



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Católica de Loja

ÁREA SOCIOHUMANÍSTICA

TÍTULO DE MAGÍSTER EN DERECHO CIVIL Y PROCESAL CIVIL

**La mediación como solución a los conflictos en la recuperación de cartera
de tarjetas de crédito**

TRABAJO DE TITULACIÓN

AUTOR: Carrillo Zurita, Jorge Patricio.

DIRECTOR: Celi Toledo, Israel Patricio, Mgtr.

CENTRO UNIVERSITARIO QUITO

2016

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Magíster

Israel Patricio Celi Toledo

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de titulación, denominado: "La mediación como solución a los conflictos en la recuperación de cartera de tarjetas de crédito", realizado por Jorge Patricio Carrillo Zurita, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, Julio de 2016

f).

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo, Jorge Patricio Carrillo Zurita declaro ser autor del presente trabajo de titulación” La mediación como solución a los conflictos en la recuperación de cartera de tarjetas de crédito”, de la Titulación de Maestría en Derecho Civil y Procesal Civil, siendo el Mgtr. Israel Patricio Celi Toledo director del presente trabajo, y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, concepto, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 88 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”.

f).....

Autor: Jorge Patricio Carrillo Zurita

Cédula: 1704051646

DEDICATORIA

A todos aquellos clientes, tarjetahabientes de las entidades financieras, que fueron demandados y perdieron sus bienes por causa de la mora en sus créditos, con las tarjetas de crédito.

“El secreto del éxito está en la persistencia del objetivo”.

Benjamin Disraeli

AGRADECIMIENTO

A Dios por ser mi luz y mi guía espiritual.

Un especial agradecimiento a mi Padre, y a mi madre que desde el cielo siempre me acompañó para la realización de este trabajo.

A mi esposa María Dolores, a mis hijos Daniel, Sofía y Doménica por todo su amor y apoyo incondicional.

A mi Director de Tesis el Mgtr. Israel Celi Toledo, quien me supo guiar y dar impulso a través de su amplio conocimiento y experiencia a mi trabajo.

A la Universidad Técnica Particular de Loja por el aporte brindado por el cuerpo de docentes, a lo largo de los estudios realizados.

A mis amigos que de una u otra manera me ayudaron con la realización de la presente investigación, colaborando con importante información para la misma.

A las entidades financieras del País, y sus funcionarios.

A los centros de Mediación y Arbitraje y sus personeros.

Al Consejo de la Judicatura y sus funcionarios quienes estuvieron siempre prestos a absolver mis interrogantes.

A los colegas abogados amigos que me aportaron con sus experiencias en mi trabajo de Titulación.

Y en general a todas aquellas personas que me brindaron su ayuda, y apoyo cuando lo necesite, un sincero agradecimiento.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
RESUMEN.....	1
ABSTRACT.....	2
INTRODUCCIÓN.....	3
CAPÍTULO I.....	4
LA MEDIACIÓN BASES CONCEPTUALES Y LEGALES.....	4
1.1. Conceptos de mediación.....	5
1.2. Tarjeta de crédito.....	8
1.3. El contrato de adhesión.....	9
CAPÍTULO II.....	18
LA MEDIACIÓN EN EL ECUADOR.....	18
2.1. Evolución histórica.....	19
2.2. La mediación como vía de solución a los conflictos en la actualidad.....	27
2.3. Problemática actual de las tarjetas de crédito en el Ecuador.....	31
2.4. La mediación en relación con otros países.....	40
CAPITULO III.....	47
PROPUESTA PARA LA SOLUCIÓN A LOS CONFLICTOS EN LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DE TARJETAS DE CREDITO.....	47
3.1. Propuesta.....	48
3.2. Procedimiento judicial para el cobro de créditos de tarjetas de crédito.....	50
3.3. Procedimiento extrajudicial para el cobro de tarjetas de crédito.....	54
3.4. Proceso de cobranza a través de la mediación.....	59
3.5. Clases o tipos de cobranza.....	61
3.6. Normas de la cobranza.....	61

3.7. El cobrador, funciones y facultades.....	65
CAPÍTULO IV	66
DEFINICIÓN DE LINEAMIENTOS GENERALES	66
4.1. Análisis de casos.	67
4.2. Propuesta de reforma de Reglamentos (función judicial, instituciones de control, centros de mediación, entidades emisoras).	71
CONCLUSIONES	75
RECOMENDACIONES.....	79
BIBLIOGRAFÍA.....	81
ANEXOS.....	85

RESUMEN

El presente trabajo, analiza los conflictos que se suscitan cuando un tarjetahabiente se encuentra en mora por los consumos realizados con su tarjeta de crédito y las posibles soluciones

En primera instancia, de manera general se estudia los métodos de solución de conflictos y sus alternativas de solución, especialmente a la mediación.

Luego se analiza los procesos judiciales utilizados por las instituciones financieras para la recuperación de los créditos otorgados, mediante los consumos con tarjetas de crédito.

Posteriormente se analiza la posibilidad de instaurar dentro de la normativa ecuatoriana la mediación con la finalidad de que sea este método el que resuelva este tipo de controversias.

Y que la mediación llegue a ser una medida de protección para los deudores de tarjetas de crédito.

Palabras Clave: Mediación, Tarjetas de crédito, Conflictos, Cobranzas, Procedimientos.

ABSTRACT

This thesis, analyses the conflicts that arise when a credit cardholder is in debt of his obligations to the bank and its possible solutions.

First, it will study generally the different existing conflict resolution methods and specially the mediation. Later it considers the judicial processes used by financial institutions to retrieve debts from their cardholders.

Finally, it studies the possibility of introducing a mandatory mediation process into the Ecuadorian legislation in order to solve this kind of matters, considering that this proposal will give both of the parties involved in the conflict a better way to manage it.

Keywords: Mediation, Credit Card, Disputes, Collection, Procedures.

INTRODUCCIÓN

Esta investigación pretende analizar los conflictos que se derivan por la falta de pago en los créditos de consumo en las tarjetas de crédito, cuyo primer problema es la falta de celeridad en los procesos judiciales, también la carga procesal y su congestión en la Función Judicial, ocasionando pérdida de tiempo, dinero y desgaste emocional para las dos partes

En este trabajo se propone que sea la mediación el método alternativo para solucionar los conflictos en la recuperación de cartera de tarjetas de crédito-

Por lo que se tratará de determinar la posibilidad de implementar la obligatoriedad de acudir a una audiencia de mediación a fin de que las partes contractuales de un préstamo de consumo mediante tarjeta de crédito puedan ejercer sus derechos de una forma más efectiva, rápida y económica.

Y para poder responder a esta interrogante se analizarán algunos métodos alternativos de solución de conflictos, sus características principales, sus semejanzas, y diferencias. Pero especialmente nos centraremos en la mediación, cuál es su naturaleza jurídica, como es su funcionamiento y cuáles son sus ventajas frente a un proceso judicial.

Se analizarán también los procesos judiciales o tipos de juicios como el civil, el Ordinario, el de insolvencia, y el coactivo, utilizados por el sistema financiero para cobrar sus acreencias analizadas por el Código Civil vigente, y el Código Orgánico General de Procesos, por hoy en vacancia de ley.

Una vez contrastados los métodos alternativos de solución de conflictos y los procesos judiciales se propondrá la reforma de algunas leyes y reglamentos que dispongan a las entidades financieras que en los contratos de adhesión sea insertada la mediación para solucionar los conflictos derivados de la falta de pago en los créditos de consumo pues en la actualidad, en el mundo entero la tarjeta de crédito conocida también como dinero plástico, es el medio comúnmente utilizado y que ha venido a reemplazar al dinero efectivo o cash.

CAPÍTULO I
LA MEDIACIÓN BASES CONCEPTUALES Y LEGALES

1.1. Conceptos de mediación.

Existen actualmente diversos conceptos de mediación, pero según la Enciclopedia Jurídica Omeba, señala que: “la mediación se entiende como un procedimiento voluntario, informal, confidencial e integrador a través del cual, un tercero imparcial y neutral, interviene para ayudar a las partes en conflicto a trabajar cooperativamente, intentando lograr un acuerdo mutuamente satisfactorio o al menos aceptable para ellos”.

La Constitución Política del Estado, contempla en el Art 190 que se reconoce al arbitraje, la mediación y otros procedimientos alternativos para la solución de conflictos. Estos procedimientos se aplicarán con sujeción a la ley, en materias en las por su naturaleza se pueda transigir.

La Ley de Mediación y Arbitraje, también señala en el Art 43 que la mediación es un procedimiento de solución de conflictos por el cual las partes, asistidas por un tercero neutral llamado mediador, procuran un acuerdo voluntario, que verse sobre materia transigible, de carácter extrajudicial y definitivo, que ponga fin al conflicto.

El Consejo de la Judicatura, órgano de Gobierno, administración, vigilancia y disciplina de la Función Judicial señala en el Artículo 17 del Código Orgánico de la Función Judicial que dice: “el Arbitraje y la Mediación y otros medios alternativos de solución de conflictos, establecidos por la ley constituyen una forma de este servicio público al igual que las funciones de justicia que en los pueblos indígenas ejercen sus autoridades”.

El término mediación hace referencia al acto de mediar, de intervenir en una mediación siempre supone una actitud cercana a la objetividad ya que se entiende que alguien que no está directamente involucrado con el hecho o problema a solucionar no responderá siguiendo intereses personales.

Mientras que en el Diccionario de Derecho de Cabanellas dice que: “La mediación es un apaciguamiento real o intentado en una controversia conflicto o lucha, intervención, intercesión, conciliación, complicidad, Acta de mediación e inmediación.”

Conjuntamente con la justicia ordinaria, existen también otras formas de resolver los conflictos, comúnmente llamados métodos alternativos de solución de controversias. En estos métodos la humanización del conflicto tiene una mayor participación, al respecto María Funquen señala en su obra que estas “figuras alternativas también permiten a los individuos

ser gestores de cambios propositivos y pro-activos que faciliten el bienestar mutuo, así como la satisfacción y el beneficio de los actores involucrados” (Funquen, 2003. Pág. 274)

Se puede decir entonces en consecuencia que los conflictos, cualquiera que fuera su motivo pues siempre estarán en la sociedad y solamente los ciudadanos tendremos la facultad de decir cómo gestionarlos y solucionarlos, para tal efecto y en base a la autonomía de la voluntad, podremos decidir entre someter nuestras controversias a la justicia ordinaria o alternativamente a los métodos que se analizarán a continuación.

De ahí esta propuesta de investigación para que se reforme la ley y se incorpore la mediación en todos los contratos de adhesión de tarjetas de crédito, para una pronta y eficaz solución a los conflictos por la morosidad en las carteras de las entidades financieras.

La mediación como método alternativo de resolución a los conflictos se rige por los siguientes principios:

- 1.- La Confidencialidad.- Con la convocatoria a las partes, todo el contenido del proceso de mediación será confidencial.
- 2.- Voluntariedad.- Este principio trata de que las partes involucradas lo hagan sin ninguna presión y sea de su plena voluntad.
- 3.- Imparcialidad.- Señala que el mediador debe ser imparcial y procurando brindar las mismas oportunidades a las dos partes.
- 4.- Subsidiariedad.- Este principio hace referencia a que la mediación deberá ser utilizada solo cuando las partes por si solas no hayan podido llegar a un acuerdo.
- 5.- Flexibilidad.- Este principio es el que marcará la diferencia entre un proceso judicial y un proceso de mediación.
- 6.- Cooperativismo.- La cooperación entre las partes será fundamental para la resolución del conflicto.
- 7.- Prever el futuro.- Quiere decir que las partes prevean que el conflicto no se vuelva a repetir y proyectarlo hacia el futuro mediante el acuerdo.
- 8.- Buena Fe.- Principio por el cual las partes deben mantener una conducta de honradez.

Usualmente la noción de mediación puede relacionarse con aquella de arbitraje ya que siempre hablamos de dos partes directamente involucradas en un hecho y una tercera que actúa para arbitrar o decidir sobre la posible solución, mientras que en el plano informal y cotidiano la mediación puede surgir de manera espontánea y llevarse a través de metodologías no del todo objetivas.

Es un medio de solución de controversias en el que un tercero imparcial facilita la comunicación y negociación y promueve la adopción voluntaria de decisiones para resolver su disputa.

Pues servirá para eliminar barreras a la comunicación, clarificar intereses e identificar temas a tratar, a fin de que las partes comprendan diferentes perspectivas, y generen opciones para encontrar un acuerdo mutuamente satisfactorio.

Analizando que es el Conflicto, nos dice que significa Guerra, lucha, lo más recio o incierto de la batalla, combate o contienda. Oposición de intereses en que las partes no ceden, choque o colisión de derechos o pretensiones. Situación difícil. H. Caso desgraciado, trance angustioso. Antagonismo, oposición (v Tribunal de los Conflictos) así nos señala en este concepto el Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual de Cabanellas.

Se dice también que es el resultado del choque de intereses, valores, acciones o direcciones, y cuando las partes que se enfrentan en este choque de valores o intereses no han logrado por ellas mismas encontrar un acuerdo, acuden ante un tercero que les ayude a decidir por ellas.

Así como en la filosofía el diálogo es el camino de la sabiduría, en los métodos alternativos de solución de conflictos el diálogo es el principal instrumento, al camino de la solución dentro de la racionalidad.

De allí que para el Filósofo francés Gabriel Marcel decía que la justicia, más que definirla es necesario vivirla.

El Conflicto para la doctora Vanegas León, (2004), lo define:

Al igual que los derechos humanos es inherente a la persona humana, por ello es necesario métodos pacíficos para solucionarlos y cuyos procedimientos que no confronten a las

personas, sino que los ayude y facilite a obtener acuerdos cooperativos, creativos y equitativos que satisfagan sus aspiraciones y objetivos particulares, transformando el hábito del litigio por la cultura de la paz, de la democracia y la libertad como protección de los derechos humanos, con equidad de género para la convivencia pacífica.

La mediación es una técnica de resolución, pacífica de conflictos que consiste a grandes rasgos en la búsqueda de un acuerdo a través del dialogo, con el auxilio de un tercero imparcial. El estudio de la resolución de conflictos cobró ímpetu al finalizar la Segunda Guerra Mundial, como parte de una nueva sensibilidad opuesta a la violencia. Señaló la autora del libro “Mediación y Resolución de Conflictos” (Martínez de Murguía, 1999)

Muchas veces se recurre a la mediación porque las negociaciones no dan los resultados esperados se transforman en luchas por el poder; la mediación es una negociación que se realiza con la ayuda de un tercero imparcial llamado mediador con el fin de lograr el propósito esperado por las partes.

La mediación no es solamente un método para la resolución de conflictos y el logro de acuerdos, indican los escritores Baruch Bush y Joseph Folguer, quienes sostienen el potencial de cambio que cada persona inmersa en un conflicto lleva consigo descubriendo sus propias habilidades y desarrollando una mayor apertura hacia las otras partes litigantes.

Los MASC cuyas siglas significan Mecanismos o Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, son aquellos métodos alternativos de resolución de conflictos cotidianos, susceptibles de transacción, sustentados en la base jurídica dispuesta por la Constitución y regulados por la ley, este concepto de las MASC también fue señalado en su obra por la Doctora Brenda Vanegas León (Octubre de 2004), y señala que las RAD siglas que aparecieron y fueron resumidas, antes que se instaure la mediación y el arbitraje en muchos países significan Resolución Alternativa de Disputas.

1.2. Tarjeta de crédito.

La Tarjeta de Crédito en el Art. 1.- Sección 1 capítulo 3 de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y de la Junta Bancaria, define a la tarjeta de crédito, como un documento emitido por una entidad financiera o de servicios financieros autorizada, que le permita a su titular o usuario, disponiendo de una línea de crédito, concedida por el emisor el adquirir bienes o servicios.

1.3. El contrato de adhesión.

El contrato de adhesión SECCION I.- PRINCIPIOS GENERALES Art. 1.- El contrato de adhesión es aquel que contiene estipulaciones impresas por la institución del sistema financiero deberá estar redactado con caracteres legibles no menores a un tamaño de (10) puntos de acuerdo con las normas informáticas internacionales (Resolución No. JB-2005-792 de 11 de mayo de 2015)

Para Torres (2012), señala que: “La conciliación es la negociación asistida, por lo que existe un tercero imparcial que conduce la conciliación, pudiendo ser un juez o conciliador y es en este último caso que se debe realizarse en un Centro de Mediación”.

En nuestra legislación específicamente en nuestro Código Civil Ecuatoriano de fecha Julio de 2008, también la define a la transacción (conciliación) en su Art. 2348, y dice que es un contrato mediante el cual las partes terminan extrajudicialmente un litigio pendiente o precaven un litigio eventual. No es transacción el acto que solo consiste en la renuncia de un derecho que no se disputa.

Según el diccionario enciclopédico de Derecho Usual de Cabanellas en el que señala que Conciliación es la avenencia entre partes discordes, que resuelven desistir de su actitud enemistosa por renuncias recíprocas o unilaterales. Concurso o reunión de cualidades diversas, y a veces opuestas incluso, avenencia de las partes en un acto judicial, previo a la iniciación de un pleito.

Para la doctora Venegas León (2004), “la conciliación es un método a través del cual las partes en conflicto con la ayuda de un tercero neutral llamado conciliador, llegan a un acuerdo o acuerdos plasmados en documento que tienen efectos jurídicos”.

En nuestra legislación existe también la llamada conciliación extrajudicial que es un mecanismo alternativo para la solución de conflictos, sin la intervención de un proceso judicial.

La doctora Vanegas León (2004) también señala en su obra que la mediación es un procedimiento de solución de conflictos, por el cual las partes, asistidas por un tercero neutral llamado mediador, procuran un acuerdo voluntario, que verse sobre materia transigible de carácter extrajudicial y definitivo que ponga fin al conflicto, adquiere su mayor

importancia jurídica en las esferas del derecho Internacional, de lo laboral y de lo mercantil, objeto de desarrollo independiente en las voces inmediatas.

La doctora Venegas León, en su obra dice que Mediador/a es un /una tercero / a neutral, profesional idóneo/a en la materia que facilita y conduce con responsabilidad el proceso de mediación cuya meta es la consecución de objetivos e intereses de las partes en conflicto para obtener resultados eficaces y equitativos que fomenten una cultura de paz.

Los centros de mediación llamados así a los establecimientos o centros autorizados, por la ley dedicados a la solución de conflictos para realizar las audiencias de mediación y deben contar con una cede dotada de elementos administrativos y técnicos necesarios para servir de apoyo a las partes, como por ejemplo el Centro de Mediación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Quito, o el Centro de Mediación y Arbitraje del Consejo de la Judicatura, o el Centro de Mediación del Municipio etc. etc.

