma publicada DOF 12-04-2019
Definición	Oprimir, molestar o abusar de manera insistente y repetitiva en contra de una persona, con ocasión de la gestión de cobro de una deuda	Acoso a una persona llevado a cabo de forma insistente y reiterada, alterando gravemente el desarrollo de vida cotidiana	oprimir, molestar o abusar a una persona, de manera insistente y repetitiva, con ocasión de la gestión de cobro de una deuda	El uso de la violencia o la intimidación ilícitos, ya sea personalmente o a través de cualquier medio, para requerir el pago de una deuda
Tipo	Falta	Delito	Falta	Delito
Sanción	No establece	Prisión de 3 meses a 2 años o multa de 6 a 24 meses	No establece	Prisión de 1 a 4 años y multa de 50 mil a 300 mil pesos

Conclusiones

Con relación al primer objetivo específico planteado en la presente investigación y al concluir la misma, se pudo determinar que las consecuencias que son derivadas del acoso en la cobranza pueden llegar a ser perjudiciales para el deudor, fiador o terceras personas, dependiendo a quien le estén realizando el requerimiento de pago, afectándolas en todo su entorno. Se examinaron cada una, precisando que el estrés es la que sufren todos al momento de no encontrar como solventar el atraso de su deuda, las otras mencionadas se pueden llegar a sufrir dependiendo de la vulnerabilidad del acosado. Por lo tanto es de tomar en cuenta que el acoso en la cobranza es un tema serio que puede llegar a tener consecuencias lamentables en los guatemaltecos.

Acerca del segundo objetivo específico planteado, después de analizar la norma jurídica guatemalteca ante el acoso en la cobranza, su alcance jurídico es únicamente de prohibir acciones o conductas, quedándose realmente corto, dado a que, cuando una norma es prohibitiva debe de conllevar una sanción para quien la infrinja y así lograr tener una legislación que pueda ser efectiva al momento de su aplicación. En este caso los artículos solo brindan una definición y detallan las acciones que no están permitidas realizar, por lo cual no es posible que se cumpla con

el fin de evitar el acoso, ya que los acreedores tienen la libertad de actuar porque no pueden ser sancionados.

Con respecto al objetivo general formulado, se logró determinar que ante la necesidad del acoso en la cobranza que sufren las personas y de conformidad con los análisis realizados a las legislaciones de los países de España, Costa Rica y México, considero que es necesario fijar una pena de prisión o multa idónea a quien cometa acoso u hostigamiento en la cobranza, pudiendo ser esta como la aplicada en España que es pena de prisión de tres meses a dos años, y así lograr incorporar el acto como un delito y sancionando como corresponde tomando en cuenta la gravedad del mismo.

Referencias

Bibliográficas

Castillo-Pulido, Luis Evelio. (2011) *El acoso escolar. De las causas, origen y manifestaciones a la pregunta por el sentido que le otorgan los actores*, 4, 418

Diccionario del Español Jurídico. (2019) Real Academia Española.

Morales Castro, José Antonio & Morales Castro, Arturo. (2014) *Crédito y Cobranza*. México: Grupo Editorial Patria

Naranjo Pereira, María Luisa. (2007) *Autoestima: un factor relevante en la vida de la persona y tema esencial del proceso educativo*, 7, 17

Ossorio, Manuel. [s.f.] *Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales*. Guatemala: Editorial Datascan, S.A.

Peláez, Juan. (2010) *El Acoso Laboral. Una oportunidad para el cambio*. Madrid: Kaislaseditorial.

Zarragoitia Alonso, Ignacio. (2011) *Depresión generalidades y particularidades*. La Habana: Editorial Ciencias Médicas

Legislación

Asamblea Nacional Constituyente. (1985). Constitución Política de la República de Guatemala.

Congreso de la República de Guatemala. (1973). Código Penal. Decreto 17-73.

Congreso de la República de Guatemala. (2002). Ley de Bancos y Grupos Financieros. Decreto 19-2002.

Congreso de la República de Guatemala. (2015). Ley de Tarjeta de Crédito. Decreto 7-2015.

Congreso de la República de Guatemala. (2018). Reformas al decreto número 19-2002 del Congreso de la República, Ley de Bancos y Grupos Financieros. Decreto 28-2016.

Cortes General de España. (1995). Ley Orgánica del Código Penal 10/1995

República de Costa Rica. (2010). Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito. MEIC 35867.

Secretaría de Gobernación Estados Unidos Mexicanos. (1931). Código Penal Federal.

Otras referencias

B. Vásquez y B. Dardón y G. Ramírez (31 de marzo de 2016). *CC suspende Ley de Tarjetas de Crédito*. Prensa Libre

Brachfiel, Pere. (2018, 16 de febrero). *El acoso a los morosos es un delito castigado por el Código Penal*. Brachfield Credit & Risk Consultants. Recuperado de

<https://perebrachfield.com/blog/noticias-e-informaciones/acoso-los-morosos-delito-castigado-codigo-penal/>

Czerniak, Pedro Alexis. (2014, 15 de mayo). *Cobranza Efectiva, objetivo cobranzas cliente objetivos comerciales*. Recuperado de

<http://pczerniak.blogspot.com/2014/05/objetivos-en-la-gestion-de-cobranza.html>

Editorial Definición MX. (2014, 28 de abril). *Cobranza*. Recuperado de

<https://definicion.mx/cobranza/>

Organización Panamericana de la Salud. [s.f]. *Día mundial de prevención del suicidio*. Recuperado de

https://www.paho.org/gut/index.php?option=com_content&view=article&id=818:dia-mundial-de-prevencion-del-suicidio&Itemid=441

Pedrosa, Steven Jorge. (2015) Economipedia. *Gestión de Cobros*. Recuperado de

<https://economipedia.com/definiciones/gestion-de-cobros.html>

Rovira Salvador, Isabel. Psicología y Mente. *Los 7 tipos de acoso y sus características*. Recuperado de

<https://psicologiymente.com/social/tipos-de-acoso>