En nuestro Código Civil de Julio de 2008, en su Artículo 2362 establece que la transacción o conciliación surte el efecto de cosa juzgada en última instancia, y las llamadas transacciones extrajudiciales son consideradas títulos ejecutivos siempre que contengan obligaciones de dar o hacer esta disposición se encuentra señalado en el Artículo 347. Numeral 7 del Código Orgánico General de Procesos.

Existen los llamados mediadores independientes. Que es el / la profesional idóneo/a que cuenta con autorización escrita y fundamentada en la formación académica para mediador/a de un centro de mediación, las habilidades se logran mediante una probada capacitación que no significa cubrir solamente aspectos sicosociales y jurídicos, al requerirse también al manejo de computadores y experiencia en administración, excelente desempeño, experiencia en recuperación de cartera, conocimiento en manejo y utilización de tarjetas de crédito.

En cuanto a ser materia transigible, pues para la doctora Vanegas León (2004) en su obra dice que es toda materia susceptible de transacción, desistimiento o negociación, que no está expresamente prohibida por la ley y que pueden ser sometidas a los métodos alternativos de solución de conflictos, ya que según establece nuestra legislación no se podrá realizar mediación en materia penal.

El Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual de Cabanella, indica que transigir es concluir una transacción sobre lo que se estime justo, razonable o verdadero, para conciliar discrepancias evitar un conflicto o poner término al suscitado, pero con la imprescindible

circunstancia de que haya recíprocas concesiones y renunciaciones, y la negociación en cambio es un trato mercantil o lucrativo, comercio, transmisión o traspaso, cesión, endoso descuento de valores, compra o venta de efectos títulos o valores en mercado o bolsa.

El arbitraje es el mecanismo alternativo de solución de conflictos al cual las partes pueden someter de mutuo acuerdo las controversias susceptibles de transacción, existentes o futuras para que sean resueltas por los tribunales de arbitraje administrado o por árbitros independientes que se conforman para conocer dichas controversias. (Vanegas León, 2004)

Para Cabanellas: “El arbitraje es la acción o facultad de arbitrar o el juicio arbitral, toda decisión dictada por un tercero, con autoridad para ello en una cuestión o un asunto, integra un sistema de obtener justicia, sin recurrir a las medidas extremas, pero ateniéndose a derecho y a justicia”.

La transacción o concesión que se hace al adversario a fin de concluir una disputa, causa o conflicto, aun estando cierto de la razón o justicia propia. Adopción de un término medio en una negociación, ya sea en el precio o en alguna otra circunstancia. Ajuste – Convenio. Señala el Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual Cabanellas, pues la conciliación extrajudicial, tipificada en el Art. 55 de la ley de arbitraje y mediación dice que es un mecanismo alternativo para la solución de conflictos, pues el Art. 60 de la ley de arbitraje y mediación, señala que tiene carácter de ley especial y por ser de carácter especial prevalecerá sobre cualquier otra que se le opusiere.

En el Código de la Niñez y Adolescencia habla en su Art.- 294 sobre la ley de arbitraje y mediación, casos en que procederá en todas las materias transigibles, siempre que no vulneren derechos irrenunciables de la niñez y adolescencia.

En el Código del Trabajo, señala en su Art.477 sobre ley de arbitraje y mediación y dice que si no hubiere contestación o si esta no fuere enteramente favorable a las peticiones de los trabajadores, el inspector de trabajo remitirá todo lo actuado a la dirección o Subdirección de Mediación Laboral respectiva, para que a través de sus funcionarios convoque a las partes cuantas veces considere necesarias para su solución.

Para la Ley de Seguridad Social, Ley 55 Registro Oficial Suplemento 465 de 30 de Noviembre de 2001, Última modificación 31 de marzo de 2011, Estado vigente, señala que la facultad de transigir, con autorización del Consejo Directivo, el Director General o el

Director Provincial según el caso podrán transigir a juicio de árbitros las cuestiones en que esté interesado el IESS, de conformidad con la ley de Arbitraje y Medición.

En la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, señala que se podrá intervenir como mediador en conflictos sometidos a su consideración por personas jurídicas y organizaciones populares con la administración pública siempre y cuando el Defensor del Pueblo lo considere procedente y necesario.

En la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor Ley 21 Registro Oficial Suplemento 116 de 10 de Julio 2000 Última modificación 13 de Octubre de 2011 Estado vigente indica que la Constitución Política de la República en su Art... 96 faculta al Defensor del Pueblo para defender excitar la observancia de los derechos fundamentales consagrados en ella, así como para observar la calidad de los servicios públicos.

La Ley de Modernización del Estado, LEY 50, Registro Oficial 349 de 31 de Diciembre de 1993, Última Modificación el 27 de febrero de 2009, Estado Vigente dice en su Art. 63 Controversias que en asuntos que versaren sobre materia comercial podrán resolverse a través del arbitraje y mediación y se dará para las demandas derivadas de actos, contratos, hechos administrativos y reglamentos.

La Ley de Contratación Pública en su Art. 108 habla de la ley de arbitraje y mediación y dice que la competencia y el procedimiento, de existir dificultades no solventadas dentro del proceso de ejecución tanto con el contratista como con el contratante o de ambas partes o de común acuerdo, podrán utilizar los procesos de arbitraje y mediación que lleven a solucionar sus diferencias de conformidad con la cláusula establecida en el contrato.

Antes de hablar de negociación o de mediación es preciso detenerse en la situación del conflicto. "Hay negociación porque hay un conflicto por resolver". (Touzard H., 1981)

Al conflicto se lo define como el estado de un organismo sometido a unas contradictorias fuerzas, con independencia de que estas emanen de la situación que provengan del propio organismo, situación en que unas fuerzas de magnitudes iguales actúan simultáneamente en direcciones opuestas sobre el individuo. (K. Lewin, 1935, p.122).

La Dra. Nora Femenia, PHD en Resolución de Conflictos y quien participó en los procesos de reforma judicial y de introducción de la mediación en la legislación ecuatoriana, como

consultora del Banco Mundial y del Banco Interamericano de Desarrollo, escribió en su artículo “Una teoría posmoderna de conflictos sociales” en el que define al conflicto como:

Los conflictos se generan por frustración de las personas al no poder satisfacer sus necesidades pero en vista de que los seres humanos somos interdependientes para la coexistencia, debemos buscar métodos pacíficos y eficaces para solucionar nuestras controversias.

Uno de los modelos más utilizados para identificar las necesidades de los seres humanos, es el desarrollado por Abraham Maslow, cuya representación gráfica nos demuestra la jerarquía entre estas.

Del siguiente gráfico podemos deducir que aquellas necesidades ubicadas en la base de la pirámide son las más importantes para la vida de una persona y por tanto si estas se vieran comprometidas, el conflicto que se podría generar para satisfacerlas sería potencialmente mayor que en otros niveles.

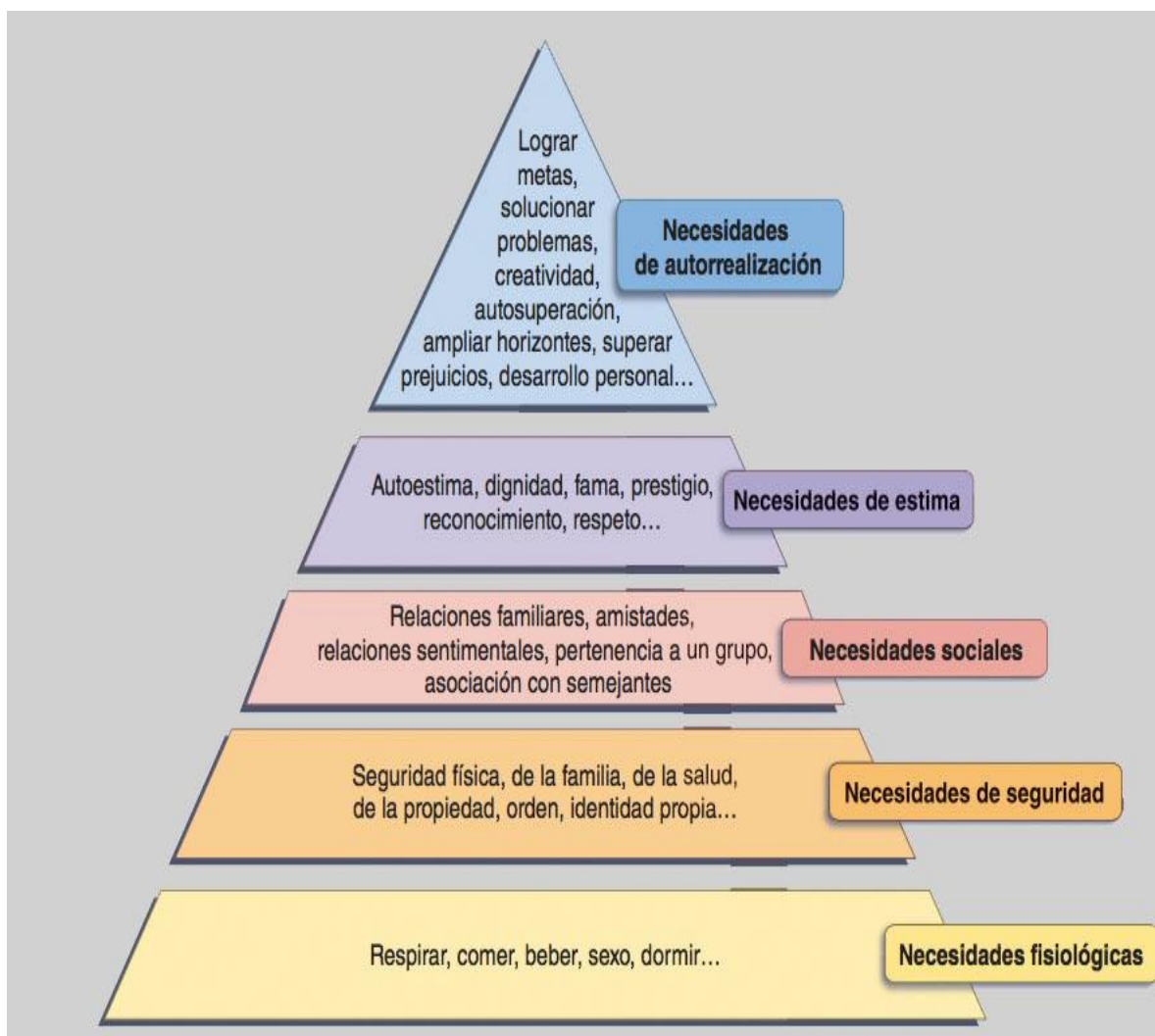


Figura1. Modelo de las Necesidades de las Personas, Pirámide Maslow
 Fuente: Obra: Una teoría sobre la motivación humana. (Abraham Maslow, 1943).

La pirámide de Maslow es una teoría psicológica propuesta por Abraham Maslow en su obra Una teoría sobre la motivación humana en 1943, y que posteriormente amplió. Maslow formula en su teoría una jerarquía de necesidades humanas y defiende que conforme se satisfacen las necesidades más básicas, los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados.

Con todos estos antecedentes, constitucionales, legislativos, y normativos se concluye que la mediación, la justicia de paz y la cultura de paz son parte de los objetivos misionales del Consejo de la Judicatura y se constituyen en un componente que agrega valor, al contribuir al acceso a la justicia, la descongestión de los despachos judiciales y la concreción de la política pública de mediación y justicia de paz, para hacer realidad el mandato constitucional de lograr que el Ecuador se convierta en un territorio de paz.

Pues para este trabajo de investigación se requirió de los métodos inductivo - deductivo cuya herramienta técnica utilizada para investigar y analizar las causas y fenómenos generales de lo particular a lo general a nivel de las instituciones financieras, Consejo de la Judicatura y Centros de Mediación procedimientos con los que se buscó conseguir datos establecidos en ellos.

También se utilizó el método empírico como herramienta de investigación, a manera de consultas; entrevistas a grupos focales y encuestas con lo que se recabó información de los responsables esto en las entidades financieras y sus respectivos departamentos como ventas, crédito, cobranzas y jurídico y en la función judicial con sus respectivos juzgados de lo Civil, y también a los principales centros de mediación, estudios jurídicos y tarjetahabientes.

Para el análisis del macro entorno, se realizaron entrevistas a los centros de mediación y sus personeros, para saber cuáles fueron los resultados obtenidos, si tienen un costo en estos centros o son gratuitos.

También se realizaron entrevistas al Procurador Jurídico de Dineros, al Procurador Jurídico de Pague ya Banco Pichincha, al Procurador Jurídico del Banco Capital, para conocer las carteras vencidas esto es valores, tiempo de mora y número de clientes para la recuperación mediante la vía judicial.

Se realizó una encuesta al azar a tarjetahabientes para preguntarles si estarían de acuerdo en que se utilice de forma más efectiva a la mediación de manera obligatoria en los contratos de adhesión, esto con el afán de tener un amparo o protección para el tarjetahabiente y tratar de no culminar en un juicio.

Se entrevistó a Abogados en los estudios jurídicos externos de las entidades financieras de la ciudad con el fin de conocer por qué no se implementa en todos los casos la mediación y no solo en casos esporádicos o a petición de una de las partes como lo ha sido hasta el día de hoy.

Se investigó en la Superintendencia de Bancos como ente regulador del sistema financiero si existe una Resolución o si se podría crear una en el sentido de que la mediación sea obligatoria para las partes esto es que en la solicitud de contrato sea incluida la mediación, pero me supieron indicar que no existe aún esta resolución, pero que se la podría hacer mediante un petitorio de los clientes o tarjetahabientes por intermedio de la

Superintendencia de Bancos hacerla llegar a la Junta Monetaria, para que ellos sean quienes lo resuelvan.

Se investigó en el Consejo de la Judicatura el número de juicios civiles (ejecutivos, ordinarios y de Insolvencia) que ingresan todos los años para que sean resueltos en los juzgados,

Esta información me proporcionó el Consejo de la Judicatura y su departamento de informática, también en las áreas jurídicas de las entidades financieras para saber desde que montos y desde que tiempo de morosidad se demanda, para poder tener una visión clara de la carga procesal existente.

Los objetivos planteados en esta investigación fueron los Objetivos Generales y los específicos.

Para poder diagnosticar la situación actual de la problemática de cobranza de tarjetas de crédito en el País.

Evaluar internamente en una institución financiera, los resultados de acuerdo al número de casos solucionados por la vía de la mediación.

Definir los lineamientos generales de la política pública relacionados con la mediación como solución a los conflictos en la recuperación de cartera en tarjetas de crédito., tratando de concientizar a la sociedad a que este medio de consumo que es la tarjeta de crédito, deba ser bien utilizada de mejor manera esto es con responsabilidad y madurez que conlleve a un buen manejo para este medio de crédito, y no sea utilizada en gastos superfluos, innecesarios o por el simple hecho de ser sujetos de crédito ante una entidad financiera.

Resumiendo diremos entonces que, la mediación es un proceso que busca otorgar un espacio de diálogo directo y participativo entre dos o más personas que tienen un problema, para que conversen sobre el origen del conflicto y las consecuencias que se han derivado del mismo. Los interesados concurren a la realización de una o más sesiones, acompañados por un tercero que facilita el diálogo, donde buscan vías de resolución del conflicto, evitando así llegar a proceso judicial.

Sesión de derechos. El doctor Vargas Hinojosa señala que: “la sesión es la transferencia o transmisión, gratuita u onerosa, que hace el cedente a favor del cesionario de un derecho, mediante un título que es una forma de tradición del derecho”.

La sesión puede ser a título de venta, permuta, o a título gratuito, siempre con la entrega del título o documento en el que consta el derecho que se transmite.

La capacidad legal es decir, la aptitud y facultad legal para realizar actos jurídicos, poder ejercerlos por sí mismos como sujetos de derechos y obligaciones.

Pues la capacidad legal de una persona consiste en poderse obligar por sí mismo y sin el ministerio o autorización de otra.

La sesión de derechos es un contrato por medio del cual se transmiten el derecho o derechos con respecto a una obligación que tiene el sujeto acreedor, quien como cedente transfiere su deuda a la relación crediticia de otro sujeto llamado cesionario.

Las partes que intervienen son:

- 1.- Cedente acreedor que va a transmitir los derechos que tienen en contra de un deudor.
- 2.- Cesionario quien se convierte en el nuevo acreedor, ya sea a título oneroso gratuito.
- 3.- Cedido el deudor.

El derecho personal es el que se tiene y se puede reclamar de cierta persona que por un hecho suyo o por la disposición de la ley, han contraído obligaciones correlativas. Derechos personales o créditos simplemente son los que se pueden ceder; la sesión de un crédito a cualquier título que se haga no tendrá efecto entre el cedente y el cesionario sino en virtud de la entrega del título.

El titular de un crédito contenido o no en un documento que sirva de título puede disponer por cualquier causa, onerosa o gratuitamente por constituir un activo patrimonial.

De allí que es un contrato o acto de transferencia por el cual una de las partes, titular de un derecho o de una cosa lo transfiere a otra persona para que esta lo ejerza a nombre propio, pues habrá sesión siempre que una persona transmite a otro un derecho de cualquier índole, real, personal o de otro tipo.

CAPÍTULO II
LA MEDIACIÓN EN EL ECUADOR

2.1. Evolución histórica.

Hablar del origen de la mediación es hablar del origen mismo del hombre ya que es tan antiguo como lo han sido sus conflictos. Todo conflicto tiene su lado positivo, de ahí que surte el dicho de que “No hay mal que por bien no venga” la existencia y aparición del mediador, el mismo que no decide el conflicto, las partes conservan su autonomía de su propia solución.

La palabra “Mediar es interceder es rogar por alguien, es interponerse entre dos o más que riñen procurando reconciliarlos y unirlos en amistad, según lo señala el Diccionario de G. Cabanellas

La historia de la mediación comienza a definir lo que ésta es, numerosas interrogantes acerca de la mediación se aclaran al comprender mediante el entendimiento de lo que es y lo que no es la mediación, esta práctica comprende un campo tan extenso que no permite una definición estricta, los detalles específicos dependiendo de lo que es, lo que está sometiéndose a mediación, y las partes en desavenencia.

Entonces la mediación es una alternativa a la violencia, a la auto-ayuda o el litigio que difiere de los procesos de counseling, cuyo anglicismo comprende diversas áreas de trabajo y requiere de una formación profesional superior que apunta a la prevención y atención de problemas de la vida cotidiana o conflictos relacionados con crisis vitales tales como sexualidad, adolescencia, relaciones de pareja, adicciones y desarrollo personal.

La mediación en el Ecuador es un servicio a la sociedad y que pueden prestar tanto los centros de mediación públicos como privados. La ley de mediación en su Art. 52 exige para su funcionamiento, el registro ante el Consejo de la Judicatura.

Los MASC llamados así a los Medios Alternativos de Solución de Conflictos, se refieren a todas aquellas atribuciones alternativas al sistema judicial oficial y que permitirá la solución privada de los conflictos, aparecieron desde épocas muy antiguas en sus distintas formas de instituciones; estos medios alternativos de solución de conflictos, son muy necesarios especialmente en estos tiempos de tanto conflicto, pues deberían ser de carácter obligatorio que se incorpore en los contratos de adhesión para las entidades financieras es decir utilizarlo antes de iniciar un proceso judicial civil, brindando a estos MASC la publicidad necesaria para dar a conocer sus ventajas, finalidades, celeridad, baja economía y de cumplimiento eficaz para las partes, dando una solución más rápida y de trascendencia definitiva.

La ley de mediación y arbitraje publicada en el Registro Oficial No. 145 de fecha 4 de Septiembre de 1997, esta norma fue la que reguló a la mediación a pesar de su reconocimiento constitucional en la reforma de 1996.

El Plan Nacional del Buen Vivir dentro del objetivo 6 señala en su parte pertinente y dice:

“Es una tarea primordial del Estado garantizar el acceso de la ciudadanía a la justicia para que pueda cumplir la demanda a nivel nacional mediante un acuerdo a nivel de desconcentración, tomando en cuenta criterios de distribución espacial por distritos, circuitos y con un modelado geográfico que utilice variables topográficas, poblacionales, proyecciones de crecimiento urbano y oferta de servicios.

De igual forma mejorarla gestión de los servicios y consolidar el proceso de justicia indígena son dos de las tareas urgentes del Estado.

Es importante mejorar también la promoción de mecanismos alternativos de solución de conflictos que permitan descongestionar la carga procesal del sector de justicia (PNBV, 2013)”

Con respecto a la negociación y al arbitraje, es posible definirlos como el proceso mediante el cual los participantes, junto con la asistencia de una persona o personas neutrales, asisten sistemáticamente y sus problemas de disputa con el objeto de encontrar opciones, considerar alternativas y llegar a un acuerdo mutuo que se ajuste a sus necesidades.

Para los autores Folberg J. y Taylor A. (1992), Mediación Resolución de conflictos sin litigio”, en cuya obra manifiestan:

“La meta fundamental de la mediación es el manejo del conflicto y no la resolución en si misma de la desavenencia”

Para el doctor Álvaro Galindo en su obra “Medios alternativos de solución de conflictos en la Legislación Ecuatoriana” (Galindo, 1997, pag. 133) en el que nos reseña como fueron los inicios de la mediación en nuestra normativa legal Ecuatoriana. El ex presidente de la República Arq. Sixto Durán Ballén conformo una comisión de notables con el propósito de redactar una propuesta de reforma a la Constitución Política del Ecuador.

Dentro de esta comisión se encontraba el doctor Jorge Zabala Egas, quien en relación al método alternativo fue quien propuso lo siguiente “Se reconoce el sistema arbitral y otros

mecanismos alternativos para la solución de las controversias” para lo que hubo el consenso de todos los miembros en incluir esta nueva normativa.

En Octubre 4 de 1994, el presidente envía el proyecto al Congreso Nacional el mismo que fue tratado y analizado en tres partes, dejando a la propuesta del Doctor Zavala en la segunda parte, que fue aprobado en primer debate con fecha 11 de enero de 1995, y en segundo debate el 12 de enero de 1995.

Una vez aprobado por unanimidad por parte del Congreso Nacional, el Presidente de la República decide vetarlo parcialmente y el 10 de marzo de 1995, sin alterar lo concerniente a los métodos alternativos.

En Ecuador, según la Constitución Política del Estado establece a los medios alternativos de solución de conflictos de la siguiente manera:

Art. 190.- “Se reconoce al arbitraje, la mediación y otros procedimientos alternativos para la solución de conflictos Estos procedimientos se aplicarán con sujeción a la ley en materias en las que por su naturaleza se pueda transigir.”

Además la Constitución establece las normas fundamentales que amparan y garantizan los derechos y libertades dentro de la sociedad, el Estado y las Instituciones Democráticas impulsan el desarrollo económico y social, declarando y afirmando la seguridad jurídica, como el derecho al debido proceso y a una justicia sin dilaciones.

El principio de supremacía, la Constitución prevalece sobre cualquier otra norma legal, como principio universal del Derecho, cifra su eficaz protección en la libertad, democracia, justicia y paz, derechos fundamentales para el reconocimiento de la dignidad de la persona humana, dentro de este ordenamiento jurídico supremo. Dra. Vanegas León B. (2004)

“De acuerdo con la ley abra jueces de paz, encargados de resolver en equidad conflictos individuales comunitarios o vecinales. Se reconocerán el arbitraje y la mediación y otros procedimientos alternativos para la resolución de conflictos con sujeción a la ley”.

Para la Abogada Ximena Bustamante, señala que el Acta de mediación es “un documento auténtico, que al surgir de un mecanismo alternativo de administración de justicia, tiene efectos de sentencia ejecutoriada y cosa juzgada y que contiene un negocio jurídico nominado por la codificación de la Ley de Arbitraje y Mediación” (Bustamante, 2009, pág. 100). Esto quiere decir que la autenticidad de la sola firma del mediador en el acta se

presume que el acta o documento es auténtico, mientras que los efectos de la sentencia ejecutoriada o cosa juzgada están establecidos en una disposición legal.

La problemática estructural del sistema judicial ha conducido a la saturación e impotencia del aparato judicial y la obligación de las personas por resguardar sus derechos y solucionar sus controversias judicialmente; por lo que se crea la necesidad de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos – MASC , entre ellos el proceso de mediación estén a disposición y alcance de las personas en conflicto, con el objeto de que ayuden con procesos ágiles y eficientes que a la vez posibiliten el descongestionamiento del aparato judicial.

Dra. Vanegas León (2004) en su obra “Los Derechos Humanos la Equidad e Igualdad de Género en la Mediación con énfasis en la mediación familiar”. Dice:

Con la creación de Pro Justicia en el año de 1995 se puso de manifiesto que la mediación y el arbitraje necesitaban contar con una ley propia que sería la” Ley de Arbitraje y Mediación” promulgada el 4 de Septiembre de 1997, con lo que se iniciaba de forma abierta y categórica que el Estado y todas las entidades de derecho público puedan someter al conocimiento de árbitros los conflictos originados por una relación jurídica legal.

Es así que se creó la Ley de Arbitraje y Mediación. Codificación 14 Registro Oficial 417 de 14 –dic-2006 Última modificación 09-mar-2009 Estado: vigente

Título II. De La Mediación.

ART.- 43.- La mediación es un procedimiento de solución de conflictos por el cual las partes asistidas por un tercero neutral llamado mediador , procuran un acuerdo voluntario que verse sobre materia transigible , de carácter extrajudicial y definitivo, que ponga fin al conflicto.

En la obra Formas Alternativas de Resolución de Conflictos del autor Oswaldo A. Gozaini, hace mención a Carnelutti, F. (1997) en el que sostiene que:

“La conciliación tiene la estructura de la mediación, ya que se traduce en la intervención de un tercero entre los portadores de los dos intereses en conflicto, con objeto de inducirles a la composición contractual; sin que la fisonomía de litigio que asume el trámite de mediación excluya posibilidades de arreglo concertadas”

En la actualidad la mediación ocupa un espacio diferente .Se instala anterior al procedimiento judicial y fuera de él crece y promete mejores variables que las fórmulas comunes de resolver un pleito.

Press S. (2009) dice:

La mediación es un proceso en el cual una tercera persona neutral, y que no se encuentre involucrada en el conflicto se reunirá con las partes que pueden ser dos o más y les ayuda para que manifiesten su particular situación dejándolas hablar francamente en la Audiencia, dejando de lado posiciones adversas, mediante preguntas y técnicas igualmente adecuadas para poder llevar a las partes a puntos de coincidencia y si estas no llegaren a un acuerdo el mediador no podrá tomar ninguna decisión.

Aquí no se aplican los principios consabidos del proceso judicial, tales como la noción de litis contestatio, congruencia, verificación de presupuestos de iure y de facto, para esta autora hace referencia a que las partes tendrán toda la apertura para ser escuchados, tratando de dejar sus posiciones a un lado, actuando activamente, el mediador siempre será una persona neutral y que jamás podrá tomar una decisión por sí mismo esto lo podrán hacer solo las partes involucradas.

De igual manera en el Art. 97 de la Carta Magna señala “Todas las organizaciones podrán desarrollar formas alternativas de mediación y solución de conflictos, en los casos que permita la ley”

La mediación se ha constituido en el Ecuador en una vía legal para resolver conflictos siempre y cuando que, de por medio exista la voluntad expresa de las partes y del sometimiento a esta vía, toda la variedad de conflictos y que solo se exceptúan los que no son susceptibles de transigir.

Pues la negociación se vuelve un hábito de conducta, un método pacífico para la felicidad común, pero cuando las posiciones son irreductibles, personalizando las pretensiones, esa armonía se quiebra, siendo imperioso hurgar en el conflicto y sus razones.

Es entonces que antes de emprender con las herramientas alternativas de respuesta será necesario conocer algo más sobre la psicología del enfrentamiento en donde entrará el campo de la teoría de la negociación o del conflicto.

Las maneras de proyectar soluciones desde la autoridad de quien la emite reconoce otros influyentes recónditos, como el remoto juicio bíblico del Rey Salomón, quien luego de escuchar a dos mujeres que mutuamente se asignaban la maternidad de un niño, dispuso cortarlo al medio con su espada para adjudicarlo por mitades, ante lo cual una de las

madres probables resigño su reclamo, dictando el rey sentencia en su favor por presunción de verdad.

“La mediación en el Ecuador, es una vía alternativa de solución de conflictos, no es un concepto nuevo ni novedoso sin embargo es necesario que se continúe con las labores de difusión y fortalecimiento para promover su utilización, y sobre todo lograr su adaptación a las necesidades de nuestra sociedad, que demanda de nuevas estrategias que garanticen una solución ágil, pacífica y eficaz de sus controversias”. (Villacis, A., 2015)

Se dice que la mediación se adapta a las necesidades de las partes y busca satisfacer sus intereses, claro que eso implica que las dos partes concedan algo en beneficio del otro.

Es una alternativa al auto – ayuda o a los trámites legales formales no es completamente nueva, las formas de resolución de conflictos en las que una tercera parte ayuda a los contendientes a resolver sus conflictos y a llegar a sus propias decisiones; probablemente han existido desde que había tres o más personas sobre la tierra.

Este proceso llamado mediación, es un proceso de resolución de conflictos y cuando se integra con un sistema legal de apoyo, proporciona a los participantes, no solo un plan de acción para el futuro, sino también un mayor sentido de satisfacción acerca del proceso al que se sometieron en relación con otros métodos de conciliación de desavenencias.

Proceso que puede utilizarse para resolver un gran número de diversas situaciones conflictivas, de cualquier sociedad, el enfoque que se utiliza para la mediación de una desavenencia depende de la naturaleza del conflicto, su ambiente, la experiencia y recursos de quien interviene en dicha desavenencia, y los antecedentes y capacitación del mediador, será fundamental para que este sea exitoso.

Para el Dr. Jalkh Robens (1997) como compilador de la obra “Resolución Alternativa de Conflictos”, y actual Presidente del Consejo de la Judicatura, en este trabajo menciona que se recopiló la intención de todos los esfuerzos prácticos y doctrinales, que se desarrollan actualmente en nuestro continente sobre la aplicación de los métodos alternativos de resolución de conflictos.

Debemos aceptar que nuestros métodos para resolver conflictos son primitivos inadecuados, costosos y confrontativos. Aun cuando ejerciéramos nuestros métodos tradicionales con la mejor voluntad del mundo y con la mayor inteligencia, no

bastarán. Existe la necesidad de un cambio fundamental en nuestro enfoque de la resolución de conflictos. (Edward de Bono, 1981)

El desarrollo de métodos de resolución alternativa de conflictos ha sido de gran importancia en la evolución de la humanidad; estos cambios pueden generar resistencia porque obligan a interpretar conocimientos adquiridos y a desarrollar nuevas prácticas sociales, siempre buscando nuevas alternativas a la resolución de conflictos, tratando siempre de cambiar la mentalidad litigante aferrada en nuestras sociedades, y especialmente en los profesionales del derecho.

Se persigue incorporar la existencia y diversidad de pareceres enfrentados entre sí, como se da en el modelo judicial, que ve a los litigantes siempre como rivales aquí se trata de mantener y establecer un criterio de equidad social y distributiva como dice Capelleti M. (1981), que: “Es una justicia participativa, de acuerdo a un nuevo modelo para ofrecer alternativas válidas a los conflictos de los hombres”.

Berizonce O. (1993) dice: “El profesional del derecho tiene en las actuales circunstancias la difícil tarea de replantearse sus tradicionales formas de laborar: “debe” procurar componer el conflicto antes de pleitear, ha de perseguir la composición conciliadora.”

Estos métodos alternos de solución de conflictos consagrados en la Constitución Política del Estado de 1998, fue uno de los más importantes dentro del sistema de arbitraje Ecuatoriano debido a las muchas controversias existentes por parte del Estado y la sociedad en general, ya que por medio del arbitraje y la mediación fueron tomando forma en nuestro ordenamiento jurídico reconociendo de esta manera a la mediación, al arbitraje y a otros medios alternos a la justicia ordinaria como métodos eficaces para solución de conflictos de carácter jurídico.

Así lo plantea en su obra el Estado y el Juicio de Arbitraje según la Legislación Ecuatoriana del autor Neira O. E. (2010): “A diferencia de un Juez, o un árbitro cuyas decisiones obligan a las partes, e implican que una parte gana y la otra pierde, la mediación busca obtener una solución válida para ambas partes.”

La mediación es una forma flexible de resolución de conflictos, que permite a las partes en disputa una solución previa a lo que hubiera constituido un litigio. La Mediación ofrece a las partes una oportunidad de ganar una mayor comprensión de su conflicto, y limitar el coste (tanto en tiempo como en dinero) que implica un procedimiento legal completo.

Usualmente, la noción de mediación puede relacionarse con aquella de arbitraje ya que siempre hablamos de dos partes directamente involucradas en un hecho y una tercera que actúa para arbitrar o decidir sobre la posible solución. Mientras que en el plano informal y cotidiano la mediación puede surgir de manera espontánea y llevarse a través de metodologías no del todo objetivas, en el plano formal e internacional la mediación implica un serio y rígido sistema de comportamientos, formas y protocolos que ambas partes deben respetar.

En el contexto de las tarjetas de crédito, este método de solución a los conflictos vendría a ser de gran ayuda para la cobranza y recuperación de deudas, es decir en materia financiera y comercial.

Pues la mediación está permitiendo el acceder a una solución ágil, voluntaria y efectiva para cualquier tipo de controversia y mayor aún si se trata de obtener el pago de deudas o por lo menos llegar a un acuerdo que se convertirá en título ejecutivo y en el que se obtenga el compromiso por parte del deudor de cancelar sus haberes en el menor tiempo posible.

Pese a que se ha investigado en algunos centros de mediación se ha llegado a establecer que solo en dos centros de mediación como son el de la Cámara de Comercio de Quito y el del Consejo de la Judicatura, son los que han tenido y tienen hasta la presente fecha audiencias para la recuperación de deudas con Tarjetas de Crédito, ya que en otros centros de mediación han recibido casos de distinta índole pero nunca de deudas de tarjetas de crédito.

Pues la propuesta de este trabajo es que mediante una resolución de los entes como la Superintendencia de Bancos y la Junta Monetaria se obligue a las entidades financieras el que en los contratos o solicitudes a celebrarse entre las partes esto es entre el cliente y la entidad financiera o emisora de tarjetas de crédito se lo haga de acuerdo al modelo dado por la Superintendencia de Bancos y Seguros para la obtención de una tarjeta de crédito en el Ecuador, cuyo contrato contendrá dentro de sus cláusulas una en la que se diga que: “ Las partes o comparecientes aceptan y se ratifican el total contenido de las cláusulas y estipulaciones, y en todo lo que no estuviere expresamente contemplado en este contrato, declaran que se entienden incorporadas a las estipulaciones de este contrato las disposiciones de carácter general emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros.”

Y que en caso de existir un conflicto en la ejecución del presente contrato las partes renuncian fuero y domicilio, expresando que se someterán en caso de controversias relacionadas con la interpretación, aplicación y ejecución del presente contrato a lo dispuesto por la ley de Arbitraje y Mediación y su reglamento.

Tratándose de la falta de pago por parte del tarjetahabiente, la entidad emisora tendrá la obligación de acudir a uno de los Centros de Mediación y Arbitraje de la ciudad en donde se emitió la tarjeta de crédito (Por Jurisdicción) legalmente acreditado y legalizado por los Centros de Mediación y Arbitraje para que se convoque a una audiencia de mediación para lograr la resolución definitiva de este conflicto y de no lograrse se expedirá la respectiva acta de imposibilidad de acuerdo con lo que será un requisito de procedibilidad previo a interponer cualquier acción de índole judicial.

Para el catedrático Juan Armijos Ingeniero Comercial, ciudadano Cuencano quien considera que el impuesto del 0.5 % de recargo en las tarjetas de crédito para contribuir a la atención contra la lucha al cáncer, es positivo pues a finales de Octubre del presente año 2016, comenzará a regir esta tarifa que fue establecida en el Código Monetario y Financiero, para cuyo efecto el pasado 9 de Octubre la Junta de Regulación, emitió la Resolución 003-2014 a fin de regular dicho aporte.(Periódico El Mercurio – Diario Independiente de la mañana – Cuenca Lunes 9 de Mayo de 2016)

Pues con esto demostramos que si se podría modificar las leyes se trata de una manera de proteger al cliente y en beneficio de la sociedad.

2.2. La mediación como vía de solución a los conflictos en la actualidad.

El proceso de mediación puede ser de varios tipos, bilateral o multilateral, atendiendo al número de voluntades que se encuentren controvertidas; pública o privada, dependiendo de la calidad en la que comparezcan las partes; familiar laboral, mercantil, ambiental, etc., como también será de acuerdo a la materia del derecho con la que el conflicto tenga más afinidad; comunitaria, si es que las partes involucradas en el proceso pertenecen a una comunidad que estatutariamente ha incorporado un centro de mediación como un ente de resolución de controversias; nacional o internacional, dependiendo de la ubicación geográfica de las partes o del objeto del conflicto; y, por último judicial o extrajudicial, dependiendo de la forma por la que se haya procedido a la mediación es decir, será judicial cuando dentro del proceso un juez ordene derivar a mediación el conflicto o será extrajudicial cuando las partes asistan fuera de un proceso judicial se comparece a la audiencia a un centro de mediación para resolver su controversia.

Para Venegas León B. (2014) en su obra: “Los Derechos Humanos la Equidad e Igualdad de Género en la Mediación con énfasis en la mediación familiar”, dice: “La mediación es un procedimiento de solución de conflictos por el cual las partes asistidas por un tercero neutral llamado mediador, procuran un acuerdo voluntario que ponga fin al conflicto”.

El término mediación designa el método pacífico, no formal y extrajudicial de solucionar los conflictos con la intervención o facilitación de un mediador imparcial sin poder de decisión. El método alternativo de la mediación en la actualidad y en nuestro país es bastante utilizado hace unos años atrás, especialmente por instituciones públicas, como privadas por ser la manera más ágil, rápida y eficaz para la solución de un conflicto, pues lo que se trata es de que este método de solución se implante de manera generalizada en los contratos de adhesión de tarjetas de crédito, y se pueda mediar en un conflicto por el pago de los créditos de tarjetas por consumos y que se encuentre en mora.

La Convención de La Haya de 1899 para la Resolución Pacífica de Controversias Internacionales, cuyo artículo dos menciona que:

En caso de grave disentimiento o de conflicto, antes de convocar a las armas, las Potencias Signatarias acuerdan recurrir, tanto cuanto las circunstancias lo permitan, a los buenos oficios o a la mediación de una o de varias potencias amigas.

El ART. 4 de este mismo cuerpo normativo detalla que el deber del mediador “consiste en reconciliar las pretensiones opuestas y en apaciguar los resentimientos que puedan haber surgido entre los Estados en conflicto.” (Convención para la Resolución Pacífica de Controversias Internacionales, 1899)

Considerada como un método alternativo cuyo procedimiento para la solución de conflictos de competencia privada instaurado por voluntad de las partes involucradas, es moderado por un tercero llamado mediador y que se encuentra acreditado, pues no se requiere de la justicia usual o Juez que lo imponga, tratando de que sea este método de lo más eficaz como también confidencial, viable y consensual y que esté acorde con las necesidades de las dos partes, ya que mediante estas nuevas formas de aplicación de normas legales sea capaz de abarcar las soluciones a los conflictos y controversias, de distinta naturaleza.

En la historia de la humanidad siempre se ha intentado el limitar el empleo de la fuerza y la violencia, para la solución de controversias en la sociedad, y como instrumento de tutela de los derechos objetivos.

La violencia fue siempre la forma más rápida en decidir y eficaz para solucionar sus diferencias, como por ejemplo apropiándose de otras cosas como una forma de pago, a los que supuestamente les habían perjudicado económicamente y que no siempre eran justas y equitativas.

En la sociedad ecuatoriana la ley de mediación y arbitraje reconoce a un tercero neutral, así como a la mediación comunitaria, como formas de solución de conflictos y cuya parte medular de esto es la voluntad de las partes, ya que el mediador solo pondrá las posibles soluciones y las más viables para que sean estas las que decidan con el propósito de dar por terminado el conflicto de manera definitiva.

Una de las medidas que se han venido adoptando para la incorporación de este proceso es de manera intrínseca en los diferentes contratos que al suscribirse ya se encuentran incorporados en una cláusula, la obligatoriedad para las partes el dirimir sus diferencias en un Centro de Mediación y Arbitraje de la ciudad en donde se suscriba dicho documento, pero no se lo ha hecho de manera generalizada y obligatoria, mediante una reforma a la ley. Se ha dicho que es un método alternativo para la solución de conflictos es un método ágil, en el que las partes de manera voluntaria, flexible y que no requieren de precedentes legales, realiza al máximo la exploración de alternativas, utilizando criterios objetivos para llegar a acuerdos legítimos, y cuyas ventajas parten primero de que existe un acuerdo de voluntades entre las partes ya que aquí no existe una persona que gane y otra que pierda, se dialoga para resolver el conflicto sin funcionarios judiciales ni jueces y la solución emitida por estos centros de mediación tienen la misma eficacia que una sentencia, emitida por un Juez.

Este proyecto impulsado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos por intermedio de Pro Justicia, mediante el cual se trata de impulsar la cultura de paz y facilitar a los ciudadanos e instituciones financieras esta alternativa de mediación creando centros de mediación a nivel nacional para que cumplan con una verdadera alternativa de solución pacífica de conflictos, por lo que está teniendo una acogida que va en aumento, solucionando de manera definitiva muchos conflictos.

Se dice también que la negociación es la conversación entre dos o más personas, tendiente a llevar el estado de las cosas como un problema, la controversia o divergencia, a un consenso o advenimiento para las partes, de manera definitiva y en absoluta paz.

Método este de la mediación que se ha difundido por todo el mundo a través del Proyecto de Negociación de la escuela de Gobierno de la Universidad de Harvard, ya que desde 1981 han publicado métodos para negociar en conflictos y para prevenirlos también, y como ejemplo de esto son las negociaciones que en el Medio Oriente se dieron desde 1968 hasta 1978, en la actualidad existe el Conflict Management Group, adscrito a la Universidad de Harvard, que capacita, instruye y asesora en todo el mundo sobre la aplicación de la negociación.

Sabemos que el empleo de la mediación puede realizarse antes de surgida la controversia, o una vez surgida e incluso en las instancias de un trámite judicial, podríamos decir que a través de un convenio de mediación se puede hacer constar como cláusula en un contrato, como existe ya en la actualidad en cierto tipo de contratos como por ejemplo en los contratos de compra venta de vehículos de un concesionario, en donde ya son preestablecidas las cláusulas, y de obligatorio sometimiento para las partes firmantes, el que se sometan a una audiencia en un Centro de Mediación de su Jurisdicción.

La diferencia existente entre la mediación y el arbitraje, es que en el arbitraje el árbitro tiene la autoridad y la responsabilidad de tomar decisiones para resolver el conflicto, en cambio en la mediación, el mediador es un mero catalizador, el mediador no tiene el poder de decisión, son las partes las que toman las decisiones.

“La mediación y la solución a los conflictos” obra del autor Touzard H. (1981) en el que señala: “Los procesos esenciales de la negociación no difieren fundamentalmente porque haya o no un negociador sentado a la mesa de deliberaciones. Con o sin mediador, siempre son las partes enfrentadas las que negocian”.

En la mediación es un proceso que puede utilizarse para resolver un gran número y de diversas situaciones conflictivas, debido a la naturaleza universal del conflicto, sin embargo de esto, es uno de los métodos con que las personas cuentan para tratar de conciliar sus diferencias.

Entre otras existe la persuasión, solución de problemas, búsqueda de consenso, votación negociación, arbitraje y litigio. Cada proceso tiene diferentes pasos a seguir algunos son más efectivos que otros o dan mejores resultados que otros y que van de acuerdo al conflicto en particular.

Antes de hablar de negociación o de mediación es preciso detenerse en la situación del conflicto. Hay negociación porque hay un conflicto por resolver. Al conflicto se lo define como el estado de un organismo sometido a unas contradictorias fuerzas, con independencia de que estas emanen de la situación que provengan del propio organismo, situación en que unas fuerzas de magnitudes iguales actúan simultáneamente en direcciones opuestas sobre el individuo. (Touzard H., 1981).

2.3. Problemática actual de las tarjetas de crédito en el Ecuador.

La Problemática actual con las tarjetas de crédito, radica en su alto índice de morosidad, se debe a algunos factores uno de estos es que se ha perdido el límite o tope de los gastos, ya que resulta demasiado fácil el gastar y el gasto se vuelve en muchas circunstancias incontrolable, puede llevar a ocasionar y acumular deudas impagables ya que el dinero dispuesto no es un dinero del que se posee sino que se convierte en una deuda.

Otro factor es el poseer una tarjeta de crédito con un cupo bastante elevado ocasiona que el tarjetahabiente disponga de más crédito del que necesita realmente.

Por otro lado los intereses generados al pagar el llamado mínimo, que se debería pagar el valor del consumo total realizado y no el mínimo por cuanto nunca se conseguirá rebajar la deuda de esta manera.

“Los intereses son generados de acuerdo al saldo deudor” a las entidades financieras o emisoras de tarjetas les interesa este procedimiento por cuanto es una forma efectiva de cobrar altos intereses.

Otro factor es poseer algunas tarjetas de crédito pensando en que su historial crediticio es mejor, por lo que no es así y solo se abre un abanico de posibilidades de endeudamiento mucho mayor.

El haber perdido un trabajo fijo o estable y por ende un ingreso fijo, ya que al no tener una remuneración con el que contaba anteriormente para realizar los respectivos pagos, puede ser otra de las causas.

La falta de control para el pago de sus vencimientos ósea los mínimos, la fecha para el pago se resume en que el valor del mínimo podrá ser pagado más del señalado, pero nunca menos de este valor e igualmente la fecha de pago se lo podrá hacer antes de esta fecha pero nunca posterior, porque generaría el llamado pago vencido.

Pero el mayor problema para las entidades financieras como para las emisoras de tarjetas de crédito radica en el momento en que los tarjetahabientes por las distintas causas ya mencionadas han llegado a endeudarse y no poder cancelar sus deudas, tratan de llegar a sus clientes de distintas formas para la recuperación de sus carteras.

Así tenemos entre las formas de cobranza los llamados Call Center con llamadas telefónicas diarias y preventivas, personeros entrenados del área de cobranzas de entidades financieras, que gestionan la cobranza de acuerdo a políticas de cada entidad financiera, por ejemplo en el Banco Solidario, los Call Center hacen llamadas recordatorios de pago al igual que les indica a los clientes que si pagan puntualmente sus créditos serán ingresados a un plan de sorteos de premios para incentivar sus pagos a tiempo, también reciben reportes de quejas y reclamos.

Estos personeros de los Call Center, serán incentivados de acuerdo a su capacidad de cobro llegando a sus metas, esto es lo que se llama “comisiones por recuperación” por la identificación de metas y parámetros de medición, detectando así la identificación temprana de la morosidad.

La central de Riesgos es el registro de información sobre todos los préstamos o créditos , que una persona ha contratado con una institución financiera regulada y controlada por la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria esto es si se tiene un crédito cualquiera que este sea como tarjeta de crédito la persona es parte directa de la Central de Riesgos , y en cambio los créditos adquiridos a través de entidades financieras no controladas no reguladas por la Superintendencia de Bancos y seguros, cuya información será solicitada directamente por los buros de información crediticia y corresponde únicamente a obligaciones que se mantiene como deudores. Reportes a la Central de Riesgos y Buró de Crédito.

Esto según lo establecido en la normativa RESOLUCIÓN JB -2008. 1081 DE LA JUNTA BANCARIA Pág. 2 en su Art. 1.- como también en el Libro 1.- NORMAS GENERALES PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO– TITULO XX DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS – CAPITULO II PARA LA CONFORMACIÓN DE LA CENTRAL DE RIESGOS- SECCIÓN I DE LA CENTRAL DE RIESGOS

Art. 1.- La Superintendencia de Bancos y Seguros establecerá, un sistema de registro, denominado Central de Riesgos, que permita contar con información individualizada y

clasificada sobre los deudores de los Bancos o sociedades financieras que hagan de cabeza de grupo, financiero, sus subsidiarias, y afiliadas del país y del exterior, así como de las demás instituciones del sistema financiero ecuatoriano que no pertenezcan a grupos, financieros, inclusive de los créditos que hubieren concedido las instituciones del sistema financiero nacional por cuenta de instituciones bancarias o financieras del exterior.

Reformado (con resolución No. JB -2002 517 de 17 de diciembre del 2002 y con resolución JB- 2008- 1081 DE 26 de febrero de 2008.

Las políticas en muchas entidades financieras o emisoras de tarjetas casi no varían esto es que si a los 60 días de no haber pagado sus mínimos la tarjeta será bloqueada, y boletinada; no podrá ser utilizada y si el pago no fue realizado en los 90 días la tarjeta será cerrada definitivamente y los intereses de mora empezaran a correr y será enviado su crédito al área jurídica, de la institución, para su respectivo cobro judicial, con el respectivo recargo de honorarios y gastos de cobranza, esto es a los 120 días de mora.

También intervendrán los estudios jurídicos externos, mediante los cuales realizan visitas a los tarjetahabientes, con las respectivas notificaciones extrajudiciales o cartas personalizadas, para finalmente iniciar las acciones judiciales.

LIBRO I. NORMAS GENERALES PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO CAPITULO I .- DE LAS TARIFAS POR SERVICIOS FINANCIEROS (sustituido por resolución No.- JB-2000- 267 y con resolución JB-2009-1315de 12 de junio de 2009) SECCION I DEFINICIONES. Art. 1.2.12.- Bloqueo, anulación o cancelación de tarjetas de crédito tarjetas de débito y/o pago y tarjeta electrónica de cuenta básica.- Son las actividades destinadas a suspender de manera temporal o permanente los servicios que prestan las tarjetas de crédito, débito y/o pago.

Es una transacción básica por derivarse del servicio principal de emisión o reposición de la tarjeta cuyo costo, es pagado por el tarjetahabiente (reformado con resolución No.- JB-2011- 1949 de 22 de junio de 2011).

En esta situación y llegado el momento de encontrarse en mora con su tarjeta de crédito se debería tomar en cuenta estos pasos a seguir:

- 1.- Enfrentar la situación.

- 2.- Formular un plan de pagos, sin que esto conlleve a otro endeudamiento o lo que se llama vulgarmente hacer un hoyo para tapar otro, nunca ha sido la mejor respuesta.
- 3.- De forma inmediata dejar de utilizar la tarjeta, y en lo posible destruirla.
- 4.- Concurrir a la entidad financiera o a la emisora de tarjetas, con el fin de llegar a un arreglo o a un acuerdo transaccional.
- 5.- Solicitar un convenio o acuerdo de pagos, especialmente si la deuda se encuentra en un estudio jurídico externo o empresa de cobranzas.
- 6.- Si tienes dos o más tarjetas de la misma entidad financiera o emisor de estas, solicitar que se unifiquen los saldos con el fin de realizar un solo acuerdo de pagos.

De allí que es muy importante como medida alternativa el recurrir a la mediación como solución a los conflictos en la recuperación de cartera de tarjetas de crédito, mediante la implementación de una resolución de la Superintendencia de Bancos y Seguros para que sea insertada una cláusula en los contratos de adhesión de tarjetas de crédito de manera obligatoria, en el que las partes y si es su voluntad se sometan a una audiencia en un centro de mediación de la jurisdicción, antes de que la entidad financiera proceda judicialmente en contra del cliente o tarjetahabiente, a fin de evitar mayores gastos y tiempo en un proceso judicial.

Aquí se toma en cuenta la relevancia que presenta el hecho en sí mismo esto es dependiendo del manejo de la tarjeta en todo el tiempo de uso, es decir si no hubo pagos vencidos en fechas anteriores, si no ha habido cheques devueltos por insuficiencia de fondos o en cuenta cerrada, también influye el monto de la deuda etc. Todos estos argumentos servirán para que sirva de análisis del manejo de sus cuentas por parte de los clientes y llegaría a ser una medida de protección para los tarjetahabientes.

El historial del tarjetahabiente, dependerá mucho, ya que si su historial refleja que anteriormente ya tuvo problemas en el manejo de la tarjeta, la entidad financiera ya no querrá llegar a la mediación sino directamente demandar judicialmente. por lo que conllevará por parte del área de cobranzas al análisis y posteriormente las respectivas comunicaciones telefónicas o escritas como también el acercamiento con el deudor esto es visitas al domicilio o lugar de trabajo es decir una gestión más personalizada, con el fin de concretar una fecha para los pagos respectivos, o un refinanciamiento de la deuda.

También se ha considerado el hecho de recurrir a los garantes, deudores solidarios, avales o codeudores considerando su responsabilidad que les asiste ante el incumplimiento de las obligaciones del titular, ya sea por el no pago o por desconocer su localización actual.

Pues con estos antecedentes y con todas las opciones de gestión prejudicial y sin haber llegado a un final esperado que sería el pago total de la deuda; las entidades financieras o las emisoras de tarjetas en la actualidad se tendría como última instancia la de seguir el respectivo juicio para poder recuperar los dineros de las entidades financieras..

Según una información de la Superintendencia de Bancos y Seguros, los créditos en los consumos con tarjetas de crédito se han incrementado en el mes de junio del año 2015 en un 1,1%, comparado con el mismo mes del año anterior, debido a la disminución de depósitos en los bancos.

Para el Vicepresidente de Banca Personal del banco de Guayaquil en su informe señaló que la emisión de tarjetas de crédito creció entre 5 y el 10 % y su facturación llegó a facturar alrededor de 1.000 millones de dólares al año esto solo en dicho Banco.

Pero para el profesor Ferseth León, catedrático de la Facultad de Economía de la Universidad ECOTEC, indicó que según datos estadísticos no ha habido un incremento en los consumos con tarjetas de crédito, podría darse unos mayores niveles de morosidad en este semestre del año, debido al contexto económico del país.

Señaló también que estos consumos con tarjetas de crédito, no se llegarán a restringir mucho por cuanto la mayor parte de los consumos con tarjetas son por artículos de primera necesidad, pues la compra de alimentos, ropa y zapatos alcanzan un 68 % de deudas adquiridas a través de las tarjetas de crédito.

Otro estudio realizado por la firma Kantar World Panel a Consumer Watch en el año 2014, reflejó que la mayoría de clientes adquieren a un año plazo sus consumos, esto quiere decir que después de 12 meses se sentirá el impacto de la morosidad que la gente consumió en este año.

Para el docente Ferseth León indica que el 85% de los tarjetahabientes, pertenecen a la clase media en el país.

Para la Superintendencia de Bancos y Seguros, la morosidad en el sistema financiero y en las emisoras de tarjetas de crédito pasó de 4,83 a 5,16 %, en comparación con el mes de Junio del año 2014 a Junio de 2015, cifras proporcionadas por Diners Club del Ecuador, se

desconoce el grado de morosidad de Pacificard debido a la fusión con el Banco del Pacífico.

Este aumento de morosidad en la sociedad también se encuentra relacionado con las cifras del desempleo, ya que el empleo se redujo y la mayor parte de clientes que poseen tarjetas de crédito tienen un empleo estable, o un ingreso fijo.

Los créditos de consumo de Diners Club del Ecuador, pasó de 66 millones de dólares hasta Junio de 2014 y 102 millones de dólares hasta Junio del 2015.

Para Sebastián Quevedo, vicepresidente de medios de pago de Produbanco grupo Promerica, señaló que no se ha registrado un incremento importante en los consumos como se creía , más bien se ha mantenido igual y estable, indicó también que de manera regular hay que dar seguimiento a la cobranza y no descuidarla, ya que este banco cuenta con 160.000 tarjetahabientes.

Para Rodrigo Andrade del Banco de Guayaquil, manifiesta que el ecuatoriano tiene una cultura financiera madura y hasta ahora los índices de morosidad no han sido alarmantes, ya que señala que tienen unos indicadores de morosidad razonables para el país, y no se llega a consumos desmesurados o preocupantes.

El docente León, también indica que uno de los métodos para reducir la morosidad en los bancos es la de apuntar a dar los créditos a segmentos más altos de la sociedad, es decir a personas con mayores ingresos y capacidad de endeudamiento.

Para Mateo Lleras, vocero de las tarjetas de crédito Mastercard para América Latina y el Caribe señala que ahora existe un mayor uso de medios de pago electrónicos a medida que el consumidor entiende su conveniencia seguridad, y facilidad de uso, Mastercard en el año 2014 sus tarjetahabientes usaron sus tarjetas en más de 5,104 millones de transacciones de compra y retiro de efectivo; un 14,3 % por encima del mismo período del año 2013.

El planteamiento, tanto como la formulación y sistematización del problema en el presente trabajo de investigación fueron elaborados en base a estadísticas y datos proporcionados por los entidades financieras, Consejo de la Judicatura, Centros de Mediación, y los propios tarjetahabientes.

Desde hace muchos años atrás la mediación ha sido una forma eficaz práctica y económica de resolver las diferencias y conflictos entre un reclamante o demandante y el encausado o demandado quien se lo considerará deudor moroso en el incumplimiento de su obligación.

Con la promulgación de la ley de Arbitraje y Mediación expedida el 4 de Septiembre de 1997, se instauró en el Ecuador, de manera abierta y categóricamente que el Estado y todas las entidades de Derecho Público puedan someterse a conocimiento de los árbitros en los conflictos originados por una relación jurídica legal.

El sector financiero privado considera que el mercado de las tarjetas de crédito podría achicarse durante este año 2016, las entidades del segmento de tarjetas de crédito están siendo cada vez más cuidadosas en la emisión de plásticos y algunas de estas analizan reducir el cupo para hacer frente a un año económicamente complejo.

Un ejemplo de esto es que la mayoría de ventas que se han realizado desde Noviembre pasado en el local de ropa femenina llamado 100% Girls, en Quito ha sido a través de consumos con tarjetas de crédito un 90% de la facturación total de estos meses corresponde a transacciones con tarjetas manifiesta Érica Castillo, propietaria del establecimiento cuando antes fue de un 50% de las ventas de este mismo negocio y se las hacían en efectivo.

Cabe señalar también que con las nuevas disposiciones gubernamentales en el sentido de que ya no se podrá sacar dinero en efectivo fuera del País, sino hasta cierta cantidad que para muchos es realmente poca, los consumos con tarjetas de crédito aumentarían considerablemente en el exterior.

La principal preocupación de las entidades que están en este segmento financiero es el aumento de la morosidad, la mora de la cartera de crédito total de las tarjetas de crédito creció 1,14 puntos porcentuales entre noviembre del 2014 e igual mes del año pasado algo similar ocurrió en el segmento de sociedades financieras que también están en este nicho.

Julio José Prado presidente de la Asociación de Bancos Privados del Ecuador (ABPE) reconoció que la morosidad ha crecido por la coyuntura económica que atraviesa el país pero cree que son cifras todavía tolerables y manejables, pese a ello dijo que la banca ya está tomando acciones, la banca está tratando de cuidar la emisión de tarjetas de crédito y de créditos de consumo en general.

El Banco del Pacífico tiene 564.000 tarjetas o tarjetahabientes activos la estrategia será reducir los cupos que se otorgan a los clientes de la tarjeta Pacificar señaló Efraín Vieira, presidente de la entidad, quien manifestó "Concluimos con un parque de tarjetas menor al presupuestado durante el 2015

Como institución financiera nuestra estrategia ha sido generar una disminución de cupos, queremos que no se dispare el riesgo, disminuimos los cupos no utilizados, eso para nosotros es disminuir la probabilidad de un riesgo futuro, aseveró el ejecutivo Ignacio Maldonado, subgerente de Diners Club Ecuador, señaló que en el 2015 se otorgaron unas 80 000 nuevas tarjetas, y que se mantuvo la tendencia de adquisición por parte de las cuentas de tarjetas de crédito; sin embargo el ejecutivo señaló que la institución es más rigurosa con el otorgamiento de los plásticos, obviamente se cuida mucho más ciertos parámetros que están relacionados a lo laboral, a la confirmación de datos como estabilidad laboral y de ingresos que son los más importantes.

Para Luis Jaramillo, gerente de la calificadora de riesgo Class International Rating, la dinámica de la economía es menos favorable en la coyuntura actual por lo que seguramente las instituciones financieras serán más prudentes y conservadoras en sus colocaciones en cupos y en créditos; y, explorarán nuevos nichos de clientes para conceder tarjetas de crédito.

Para el analista económico Andrés Vergara dice: "El aumento del desempleo en el país, es una las causas del incremento de los índices de morosidad". Ecuador registró una tasa de desempleo nacional de 4,77% en diciembre del 2015 frente al 3,80% que alcanzó en diciembre del 2014, según el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC).

Entonces concluye que si hay más morosidad no es porque la gente ahora es peor pagadora o porque simplemente la gente está cambiando hábitos de pago la razón es que hay menos empleo y así no pueden pagar indicó.

Un factor que refleja la falta de liquidez de la economía fue la caída del 13% en los depósitos de la banca al cierre del 2015, esto según Vergara, también generó la contracción en el otorgamiento de crédito y de cupos para tarjetas. Vergara destacó que cuando el país atravesó una situación económica favorable la estrategia de los bancos era expansiva con el otorgamiento de tarjetas de crédito ; pero como los depósitos de los bancos también se han

reducido “con menos harina hay menos pan, es decir menos depósito significa menos crédito” afirmó.

En enero pasado los depósitos crecieron ligeramente en el 1,8% frente a noviembre del 2015, Vergara cree que podría acentuarse el pago de los llamados “mínimos”; que es pago de solo un porcentaje de lo consumido con la tarjeta en un mes, pero esto no es sostenible en el tiempo, el mínimo se vuelve muy alto y no lo van a poder pagar, por esto el consumo con el dinero plástico presenta una tendencia a la baja para el 2016 según analistas.

Ley Orgánica De Defensa Del Consumidor

Resolución No. JB- 2012-2226 DE LA JUNTA BANCARIA

Que el tercer inciso del artículo 312 de la Constitución de la República, publicada en el Registro Oficial No. 449 de 20 de Octubre del 2008.

La disposición general tercera de la Ley Reformatoria a la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y a la Ley de Reordenamiento en Materia Económica en el Área Tributario- Financiera publicada en el Suplemento del Registro Oficial No.659 del 12 de marzo del 2012.

El Art. 2 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor dice: del Contrato de Adhesión es aquel cuyas cláusulas han sido establecidas unilateralmente por el proveedor a través de contratos previamente, impresos o en formularios, sin que el consumidor, para celebrarlo haya discutido su contenido.

El Art. 49 de la misma ley señala que con respecto a la cobranza de créditos, el consumidor no podrá ser expuesto al ridículo o a la difamación, ni a cualquier tipo de coacción ilícita ni amenaza de cualquier naturaleza, dirigido a su persona, por el proveedor, o quien actúe en su nombre.

La obligación impuesta al proveedor, será exigible sin perjuicio de las acciones penales a las que hubiere lugar.

El Art. 50 de la ley Orgánica de Defensa del Consumidor dice Pagos con Tarjetas de crédito, el precio para el pago con tarjeta de crédito será el mismo precio que al contado, lo cual nunca se lo hace ya que si un cliente cancela con tarjeta de crédito siempre le recargarán el porcentaje adicional.

Toda oferta, promoción, rebaja o descuento exigible, respecto a la modalidad de pago al contado, será también exigible por el consumidor que efectúa, pagos mediante el uso de tarjetas de crédito, salvo que se ponga en conocimiento oportuna y adecuadamente, en la publicidad o información respectiva y de manera expresa lo contrario.

2.4. La mediación en relación con otros países.

Mediar.- “La palabra mediar significa estar en el medio.”

Argentina.

En Argentina la mediación data de comienzos de los años 90 en la ciudad de Buenos Aires, y con la expedición de la ley nacional No- 24.573 de 1995 en la que se instituye la Mediación Prejudicial Obligatoria. Gozaini O. A. (1995) “Formas Alternativas para la Resolución de Conflictos”.

Mediación y Conciliación Ley 26.589.- Establéese con carácter obligatorio la mediación previa a procesos judiciales

Sancionada: Abril 15 de 2010

Promulgada: Mayo 3 de 2010

El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina reunidos en Congreso, etc., sancionan con fuerza de ley:

ARTÍCULO 1.- Objeto.- Se establece con carácter obligatorio la mediación previa a todo proceso judicial, la que se regirá por las disposiciones de la presente ley. Este procedimiento promoverá la comunicación directa entre las partes para la solución extrajudicial de la controversia.

España.

Para la Profesora Titular de Derecho Procesal Y Mediadora, de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas de la Universidad Carlos III de Madrid España señala que:

La mediación es uno de los instrumentos para conseguir la autocomposición o acuerdo entre las partes.

Venezuela

Para el Doctor Marcos Carrillo de Venezuela señala que una ley de mediación es un instrumento que ha probado ser efectivo no solo en Europa y Estados Unidos, sino también en la mayoría de los países latinoamericanos.

Mediar es algo que todos hemos participado, participamos y seguiremos participando. Llevar a cabo un proceso de mediación favorece que se agoten las posibilidades de solución extrajudicial, sin perjudicar en absoluto al derecho de acudir en cualquier momento ante los tribunales de justicia ya que más vale un buen arreglo que un mal pleito.

Actualmente la práctica de la mediación en las sociedades occidentales ha ido creciendo y se aplica en el ámbito interpersonal desde el divorcio hasta litigios sobre custodia de hijos, hasta asuntos laborales y contractuales.

La mediación no es la panacea, pero es un gran paso para mejorar el sistema de la administración de justicia.

Chile

La mediación en Chile, se da en el contexto de los cambios de políticas públicas materializadas en reformas legales en materia de justicia, concretamente en la década de los años 90, estas iniciativas se han centrado especialmente en la solución de conflictos y que apuntan a establecer caminos de entendimiento en relaciones más horizontales, ubicando al dialogo en el centro fortaleciendo el ejercicio democrático y la descongestión de la carga judicial.

En este contexto la mediación en Chile dio sus inicios en el año 2015 y en asuntos de familia principalmente, con la creación de Tribunales de Familia, y el Sistema Nacional de Mediación Familiar, que dio cuerpo al Registro de mediadores profesionales con formación especializada.

El estado actual de la mediación en Chile, en el marco del Proyecto Mejorando el acceso a la Justicia y Resolución Colaborativa de conflictos, financiado por la Unión Europea en conjunto con el Ministerio de Justicia.

Perú

En el Perú existe una Ley de Conciliación (extrajudicial) 26872 de 1997 que ha sido modificada en Junio de 2008, mediante decreto legislativo 1070 y que actualmente cuenta con un nuevo reglamento.

En Latinoamérica, entre otros países han fortalecido a la conciliación extrajudicial como Colombia, Honduras, Perú y Bolivia; y otros países a la mediación extrajudicial, como Argentina, Ecuador, Chile y México.

Colombia

En Colombia tras haberse expedido un nuevo Código General de Procesos, ha sido sancionada y promulgada, una ley de arbitraje en Colombia la ley 1563 del 12 de julio de 2012, y que comenzó a regir desde el 12 de Octubre de ese año, el estatuto aprobado comprende tanto el arbitraje tanto nacional como el internacional, en los que se incluyen miembros de los Institutos Colombiano e Iberoamericano de Derecho Procesal en Colombia Para Colombia la conciliación extrajudicial obligatoria indica que varios son los fines que se pretende alcanzar con la conciliación extrajudicial obligatoria a saber Primero.- Porque garantiza el acceso a la justicia, Segundo.- Promueve la participación de los individuos en la solución de sus disputas, Tercero.- Estimular la convivencia pacífica, Cuarto.- Facilitar la solución de los conflictos sin dilaciones injustificadas y Quinto.- Descongestionar los despachos judiciales.

En el vecino país de Colombia se han instalado centros de mediación tendientes a disuadir el conflicto o a conciliarlo una vez deducidas las acciones judiciales, para cumplir con esta finalidad, o se encontraba en pleno desarrollo del litigio, la ley establecía dos sistemas obligatorios para tentar el acuerdo, las audiencias preliminares y las de conciliación, los centros de conciliación y de equidad fueron los más próximos a la mediación.

En estos centros de mediación de Colombia el mediador tiene habilidades particulares que no se relacionan necesariamente con el conocimiento jurídico. (No son abogados) Su sabiduría y experiencia son técnicas, él sabe cómo aproximarse al conflicto, por su destreza y aptitudes, el mediador no resuelve solamente sugiere caminos alternativos, tampoco asesora ni dictamina es únicamente un tercero que intercede entre los contradictores para ayudarles a encontrar un acuerdo mutuamente satisfactorio.

Estados Unidos

La variedad en cuanto a resolución alternativa de conflictos es muy amplia y depende en gran medida de cada Estado, incluso de cada Condado y Tribunal; el origen puede estar en California, Estado en el que en 1980, se impuso la mediación obligatoria MENKEL-MEADOW.

En los años 70 en los Estados Unidos de Norteamérica apareció la mediación y otras formas de tratar a los conflictos y tenían el nombre de “alternativas” con respecto a los litigios, con el fin de que ésta demanda social en un futuro no muy lejano llegue a mejorar el sistema judicial y tradicional de los Tribunales de justicia.

En la actualidad existen más de 500 centros de mediación en los Estados Unidos de Norteamérica que poseen mediadores a los que se los entrena para poder resolver los conflictos entre propietarios e inquilinos, y vecinos enfrentados.

Michel J. Roberts, mediador Estadounidense dice la mediación goza de ciertas características por las cuales funciona como un mecanismo de resolución de controversias en su Artículo Why Mediation Works (Roberts 2000).

Existen dieciocho estados que poseen su propio servicio de mediación y cuya competencia llega sobre todo a los conflictos que perturban el comercio interno del Estado y a veces el interestatal Touzard H. (1981) en los Estados Unidos y cuyas empresas y organizaciones emplean la mediación en la resolución de demandas, quejas de clientes, empleados y proveedores.

El modelo más conocido de mediación proviene de los procedimientos de resolución de desavenencias en las relaciones obrero patronales. (Merry, 1982)

Es por esto que hasta la presente fecha, se está revisando y analizando si se podría sustituir la palabra “alternativa” por “solución adecuada” de conflictos.

(1 Corintio 6:1-4) Folberg J y Taylor A. (1992) “Mediación Resolución de Conflictos sin litigio” autores cuya obra escrita sobre los temas de mediación y técnicas de entrevistas para mediadores profesionales y abogados, actualmente comparten la cátedra en un curso sobre resolución de desavenencias en Lewis and Clark Law School, en los Estados Unidos de Norteamérica.

México

En México según los autores Folberg J. y Taylor A. (1992) la conciliación es muy necesaria en la legislación, en materia obrero-patronal el proceso se desarrolló fundamentalmente en una Audiencia, y cuya primera parte se trata de la conciliación en que las partes deben acudir personalmente, esto es sin abogados, asesores o apoderados, esta Junta intervendrá y celebrará pláticas entre las partes en conflicto y la segunda parte los exhortará a ellas para que procuren llegar a un arreglo o acuerdo conciliatorio.

Antigua China

En la antigua China, la mediación fue el principal recurso para resolver desavenencias y desacuerdos. Confucio afirmaba la existencia de la armonía natural dentro de las relaciones humanas, en la actualidad la mediación se sigue ejerciendo a través de los Comités Populares de Conciliación. Folberg J. y Taylor A. (1992) "Mediación Resolución de conflictos sin litigio".

Japón

En Japón la mediación, se lo realizaba de acuerdo a sus antiguas costumbres, es por esto que se dispuso legalmente la conciliación a desavenencias y controversias personales, antes de la segunda guerra mundial. (Schimazu 1982) La preferencia por la mediación en el Japón se puede evidenciar un sistema de barreras procesales al litigio formal, así como preferir una resolución de desavenencias menos formales (Haley 1978) Folberg J. y Taylor A. (1992) "Mediación Resolución de conflictos sin litigio".

África

En el África la costumbre fue el de reunir a todas las personas en una Asamblea vecinal llamada así para resolver los conflictos interpersonales, pero quien hacía de mediador era una persona que tenía más autoridad que los contendientes. Folberg J. y Taylor A. (1992) "Mediación Resolución de conflictos sin litigio".

Por ello los Jefes de familia ofrecían su experiencia y sabiduría para ayudar a coincidir en acuerdos pacíficos, las instituciones religiosas también asumieron durante siglos las formas de convivencia pacífica y de organización de sus relaciones por medio de la práctica de la mediación.

Esta tendencia hacia la mediación se manifestó cada vez más, y muchas veces estaba apegada a la tradición ancestral es decir de cada cultura en la sociedad como fue el párroco, sacerdote, ministro o rabí local, era invitado a intervenir como mediador especialmente en desavenencias o desacuerdos familiares.

Existió una rica tradición de la mediación de acuerdo al Nuevo Testamento que indica que Pablo se dirigió a la congregación en Corinto pidiéndoles que no resuelvan sus problemas y desavenencias en el Tribunal sino que se nombren a personas de la propia comunidad para conciliarlos.

En la obra Formas Alternativas para la Resolución de Conflictos escrita por el Autor Gozaini O.A. (1995) dice:

“La mediación parte de una premisa diferente. No se trata de conciliar intereses opuestos que miran una misma situación (contractual o de hecho), sino de encontrar una respuesta pacífica, una alternativa flexible, pudiendo conseguir resultados absolutamente diferentes del cuadro típico que califica la pretensión y su resistencia”

Uruguay

La conciliación pública obligatoria se encuentra por ejemplo, en el Art. 255 de la Constitución de la República Oriental del Uruguay, cuando establece que “no se podrá iniciar ningún pleito en materia civil sin acreditarse previamente que se ha tentado la conciliación ante la Justicia de Paz, salvo las excepciones que estableciere la ley” Gozaini O. A. (1995)

En el Protocolo de Reformas a la Carta de la Organización de los Estados Americanos llamado también “Protocolo de Washington” cuyo propósito es lograr el orden, la paz y la justicia, también fomentar la solidaridad, robustecer la colaboración y defender la soberanía, la integridad territorial y su independencia; dentro de las Naciones Unidas la Organización de los Estados Americanos constituye un organismo regional en su Art. 25 señala:

“Son procedimientos pacíficos: la negociación directa, los buenos oficios, la mediación, la investigación y conciliación, el procedimiento judicial, el arbitraje y los que especialmente acuerden, en cualquier momento las Partes.” Dra. Vanegas Leon B. (2004)

Resumiendo la mediación, es la forma como actualmente se describe y desarrolla ha cambiado su fisonomía ancestral, se apartó del clásico emparentamiento con la conciliación para lograr un prestigio institucional.

Centros de Mediación por País.

ARGENTINA.-

Centro de Mediación y Arbitraje Comercial de la Cámara Argentina de Comercio CEMARC

Fundación Instituto de Mediación FIME

Mediadores en Red

BOLIVIA.-

Centro de conciliación y Arbitraje Comercial CAC , Cámara Nacional de Comercio

Fundación UNIR Bolivia

BRASIL.-

Cámara de Arbitrage Empresarial Brasil. CAMARB

Comité Brasileiro de Arbitrage CBA

CHILE,-

Centro de Arbitraje y mediación CAM Cámara de Comercio de Santiago.

Centro de Mediación y Familia CEMFA

COLOMBIA.-

Centro de Arbitraje y Conciliación Cámara de Comercio de Bogotá

Centro de Arbitraje y Conciliación Cámara de Comercio de Pasto.

Centro de Conciliación y Arbitraje CCA, Cámara de Comercio de Costa Rica.

CUBA.-

Corte de Arbitraje de Comercio Internacional

ECUADOR.-

Resolución de Conflictos Cámara de Comercio Ecuatoriana.

Consejo de la Judicatura.

Center for Mediación Peace, and Resolution of Conflict CEMPROC

CAPITULO III

**PROPUESTA PARA LA SOLUCIÓN A LOS CONFLICTOS EN LA RECUPERACIÓN DE
CARTERA VENCIDA DE TARJETAS DE CREDITO**

3.1. Propuesta.

La primera propuesta y la más importante es la implementación de la mediación como método de resolución de conflictos, de una manera contractual para las partes y que puede aplicarse como etapa prejudicial para evitar la iniciación de un juicio.

Otra propuesta sería la que mediante un acta de mediación beneficie a las dos partes, y se evite la carga procesal dentro de la Función Judicial y que conlleve a ahorrar tiempo y dinero a los involucrados.

En virtud de lo analizado, este trabajo pretende proponer una alternativa diferente para la resolución de conflictos en materia de recuperación de cartera en mora y a su vez brindar al tarjetahabiente una mayor protección.

En vista de que las leyes ecuatorianas no facultan que la mediación sea obligatoria para este tipo de casos, se propone reformarla a fin de darle esta nueva atribución.

Otra propuesta sería la de brindar mayor protección al deudor de tarjetas de crédito, y no se termine siempre en el embargo y remate de los bienes.

Para esto se propone a los tarjetahabientes el solicitar por medio de la Superintendencia de Bancos para que se reforme la ley financiera y se agregue a los contratos de adhesión de tarjetas de crédito el acudir a un centro de mediación para llegar a una solución pacífica y definitiva.

Pues es una forma flexible de resolución de conflictos, que permite a las partes en disputa una solución efectiva a lo que hubiera constituido un litigio largo y engorroso, ofrece a las partes una oportunidad de ganar una mayor comprensión y solución de su conflicto.

Se trata del desarrollo de un trabajo de investigación de estos últimos años con el fin de lograr que la mediación sea un método alternativo, obligatorio a la solución de conflictos en la recuperación de cartera vencida de tarjetas de crédito.

El planteamiento, tanto como la formulación y sistematización del problema en el presente tema de investigación fueron elaborados basándome en estadísticas y datos proporcionados por los entes financieros, Consejo de la Judicatura, Centros de Mediación, y los propios tarjetahabientes.

En lo que tiene que ver con la mediación de manera obligatoria, mediante el contrato de adhesión y servirá para que las entidades financieras como sus clientes puedan sentirse

satisfechos de llegar a un acuerdo que beneficie a las dos partes, lógicamente será voluntario el que cada una de las partes el acudir a la audiencia señalada por el centro de mediación y arbitraje.

A diferencia de un proceso judicial, podría resolver un conflicto derivado de la falta de pago por consumos de tarjetas de crédito, en virtud de que los mediadores analizan el fondo del asunto y no aplican la ley en estricto sentido.

Las posibles soluciones que se pueden dar en un procedimiento de mediación son infinitas por cuanto el mediador procurará que las partes analicen todas y cada una de las posibles soluciones que se podrían dar al conflicto y que sean las partes quienes decidan cual sería la mejor, pues la justicia ordinaria presenta una solución a las partes que es la ejecución de un fallo sin preocuparse de los efectos colaterales que esta decisión traerá a la sociedad.

En el Art. 1.- Sección 1 capítulo 3 de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y de la Junta Bancaria, se define a la tarjeta de crédito, como un documento emitido por una entidad financiera o de servicios financieros autorizada, que le permita a su titular o usuario, disponiendo de una línea de crédito, concedida por el emisor el adquirir bienes o servicios.

SECCION I.- PRINCIPIOS GENERALES Art. 1.- El contrato de adhesión es aquel que contiene estipulaciones impresas por la institución del sistema financiero deberá estar redactado con caracteres legibles no menores a un tamaño de (10) puntos de acuerdo con las normas informáticas internacionales (Resolución No. JB-2005-792 de 11 de mayo de 20015)

Concluyendo entonces lo que proponemos es que en el contrato o solicitud a celebrarse entre las partes, esto es entre el cliente o Tarjetahabiente y la entidad financiera o emisora de tarjetas de crédito se lo haga de acuerdo al modelo dado por la Superintendencia de Bancos y Seguros para la obtención de una tarjeta de crédito en el Ecuador ;y en cuyo contrato contendrá dentro de sus cláusulas una en la que se diga que: “ Las partes o comparecientes aceptan y se ratifican el total contenido de las cláusulas y estipulaciones, y en todo lo que no estuviere expresamente contemplado en este contrato, declaran que se entienden incorporadas a las estipulaciones de este contrato las disposiciones de carácter general emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros.”

Y en caso de existir un conflicto en la ejecución del presente contrato las partes renuncian fuero y domicilio, expresando que se someterán en caso de controversias relacionadas con la interpretación, aplicación y ejecución del presente contrato a lo dispuesto por la ley de Arbitraje y Mediación y su reglamento.

Por tratarse de la falta de pago por parte del tarjetahabiente, la entidad emisora tendrá la obligación de acudir a uno de los Centros de Mediación y Arbitraje de la ciudad en donde se emitió la tarjeta de crédito (Por su Jurisdicción) legalmente acreditado y legalizado por el Consejo de la Judicatura u otro Centro de Mediación y Arbitraje para que se convoque a una audiencia de mediación para lograr la resolución definitiva de este conflicto y de no lograrse se expedirá la respectiva acta de imposibilidad de acuerdo con lo que será un requisito de procedibilidad previo a interponer cualquier acción de índole judicial.

Con esto se pretende dar el uso real y el beneficio de la mediación a todos los que requieran de este método de solución de conflictos, con la finalidad de descongestionar la carga procesal en la Función Judicial.

Y una vez puesta a consideración de las entidades reguladoras de la política financiera se requerirá que la Superintendencia de Bancos y Seguros sea la portadora de este pedido o solicitud a la Junta Monetaria para que este emita dicha resolución y sea publicada en el Registro Oficial para que sea de cumplimiento inmediato para las partes.

3.2. Procedimiento judicial para el cobro de créditos de tarjetas de crédito.

En el Ecuador los primeros pasos que se dieron en materia Procesal Civil fue el Código de Enjuiciamiento Civil y fue expedido en el año 1869 y después de algunas reformas, pues en el año de 1938, la normativa procesal adquirió por primera vez el nombre de Procedimiento Civil, este cuerpo legal ha sido modificado siendo la última en el año 2005, ya que el que el procedimiento que se manejaba en 1938, era de forma escrita y muy obsoleto. Es por esta razón que en la Constitución de 1998, ya se ordenaba la implementación de la vía oral en la sustentación de los procesos. Y es en la Constitución del 2008 que se reafirmó la aplicación de la oralidad para que se reestructure el sistema procesal ecuatoriano.

El 18 de mayo del 2015, la Asamblea Nacional, aprueba y expide el Código Orgánico General de Procesos, y entraría en vigencia después de los 12 meses posteriores a su publicación en el Registro Oficial.

El procedimiento judicial hasta la actualidad es aquel, en el que el acreedor se asegura por medios legales la devolución de un crédito, es decir cuando hay una deuda a nuestro nombre o somos fiadores o garantes solidarios y la deuda no ha sido cancelada en el tiempo debido y se haya agotado todas las vías administrativas como arreglos de pago, acuerdos, refinanciaciones, y compromisos de pago se trasladara el proceso a los tribunales de justicia donde son estos los que deciden el procedimiento legal a seguir.

Para el Jurista Alsina define al Derecho Procesal al conjunto de normas que regulan la actividad jurisdiccional del Estado para la aplicación de las leyes de fondo y su estudio comprende la organización del Poder Judicial, la determinación de la competencia de los funcionarios que lo integran y la actuación del Juez y las partes en la sustanciación del proceso (Alsina. 1962 Pág. 35)

En el diccionario jurídico del sistema informático Lexis define al Derecho Procesal como:

El conjunto de actos mediante los cuales se constituye, se desarrolla y se determina la relación jurídica que se establece entre el juzgador, las partes y las demás personas intervinientes y que tiene como finalidad dar solución al litigio planteado por las partes a través de una decisión del juzgador basada en los hechos afirmados y probados, y en el derecho aplicable. (Lexis S.A., 2015)

Cuando un proceso se encuentra en la etapa judicial, el monto de la deuda llega a duplicarse hasta en un 50% más debido a los gastos administrativos, cobro de intereses por mora y honorarios del profesional del derecho.

El juicio ejecutivo es aquel proceso que trata de perseguir el cumplimiento de una deuda y que consiste en ejecutar un título.

El Artículo 413 de nuestro Código de Procedimiento Civil señala claramente cuáles son estos títulos ejecutivos y dice:

Son títulos ejecutivos la Confesión de parte, hecha con juramento ante juez competente, la sentencia pasada en autoridad de cosa juzgada, la copia y la compulsas auténticas de las escrituras públicas, los documentos privados reconocidos ante un juez, o Notario Público, las letras de cambio, los pagarés a la orden, los testamentos, las actas judiciales de remate, o las copias de los autos de adjudicación, debidamente protocolizados según el caso, las actas de transacción u otras que contengan obligaciones de dar, o hacer alguna cosa y los demás instrumentos a los que las leyes especiales dan el carácter de títulos ejecutivos. (Art. 413 C.P.C)

El Juez reconocerá que tanto la obligación como el título son ejecutivos, y calificará la demanda y dispondrá mediante el auto de pago que el deudor cumpla con la obligación o proponga excepciones dentro del término de tres días después de que haya sido citado en legal y debida forma, pues la primera medida que se toma es el embargo de los bienes y se congelan las cuentas bancarias y los salarios del deudor, como la retención de los bienes por mandato judicial, esto significa que se ordenará la prohibición de enajenar de los bienes y no se podrán traspasar los bienes o dineros a otras personas.

El embargo es un gravamen que se constituye sobre un bien, a fin de que el propietario no pueda disponer libremente de él. El objeto del embargo según Alsina es la individualización y la disponibilidad del bien afectado, mediante la cual se asegura que el importe obtenido por la realización judicial del mismo aplicado a satisfacer el interés del acreedor. (Alsina 1962 pág. 62)

Esta diligencia es realizada por el depositario judicial el mismo que es designado por el Juez, junto con la Policía Judicial, como también podrá ser un cerrajero.

La ley determina que el título ejecutivo o pagaré, letra de cambio, o cheque etc., debe reunir algunos requisitos como que la obligación sea pura, líquida y de plazo vencido.

Los procedimientos ejecutivos no son susceptibles del recurso de casación y su última instancia es la Corte Provincial a la que podrán llegar a través de un recurso de apelación.

El juicio ordinario podrá ser utilizado cuando la vía ejecutiva no se pueda plantear ya sea porque no existe el título ejecutivo o porque la acción haya prescrito esto es que haya transcurrido más de cinco años desde que la obligación se haya hecho exigible.

El Código de Procedimiento Civil determina que una vez que el demandado haya sido citado legalmente, tendrá el término de 15 días para contestar a la demanda proponiendo excepciones y podrá reconvenir al actor e igualmente se le concederá 15 días para contestar la reconvencción.

A diferencia del Código de Procedimiento Civil, el Código Orgánico General de Procesos dispone que los procesos ordinarios sean llevados a cabo a través de dos audiencias, una preliminar y una de juicio, al igual que en los juicios ejecutivos la enunciación de las pruebas debe ir dentro de la demanda o bien de la contestación a la demanda.

En el Código de Procedimiento Civil, señala que una vez dictada la sentencia y ejecutoriada, el juez ordenará la liquidación del capital y los intereses de lo adeudado, podrá nombrar a un

perito especialmente contable a fin de que este determine el valor real que el deudor debe pagar; luego se enviará el proceso a la oficina del liquidador de costas a fin de que este funcionario emita un informe indicando el valor de las costas que haya generado la prosecución del proceso., pues con estos dos informes el juez dictará el mandamiento de ejecución y le quedara dos opciones al demandado; pagar la deuda o dimitir bienes de su propiedad, pero si el deudor no pagare las deudas o los bienes dimitidos no alcanzaren a cubrir la deuda con dichos o si el deudor se encontrara fuera del País, el juez deberá disponer el remate del bien embargado previamente en diligencia previa, si fuere del caso o de los bienes del deudor que posea a petición del actor.

Se puede demandar también con el contrato de adhesión mediante el juicio Ordinario, es el acto en el que el Actor o la entidad financiera, deduce su acción y formula la solicitud de reclamación que ha de ser materia principal del fallo en el que se exigirá al deudor el pago de la deuda vencida y exigible, mediante el contrato y los estados de cuenta del tarjetahabiente.

El remate judicial es aquel que es parte del proceso de ejecución, cuyo acto procesal se lleva a cabo cuando es necesario vender el bien del deudor a fin de que con este dinero se pueda satisfacer la obligación que tiene para con el acreedor.

Para Guillermo Cabanellas la mora en un concepto simple, estipulado en este Diccionario Jurídico, dice que consiste en la dilación, retraso o tardanza en el cumplimiento de una obligación en una fecha determinada.

Mediante un informe presentado por la Superintendencia de Bancos, en marzo de este año, el índice de morosidad en lo que respecta a la cartera por créditos de consumo llegó al 6,02 %, cuando en el período del año pasado se ubicó en 4,46%, mientras que en las tarjetas de crédito, el índice en este primer trimestre fue de 17,24 %, mientras que en el año 2012 fue de 18,07.

Para la asesora financiera Señora Andrea Domínguez, esto es un termómetro para poder darnos cuenta y saber cómo se desenvuelven los pagos de los clientes, esto es mientras más alto es el índice, significa que más clientes están teniendo complicaciones para poder cumplir a tiempo con sus obligaciones financieras.

De allí que el procedimiento por la vía judicial en la recuperación de cartera vencida o en mora de las tarjetas de crédito a nivel nacional, es aquella que por mucho tiempo atrás se ha venido utilizado mediante la demanda judicial cualquiera que sea el tipo de proceso, de allí

la cantidad de juicios y la congestión procesal en la Función Judicial, por parte de las instituciones financieras, las emisoras de tarjetas de crédito, los estudios jurídicos y empresas de cobranzas cuyo procedimiento es el siguiente

Se demanda en juicio ejecutivo, verbal sumario o de insolvencia, juicios que tienen una duración o tramitología que demoran de uno a dos años y mucho más dependiendo del tipo de juicio y el costo de este proceso será de acuerdo a la cuantía de cada caso, la demanda será interpuesta en contra del cliente o tarjetahabiente o puede instaurarse también en contra del garante o deudor solidario.

Pues dado el incumplimiento del contrato por parte del tarjetahabiente para con la entidad financiera, este procedimiento es puramente judicial y basado en la normativa legal vigente consecuentemente será resuelto mediante sentencia ejecutoriada, emitida por uno de los jueces competentes quienes resolverán apegados a derecho, y cuyo fin será el embargo de bienes el remate o el declararlo insolvente.

También se procederá a ejecutar las garantías ya sean reales o personales especialmente si fuere imposible ubicar a los titulares del crédito.

Un juicio contra un deudor de tarjetas de crédito, por tratarse de un proceso ejecutivo no puede terminar con la cárcel para el moroso o deudor, y solo podrá llegar al embargo y remate de los bienes o concluir con el juicio de insolvencia.

El Código Orgánico General de Procesos es una nueva normativa procesal para la cual se registrarán todos los procesos judiciales a excepción de aquellos en materia penal, electoral y constitucional, esta normativa señala expresamente lo siguiente:

El sistema procesal es un medio para la realización de la justicia y las normas procesales consagrarán los principios de simplificación, uniformidad, eficacia, inmediación, celeridad y economía procesal (COGEP.2015)

3.3. Procedimiento extrajudicial para el cobro de tarjetas de crédito.

Es de carácter administrativo, es decir cuando aún no se ha llegado a las instancias legales o judiciales, para exigir el pago o la recuperación total de la deuda.

El procedimiento extrajudicial en las tarjetas de crédito es aquel en que se trata por todos los medios lícitos e idóneos no judiciales para la recuperación del monto vencido o deuda y estos medios son:

La mediación como método de solución a muchos conflictos especialmente en materia transigible, específicamente en materia contractual diremos que este método se encuentra hace unos años atrás en plena etapa de prueba en nuestro País, por cuanto se lo ha difundido en otras materias del derecho, pero ahora se trata de implementar en la recuperación de deudas de tarjetas de crédito, con lo que se espera que sea de un importante aporte este método de solución de conflictos para evitar en lo posible llegar a un proceso judicial.

El Artículo 10.- LA SECCION II DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS DEL LIBRO I NORMAS GENERALES PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO. Artículo 10. Dice la cobranza extrajudicial, incluida la forma para determinarla y los conceptos empleados para su liquidación deberán constar en el contrato de adhesión que el cliente suscriba con la institución del sistema financiero.

Se considera práctica no autorizada el cobro de los deudores de la cobranza extrajudicial, en forma automática, es decir por el simple hecho de incurrir en mora los cobros deberán ser razonables y proporcionados a la gestión efectiva realizada.

Empezaremos señalando a los defensores de los clientes, de las entidades financieras, quienes se encuentran en funciones por más de un año, mediante el cual han realizado un trabajo estupendo tratando de solucionar muchos problemas especialmente con los créditos vencidos, ya que estos defensores financieros tienen como fin el proteger los derechos e intereses de los clientes, como también informar a los clientes de las obligaciones contraídas con las instituciones financieras, llegando de esta manera a resolver muchos problemas que muchas de las veces se da por falta de comunicación entre las dos partes.

Estos 43 servidores nombrados por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (CPCCS) no dependen de la Superintendencia de Bancos, ni de las instituciones financieras en donde prestan sus servicios.

No tienen competencia para interceder por los clientes ante las entidades financieras, pero dan ayuda a través de un direccionamiento hacia las instancias donde la persona debe acudir y que trámites debe hacer con el fin de acceder a la documentación pertinente.

Es un procedimiento más bien de ayuda e información a los clientes, tratan en lo posible de que los clientes solucionen sus problemas de todo tipo y de innumerables interrogantes; de manera extrajudicial más no de interceder en un conflicto, de índole judicial por causa de mora en su crédito.

El procedimiento o los pasos que sigue una Institución financiera o emisora de tarjetas de crédito cuando un cliente no ha realizado su pago respectivo, primero es realizar las respectivas llamadas por parte de los Call Center, para y recordarles el pago, como para informarle de las repercusiones a futuro con su crédito vencido.

Luego cuando la cuenta ha sido impaga desde el primer mes, ingresa al área de cobranzas, aquí es donde se hace las llamadas telefónicas con un ingrediente de agresividad y estrategia, con el fin de ejercer presión, en donde a más de las llamadas telefónicas se recurre a las notificaciones extrajudiciales, a fin de que se acerque el tarjetahabiente a la institución y se pueda llegar a un acuerdo de pago, refinanciando, o reestructurando su deuda si el caso así lo amerita.

Cuando el tarjetahabiente no ha pagado el valor del mínimo a pagar que correspondería al mes vencido por sus consumos, este valor es un porcentaje del valor de los consumos totales, en la fecha indicada en su estado de cuenta, se generará automáticamente vía sistema el denominado pago vencido, acumulándose para el siguiente mes este valor impago más la cuota del mes siguiente.

Vendría a ser el segundo pago vencido, en el tercer pago vencido o tercer mes impago se bofetina la tarjeta, esto es dar a conocer mediante sistema que no podrá ser aceptada en ningún local comercial y no se podrá utilizar, esto lo hace la entidad financiera o la emisora de tarjetas hasta que el tarjetahabiente cancele el valor de la deuda o se ponga al día, el cuarto mes o transcurridos los 120 días de no haber pagado, se han incrementado intereses de mora, se ha cerrado la tarjeta y se da inicio e intervención del área judicial.

Esto quiere decir que en estos 120 días ya hubo gestión de cobro por parte de llamadas del Call Center y del área de cobranzas, para luego dar paso al área de la cobranza extrajudicial que da lugar al cambio del status de la tarjeta en el sistema, esto es un indicador de cómo se encuentra la tarjeta de crédito es decir si está bien utilizada, está bloqueada o cerrada para concluir con el paso final que es la demanda judicial.

El procedimiento se lo conoce hace mucho tiempo debido a que ha sido más bien una normativa o procedimiento dentro de las entidades financieras con respecto a la

reglamentación de las entidades financieras con sus clientes, de ahí que en nuestro país como en muchos otros existen empresas dedicadas a la cobranza extrajudicial y judicial para la recuperación de créditos de consumo de carteras vencidas de las instituciones financieras y que requieren de dichos servicios para poder recuperar los valores.

La cobranza extrajudicial se la realiza en muchos casos en carteras vencidas que pasan a estas empresas de cobro después de un buen tiempo que han sido ya gestionadas por la institución financiera y sus áreas de cobranzas, sin resultados positivos.

Dentro de la cobranza extrajudicial existen pasos que todo cliente o tarjetahabiente debe saber y son:

- 1.-Reconocimiento de la deuda
- 2.-Pago de la deuda
- 3.-Pago parcial y reparación o reestructuración de la deuda
- 4.-Otorgamiento de plazo al deudor no superior a 30 días, según el monto adeudado
- 5.-Traspaso de la cartera extrajudicial al área judicial.
- 6.- Procedimientos de la entidad financiera como son ingreso al buró de crédito con mala calificación e ingreso a la central de riesgos

Este tipo de cobranza extrajudicial se la realiza de manera continua, ya que se espera que se obtengan resultados de respuesta inmediata y positiva por parte del cliente, para poder llegar a un arreglo por lo menos parcial, mediante acuerdos.

Todas aquellas empresas de cobranzas prefieren cobrar las deudas extrajudicialmente por ahorrarse tiempo y dinero, siempre que sea posible, pero también siguen los procesos judiciales, demandan a los deudores que han hecho caso omiso de su obligación, las deudas de tarjetas de crédito conllevan un alto riesgo de acciones legales porque el interés seguirá acumulándose, una vez de que las entidades financieras envían sus carteras a las empresas de cobranzas, pues cuanto mayor sea la deuda, más querrá la empresa cobrarla y así poder cobrar el porcentaje acordado con la entidad financiera de lo contrario lo más probable es que inicien la demanda judicial. Pues estas empresas de cobranzas

desconocen a profundidad el método de mediación que podrían utilizarlo si en los contratos se llegaría a estipular.

Una de las opciones extrajudiciales es el llamado refinanciamiento que se lo debe hacer en el menor tiempo posible, ya que muchas personas cometen el error de esconderse del acreedor con lo que conlleva al incremento de la deuda por los intereses y el tiempo que sigue transcurriendo.

La gestión de negociación para la recuperación de las obligaciones que han caído en mora es tratar de llegar a acuerdos de pago, refinanciamientos, o reestructuraciones y de manera muy esporádica a la mediación y así evitar el proceso judicial.

Otros bancos como el Internacional o el Banco de Guayaquil, han optado por la venta de carteras a las empresas de cobranzas como por ejemplo la empresa de cobranzas G&C Gestión y Cobranza o la empresa BANGARA Asesoría Corporativa; Cobranzas Bedoya Estudio Jurídico, Si Cobra, Bufete Suárez & Asociados, Covinco y Sinsec etc, etc.

Esto quiere decir que las entidades financieras tendrán sus carteras de clientes por unos 6 a 8 meses en los cuales gestionarán la recuperación de estas, para luego vender estas carteras a las empresas de cobranzas externas para que ellos se encarguen de la recuperación sea judicial o extrajudicial.

En el caso puntual de la emisora de tarjetas de crédito Diners Club del Ecuador en la etapa extrajudicial se maneja de la siguiente manera:

Al no haber cumplido con la obligación de pagar el valor de su deuda, en el tiempo establecido de tres meses, se recomienda acercarse a la entidad financiera para que se proceda a realizar un plan de refinanciamiento, por lo que su tarjeta quedará bloqueada hasta que termine de pagar su deuda.

La deuda se seguirá incrementando, ya que los intereses se acumularan desde la última fecha de la compra o consumo y no desde la fecha de corte.

A los 30 días de no haber cumplido con el pago será boletinada la tarjeta, quiere decir que no podrá realizar más consumos ya que una vez que un cliente cayó en mora, se inicia un proceso de cobranza agresiva, que implican llamadas periódicas solicitando el pago.

Si el cliente llega a los 60 días impagos en su tarjeta, la entidad emisora, le reportará a la Central de Riesgos con lo que afectará su historial crediticio obstaculizando de esta manera

que este cliente pueda realizar otras operaciones en el sistema financiero, pues se incrementarán los valores por el hecho de haber estado en mora como son los gastos de cobranza y los intereses de mora.

Y por último si una deuda no ha sido cancelada en los 90 días, pasará al área jurídica para que sea investigada su carpeta a fin de determinar si tiene garante y proceder a contactarlo, los gastos o costas procesales deberán ser asumidos por el titular de la tarjeta.

Art. 49 DE LA LEY DEL CONSUMIDOR.-COBRANZA DE CREDITOS.- En la cobranza de créditos, el consumidor no deberá ser expuesto al ridículo o a la difamación, ni a cualquier tipo de coacción ilícita ni amenaza de cualquier naturaleza, dirigida a su persona, por el proveedor o quien actúe en su nombre. La obligación impuesta al proveedor, será exigible, sin perjuicio de las acciones penales a las que hubiere lugar.

3.4. Proceso de cobranza a través de la mediación.

La Ley de Arbitraje y Mediación vigente, es Ley de la República desde el 4 de septiembre de 1997, publicada en el Registro Oficial número 145, esta norma jurídica derogó disposiciones de Arbitraje que se encontraban contenidas en el Código Procesal Civil y la Ley de Arbitraje Comercial, dictada mediante Decreto Supremo No. 735 de 23 de octubre de 1963 y publicada en el Registro Oficial No. 90 de 28 de octubre de 1963 del Ecuador.

Además viabilizó la mediación en el Ecuador, tanto en lo que respecta a mediación Institucional como la mediación Comunitaria, establece determinados requisitos y formalidades que deben cumplir tanto mediadores como centros de mediación, para que cumplan con su finalidad en forma completa y eficaz.

En los casos en los que se ha llegado a la cobranza por medio de la mediación se ha dado por solicitud o a petición de una de las partes que generalmente es la del cliente o deudor y muy pocas veces por parte de la institución.

En algunas entidades financieras ya se encuentran implementando este método como una nueva experiencia en la cobranza de tarjetas de crédito, mientras que para otras instituciones se lo va a realizar en un futuro no muy lejano.

En los pocos casos que se han realizado se ha comprobado que si es un método que debería implementarse con mayor difusión, explicación y aplicación a nivel nacional.

Dentro de los propósitos principales y sus objetivos en la mediación para la solución de conflictos por cobranza está:

- 1.- Conseguir el acercamiento del cliente con el fin de firmar el acta en el que conste un acuerdo de pagos para evitar más gastos y tiempo entre las partes.
- 2.-Ingresar en el ámbito de la negociación con el fin de apoyar a la sociedad a encontrar soluciones rápidas y definitivas.
- 3.-Evitar en la medida de lo posible llegar al proceso judicial extenso, costoso y desgastante, con la finalidad de descongestionar la carga procesal de la Función Judicial, haciendo que participen de la mediación la mayoría de clientes en mora.

En razón de la vigencia de la Ley de Arbitraje y mediación que el Directorio del Colegio de Abogados de Pichincha aprobó la creación del Centro de Mediación del Colegio de Abogados de Pichincha, que conforme lo establecen los Arts.53 y 54 de la Ley de Arbitraje y Mediación y en uso de las atribuciones que le confiere el Art. 36, inciso f) de los estatutos codificados del Colegio de Abogados de Pichincha

En materia administrativa, tenemos el Instructivo para el Registro de Centros de Mediación, publicado en la Gaceta Judicial, Año XCIX, Serie XVI, No.14, de 29 de junio de 1999, Página 3862; el cual establece los requisitos para su inscripción.

Existe en la actualidad un plan piloto que se encuentra desarrollándose actualmente en el Banco Pichincha y su empresa de cobranzas llamada Pague Ya, mediante la cual se encuentra realizando audiencias de mediación como una solución a la recuperación de cartera en mora de tarjetas de crédito, en lo que va de este plan piloto más de 100 casos se han resuelto favorablemente y solucionados mediante la mediación, realizados en la Cámara de Comercio de Quito, quiere decir entonces que son 100 juicios menos que se tramitarán en la Función Judicial.

Esto da la pauta para pensar que se podría llegar con este método a la solución de conflictos para la recuperación de deudas de tarjetas de crédito a nivel nacional, mediante mayor difusión de centros de mediación y mediadores capacitados, proponer al ente regulador se emita una resolución para que se incorpore en los contratos de adhesión a la mediación para todo tarjetahabiente que así lo requiera, y de esta manera evitar la congestión y la carga procesal en la Función Judicial.

3.5. Clases o tipos de cobranza.

Dentro de la recuperación o cobranza existen varios tipos, una de ellas es la cobranza por medio de cajeros o cajas registradoras, esto es cuando los clientes cancelan o abonan sus valores en cuotas debido a la compra de mercaderías, en las que el cliente está conforme con el precio indicado como por ejemplo en almacenes Japón, Créditos Económicos, Almacenes De Prati, Supermaxi etc, etc.

También la cobranza realizada por medio de cobradores a domicilio, quienes acuden al domicilio o lugar de trabajo para que se les pague y estos emitan un recibo de pago como por ejemplo las aseguradoras de vehículos, compra de mercaderías, libros , artículos de oficina y otros artículos suntuarios.

La cobranza por parte del personal de la empresa como son los repartidores por ejemplo del gas, de pizza, de agua embotellada.

La cobranza por medio de las agencias como por ejemplo servipagos, Servientrega, Western Unión, que se dedican al cobro de agua , luz , teléfonos y pagos de instituciones como el IESS, Agencia de tránsito, y transferencias de dineros.

La cobranza por correspondencia, en la que se requería del servicio de mensajería utilizada hace mucho tiempo atrás, por cuanto se dejó de utilizar por falta de seriedad, transparencia y confianza depositada en personas que brindaban este servicio de correo.

Cobranza de documentos por medio de la entidad financiera, por ejemplo mediante el cheque o billete bancario girado de la entidad financiera la misma que se encarga de hacer el respectivo cobro al deudor mediante una papeleta de débito.

La cobranza de exportaciones, la entidad financiera es la que se encarga de posibilitar al deudor que se encuentra radicado en el exterior de hacer sus depósitos.

Y por último la cobranza por depósito bancario que es mediante el cual el deudor hace un depósito de lo adeudado a la cuenta del acreedor.

3.6. Normas de la cobranza.

En este mundo globalizado y con el avance de la tecnología, con los celulares, el internet, el correo electrónico ya muy poco va quedando el documento físico o papel como respaldo

ya que mediante la utilización de fotografías, grabaciones, y hasta videos son utilizados como respaldos, de pagos y cobros realizados en cualquier parte del país.

En cualquier caso se recomienda realizar el pago o el cobro de manera directa e inmediata en la entidad financiera y no por interpuesta persona, para evitar que el dinero sea desviado a otro lugar.

Se deberá hacer un control exhaustivo de los valores recibidos o detallados en la correspondencia como son los estados de cuenta y que sea de la entidad financiera no realizada por cualquier empleado, esto con el afán de llevar un registro verídico de los valores pagados y valores de saldos deudores.

De ahí que se ha tomado la modalidad de realizar descuentos si así lo dispone la entidad financiera por el pago puntual, esto lo hará directamente la entidad financiera y sus clientes.

Al pagar con cheque se deberá colocar al reverso de este, un sello o número de tarjeta en el que se indique que el cheque será único y exclusivamente para el pago del beneficiario de la entidad que crea el acreedor, con el fin de que ese dinero vaya directamente al pago en este caso de su tarjeta de crédito.

Cuando se realiza una transferencia de dineros o valores se tendrá en cuenta o imprimir el documento de la transacción realizada que le servirá de soporte o prueba del pago realizado.

Los documentos de los cuales se ha valido el cliente para realizar los pagos deberá ingresar a la entidad financiera de manera que quede en custodia de la entidad financiera y le sea válido el momento de realizar una liquidación de la deuda.

Para lo que se recomienda hacer los depósitos en las entidades financieras diariamente primero para evitar pérdidas, extravíos o cualquier inconveniente que conlleven a que la entidad financiera tenga registros diarios del dinero que ha ingresado.

Como principal factor que se puede considerar como mejoramiento o evolución a la gestión de cobro aparte de las ya mencionadas como los refinanciamientos las reestructuraciones, los acuerdos de pago etc, y actualmente con la implementación de la mediación como método de solución.

El refinanciamiento, es la acción de financiar o solventar un gasto, conceder el capital que se necesita para algo, consiste en la cuota que se paga y en un recorte de la tasa de interés, permitiendo que el deudor pague el préstamo en un plazo más extenso.

La reestructuración es cuando una persona se ve imposibilitada de poder afrontar los compromisos según lo pactado, la deuda se puede reestructurar de común acuerdo entre deudor y acreedor, también llamada renegociación en casos financieros para así evitar la banca rota del deudor.

El acuerdo de pago es la facilidad que otorgan las entidades financieras para que puedan pagar sus créditos sus deudores, mediante cuotas parciales, que lo firmaran en un documento llamado acuerdo.

Y la mediación que es un procedimiento de solución de conflictos por el cual las partes, asistidas por un tercero neutral llamado mediador, procuran un acuerdo voluntario, que verse sobre materia transigible, de carácter extrajudicial y definitivo que ponga fin al conflicto.

Esto dependerá mucho de la entidad financiera o emisoras de tarjetas, ya que estas pueden ser comerciales, financieras no bancarias y bancarias por lo que se evidencia que estas entidades tratan de llamar la atención de los clientes y con esto ofrecer mayor cantidad de beneficios que les puedan atraer a los clientes, con el fin de que los clientes aumenten en número y también aumente su capacidad de endeudamiento.

Los procedimientos indicados para la cobranza de tarjetas de crédito, y sus etapas extrajudicial y judicial que sin duda alguna han dado sus resultados hasta el día de hoy, no son suficientes debido al incremento de la morosidad en el País, siempre ha sido molesto por decirlo menos el llegar a una demanda judicial por el tiempo empleado y los gastos ocasionados como también por el desgaste emocional para las partes, lo que conlleva a una excesiva carga procesal en la Función Judicial, por lo que en conclusión se trata es de la necesidad de difundir con mayor eficacia la mediación y su procedimiento en toda la sociedad por cuanto a decir de la cobranza en tarjetas de crédito recién se encuentra tratando de ganar espacio ya que no ha sido muy utilizada, como tampoco muy difundida, pero en otros ámbitos del derecho ya se lo ha venido haciendo como en los juicios de divorcio, alimentos, niñez, familia, inquilinato etc.

Este método no solo sirve para la solución de un conflicto entre las partes en litigio o confrontación, sino también preserva una buena relación de las partes involucradas, ya que

cualquier decisión que se tome en la audiencia será exclusivamente con la voluntad de las partes, como hemos indicado anteriormente el mediador es un mero facilitador y quien propondrá salidas viables al conflicto o problema, pero son las partes las que elegirán cuál de estas será la más conveniente a su interés.

De allí que una negociación asistida llevará siempre a una solución con acuerdos consensuados y mutuos, entre las partes, por cuanto es un acto voluntario para su participación en este proceso.

Pues aquí no existe el ánimo de competencia , ni de transigir tampoco, pero si el interés de llegar a un punto medio entre las partes, también como es un acto de confidencialidad, no está sujeta a reglas procesales y por ende es un acto flexible y carente de solemnidades rígidas, protege los intereses de las partes, entonces con todo lo dicho anteriormente las entidades financieras o emisoras de tarjetas de crédito, como sus clientes podrán tener una opción como la mediación tanto para recuperar sus créditos y acceder al pago de estos valores.

Como señalamos anteriormente en este trabajo que actualmente se encuentra realizándose un plan piloto del Banco Pichincha y su empresa de cobranzas Pague Ya, y sus abogados externos, los mismos que asistieron a un curso de mediación en la Cámara de Comercio de Quito, pagado por el mismo Banco con lo que se ha procedido a llevar a mediación los casos de deudas de tarjetas de crédito, consultados y entrevistados a todos los involucrados nos pudimos dar cuenta que este método les ha ayudado a solucionar en gran parte los casos evitando así llegar a la demanda judicial.

La Dra. Shannya Gordillo Subgerente de Recuperación Legal de la empresa Pague Ya, del Banco Pichincha, me supo indicar que de unos 400 casos asignados a cuatro abogados externos, quienes están realizando las audiencias de mediación se han solucionado 100 y favorablemente para las partes, esto significa que en lo que va del tiempo ya no se demandarían a 100 casos y sería 100 juicios menos en la Función Judicial.

Este plan piloto del Banco Pichincha está dando lugar a que otras entidades financieras como el Banco del Austro y Diners Club del Ecuador, también lo vayan a utilizar, por su agilidad por el tiempo ahorrado, por el dinero ahorrado y por la descarga procesal obtenida en la Función Judicial.

3.7. El cobrador, funciones y facultades.

El cobrador es la persona que se encarga de la recaudación o recuperación de valores a personas o entidades que tienen deudas, de allí que existen empresas que se dedican a la gestión de cobranzas, y recuperación de valores, ya sea por la vía judicial o extrajudicial.

La recuperación de la cartera vencida de las entidades financieras es una tarea que la realiza el cobrador o el departamento de cobranzas y entre sus funciones están las de llamar, esto es tratar por todos los medios de ubicar al deudor principal o a su garante si lo tuviera para notificarle que se acerque de manera inmediata para que cumpla con su obligación y pague su deuda.

Dentro de las asignaciones está la de tratar en lo posible que la cartera asignada no siga incrementándose, por falta de la gestión de cobro.

Guardar la confidencialidad en el manejo y control de la información proporcionada a él por la empresa o entidad financiera.

Establecer una buena relación con los clientes a fin de que sea una ayuda y no se convierta en una persecución y molestia para el deudor.

Efectuar los respectivos depósitos o pagos realizados de manera urgente y transparente en las entidades financieras o en la empresa donde él trabaja.

Atender los requerimientos solicitados por los clientes para darles una efectiva información de sus valores a pagar.

Presentar informes periódicos a la empresa o entidad financiera y a su jefe inmediato para poder tener una cartera controlada.

CAPÍTULO IV
DEFINICIÓN DE LINEAMIENTOS GENERALES

4.1. Análisis de casos.

Los casos presentados y revisados fueron casos analizados conjuntamente por funcionarios del Banco Pichincha y su empresa de cobranzas Pague Ya, pues tuve acceso a esta información por haber prestado servicios como Coordinador Legal de tarjetas de crédito a nivel nacional, y por la relación de amistad con los funcionarios y abogados externos, pues por esta razón pude conocer y constatar de cerca casos en los que comprobé personalmente que no estuve equivocado al pensar que la mediación es un método de solución de conflictos en la recuperación de cartera de las tarjetas de crédito, y que hasta hace no mucho tiempo atrás solo se procedía a la demanda judicial para poder recuperar el crédito vencido de las tarjetas de crédito.

Al entrevistar a los abogados externos del Banco Pichincha, al Doctor Mario Báez, como al Doctor José Tello, me pude dar cuenta que los resultados son rápidos y efectivos, tuve la oportunidad de asistir a una audiencia en el Centro de mediación de la Cámara de Comercio de Quito, mediante el cual los abogados externos tienen una tabla de valores de los cuales ellos están autorizados y en capacidad de poder condonar intereses y de esta manera poder ayudar a los clientes para que puedan realizar los pagos de sus obligaciones, firmando así una acta mediante la cual el cliente se compromete a pagar la deuda de la manera que han establecido las partes con la responsabilidad adquirida del cliente de que si desde la primera cuota o pago no lo hiciera, la entidad financiera quedaría en pleno derecho de ejecutar el acta de mediación como título ejecutivo y proceder con el juicio.

Entre las políticas del Banco Pichincha y su empresa de cobranzas Pague Ya, se encargan de analizar los casos especiales, y los no especiales que se encuentran en mora, como por ejemplo el tiempo que ha transcurrido sin haber cancelado, por tener pagarés firmados, por el tiempo de haber permanecido en mora o porque su titular ha tenido cheques devueltos..

Por el monto de la deuda esto es, si el valor es alto o no, por las gestiones realizadas es decir si hubieron ofrecimientos de pago por parte del deudor y que nunca los cumplió, por las visitas efectuadas al cliente y que tampoco hubieron respuestas de parte de él, como también aquellos casos en los que no se tiene documentación ya sea por extravío o porque simplemente no existen, contratos o pagares mal llenados, se revisa en la carpeta del titular o cliente si tiene o no garantías ya sea real o personal.

Todos estos factores serán los que la entidad financiera o los entes emisores de tarjetas consideren a los potenciales clientes para llevarlos a una mediación y será este listado de clientes los entregados a los abogados externos con el fin de que ellos los ubiquen y les

hagan llegar la notificación de parte de la Cámara de Comercio de Quito, señalándoles día y hora para la respectiva audiencia, que en su mayoría son unas 6 u 8 audiencias por día, y por cada abogado dependiendo de los clientes ubicados y que la Cámara los vaya asignando a los abogados.

Algunas de estas audiencias resultan fallidas por la inasistencia de los clientes, y otras veces porque los clientes desconocen de su procedimiento, pero otras que son la mayoría si se llevan a cabo con el resultado satisfactorio para las partes.

Las investigaciones y entrevistas realizadas a personas involucradas directa e indirectamente en la recuperación de cartera en mora de tarjetas de crédito como Procuradores Judiciales y Representantes Legales de entidades financieras, se ha podido receptar lo siguiente:

Para el doctor Alfonso Cabrera Procurador Jurídico de la empresa de cobranzas Pague Ya, del Banco Pichincha, quien manifestó que se está implementando la mediación de una manera cada vez en mayor número de clientes de la cartera en mora con el fin de obtener mayores y efectivos resultados.

El doctor Marcelo Ron Torres, Procurador Jurídico de Diners Club del Ecuador, manifestó que para él, la implementación de la mediación se lo realizaba en caos muy esporádicos y no de una manera masiva aún, puesto que son casos llamados especiales dentro de su política puesto que los que se han dado han sido por petición de los clientes.

Los abogados externos que laboran para las entidades financieras, como el Dr. Mario Báez, el Dr. José Tello, el Dr. Carlos Peña, indicaron que es una experiencia nueva y que hasta el momento se está desarrollando de manera efectiva en la recuperación de cartera, pues se han solucionado muchos casos en muy poco tiempo y sin mayores gastos para las partes.

Para los funcionarios de los Centros de Mediación como el Señor Ronny Estrella Saltos del Centro de Mediación Paz, Justicia y Equidad, el Señor Efrain Chalco del Centro de Mediación de la Cámara de Comercio, el Señor Franklin Castellanos del Centro de Mediación de la Cámara de Comercio de Quito, La Srta. Verónica Melo del Centro de Mediación del Concejo de la Judicatura, consideran que es positiva la experiencia pero que debería ser de manera generalizada para que los resultados sean más efectivos.

Para los abogados en libre ejercicio de la profesión como el Dr. Marcos Coba Vargas, el Dr. Diego Gavela M., el Doctor Israel Zeas Neira y al doctor Ex Procurador Judicial de tarjetas de crédito FilanCARD S.A. Dr. Gonzalo García Károlis, han tenido buenas experiencias en cobros mediante este método de solución de conflictos, por lo que su opinión fue favorable, con respecto de que sea agregada en los contratos de adhesión la mediación.

Las empresas de cobranzas de tarjetas de crédito como “Gestión & Cobranzas” Gerente Sr. Henry Aguilar P. “Cobranzas Bedoya” Gerente Dr. Juan Carlos Bedoya. “Sinsec” Empresa de Cobranzas. Señores abogados internos de una entidad emisora de tarjetas de crédito, como el Dr. Henry Cisneros A. y el Lcdo. Juan Pablo A., consultados todos ellos se ha podido comprobar y determinar que todos coinciden en que la mediación es un método efectivo para la solución de conflictos, en la recuperación de cartera en mora de tarjetas de crédito y que todos ellos también coincidían en que se debería dar mayor publicidad e incorporarse en los contratos de adhesión para que sea difundido este método a nivel nacional; ya que la mediación vendría a contribuir a una mejor sociedad y a bajar el incremento de juicios en la Función Judicial.

Pues resumiendo y tomando en cuenta que la mediación se encuentra reconocido en la Constitución Política del Estado, y siendo un crédito de consumo masivo en la sociedad, pues la mayoría de los entrevistados han contestado de una manera positiva en general, es decir que si es un método efectivo y positivo la mediación, por su rapidez, agilidad, por ser de carácter voluntario, por economizar tiempo y dinero para las partes; pero también algunas personas consultadas no estuvieron de acuerdo en que debería ser modificada la ley mediante una resolución de la Junta Monetaria y por intermedio de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, en que se estipule en la solicitud de tarjetas o contratos de adhesión de las tarjetas de crédito el recurrir a la mediación antes de que se proceda a una demanda judicial.

Ya que siendo voluntaria como hasta hoy, se ha tenido mejor resultado y respuesta de parte de los clientes, esto es a petición de parte con el fin de que la entidad financiera decida si acude o no a la audiencia.

En lo que todos están de acuerdo es que la mediación es un método efectivo de solución de conflictos para la recuperación de cartera de tarjetas de crédito, pero que se debería dar una mayor difusión a nivel nacional, para que así sea de conocimiento público el tener este método como alternativa y se estaría contribuyendo a la descongestión de juicios.

Para el Doctor Patricio Ron Torres, Procurador Judicial de Diners Club del Ecuador, es una de las personas de las que no está de acuerdo pues me supo manifestar que la mediación como tal es efectiva y que han tenido pocos casos de mediación, y que estos han sido a petición de parte, dijo no estar de acuerdo que sea utilizada la mediación de manera obligatoria en los contratos, porque en algunos casos ya sería pasar el tiempo y muchos de los clientes morosos muchas de las veces ni demandándoles han cancelado sus deudas; sino más bien de una forma voluntaria han logrado que los clientes por su propia iniciativa se acerquen a una audiencia de mediación.

Diners Club en un futuro cercano implementará también un plan piloto y llevarán a mediación un número mayor de casos con el fin de verificar que tan bueno sería el resultado y si se obtendría un número mayor de clientes o casos resueltos favorablemente, previo análisis como tiempo de mora, monto de la deuda, ubicación del cliente, gestiones realizadas, falta de garantes, clientes fallecidos (herederos), parámetros, normativas y políticas de la empresa documentación existente del cliente etc .etc.

Los siguientes códigos y leyes contienen en sus articulados a la mediación y arbitraje con lo que nos demuestra que en muchas materias se está utilizando como método de solución a los conflictos en la sociedad.

Ley Especial = Art. 60 ley de arbitraje y mediación. La presente ley por su carácter de especial prevalecerá sobre cualquier otra que se le opusiere.

Código de la Niñez y Adolescencia = Art.- 294 ley de arbitraje y mediación. Casos en que procede. La mediación procederá en todas las materias transigibles, siempre que no vulneren derechos irrenunciables de la niñez y adolescencia.

Código del Trabajo = Art.477 ley de arbitraje y mediación. Si no hubiere contestación o si esta no fuere enteramente favorable a las peticiones de los trabajadores, el inspector de trabajo remitirá todo lo actuado a la dirección o Subdirección de Mediación Laboral respectiva, para que a través de sus funcionarios convoque a las partes cuantas veces considere necesarias para su solución.

Ley de Seguridad Social = La facultad de transigir , con autorización del Consejo Directivo, el Director General, o el Director Provincial,, según el caso podrán transigir a juicio de árbitros las cuestiones en que esté interesado el IESS, de conformidad con la ley de Arbitraje y Medición.

Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo = Intervenir como mediador en conflictos sometidos a su consideración por personas jurídicas y organizaciones populares con la administración pública siempre y cuando el Defensor del Pueblo lo considere procedente y necesario.

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor = Previo consentimiento expreso del consumidor a someterse a los procedimientos de arbitraje y mediación en los contratos de adhesión.

Ley de Contratación Pública = Art. 108 ley de arbitraje y mediación. De la competencia y el procedimiento, de existir dificultades no solventadas dentro del proceso de ejecución tanto con el contratista como con el contratante o de ambas partes o de común acuerdo, podrán utilizar los procesos de arbitraje y mediación que lleven a solucionar sus diferencias de conformidad con la cláusula establecida en el contrato.

4.2. Propuesta de reforma de Reglamentos (función judicial, instituciones de control, centros de mediación, entidades emisoras).

En virtud de lo analizado, esta investigación pretende proponer una alternativa diferente para la solución de conflictos en materia de cobranzas y recuperación de créditos vencidos de tarjetas de crédito y a la vez brindar al deudor una mayor protección a fin de que este no sea siempre el que se encuentre siempre en desventaja, frente a una entidad financiera.

La propuesta es la de que se llegue a instaurar que la mediación sea de carácter obligatorio en todos los contratos de adhesión de las tarjetas de crédito, en vista de que las leyes ecuatorianas no facultan que la mediación sea obligatoria para este tipo de casos, pues se propone reformarla a fin de darle esta atribución.

En el Código Civil en su Art. 1 señala que “La ley es una declaración de la voluntad soberana que, manifestada en la forma prescrita por la Constitución manda, prohíbe o permite”, pues son leyes las normas generalmente obligatorias de interés común (Código Civil 2005)

Al amparo de la precitada norma, solamente la ley estaría facultada para hacer de la mediación un proceso obligatorio por lo tanto se tendría que reformar la ley de Mediación y Arbitraje, el Código Orgánico Monetario y Financiero, así como también modificar los contratos de adhesión de las entidades financieras.

La propuesta no pretende reformar sustancialmente al Procedimiento Civil, ni tampoco a la regulación del Sistema Financiero Nacional, sino solamente promover a la mediación como método alternativo de solución de controversias con el fin de que los bancos y entidades operadoras de tarjetas de crédito y sus clientes puedan llegar a acuerdos eficientes.

Entonces lo que se quiere es una reforma parcial a la Ley de Mediación y Arbitraje y específicamente al Art 46 en el que se sugiere aumentar, otra de las formas por las que podría proceder a la mediación, esta sería el literal d) Por mandato de la Ley.

En concordancia con la reforma antes planteada se necesita una ley que determine la obligatoriedad de la mediación para aquellos casos que versen sobre la cobranza o recuperación de cartera vencida en todos los contratos, y especialmente en los contratos de tarjetas de crédito.

El Art 62 numeral 17 del Código Orgánico Monetario y Financiero expresamente indica que una de las facultades de la Superintendencia de Bancos es: "Establecer las cláusulas obligatorias y las prohibiciones de los contratos cuyo objeto sea la prestación de servicios financieros (COMF ART. 62) Esto quiere decir que la otra reforma sería la de modificar el Art 252 del Código Monetario y Financiero.

Libro Primero "Art 252 Los contratos de adhesión. Los servicios financieros solo podrán ser prestados previa suscripción de un contrato de adhesión cuyas cláusulas obligatorias y prohibiciones deberán ser aprobadas por los organismos de control.

Así los contratos de adhesión para la adquisición de tarjetas de crédito a nivel nacional por créditos de consumo, deberán obligatoriamente incluir una cláusula en la que conste que las partes se someterán a mediación por las diferencias que se originen del mencionado contrato. Agotada esta instancia podrán iniciar un proceso judicial o arbitral a elección del ejecutante.

En la Junta Bancaria del Ecuador, existe una Resolución número 001-2012, en la que dice. Considerando que en el Título I de la Constitución, del libro I Normas generales para la aplicación de la ley general de Instituciones del Sistema Financiero, y de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria, consta el Capítulo V, constitución, funcionamiento y operaciones de las compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito y los departamentos de tarjetas de crédito de las instituciones financieras.

Pero no consta la disposición expresa que debería darse a todas las entidades financieras y emisoras de tarjetas de crédito para que en las solicitudes de apertura o contratos las partes se sometían a mediación y arbitraje, como método pacífico para solucionar el conflicto entre las partes y evitar una demanda judicial.

La mediación es la mejor alternativa, por la descongestión procesal existente, en la actualidad dentro de la justicia ordinaria, por los resultados rápidos, y oportunos que se pueden obtener, también por la incidencia en los costos que deberá incurrir para llegar a la solución de un conflicto, ya que en el caso de la mediación son significativamente menores que al comparar con un proceso judicial; por su naturaleza propende a disminuir la confrontación entre las partes en conflicto pudiendo llegar a mantener las relaciones comerciales y que puedan ser fructíferas en un futuro para las partes.

En la actualidad en el Ecuador y de acuerdo al Consejo Nacional de la Judicatura se encuentra impulsando a este método alternativo de solución de conflictos, a través de su Centro de Mediación, por cuanto se están dando resultados positivos es así que estadísticamente desde el año 2014, de un 100 por ciento de las audiencias en un porcentaje del 83, 72% llegaron a un acuerdo, mientras que en el año 2015 la cantidad de acuerdos ascendió en un 86,45%.

En el año 2014 el Centro de Mediación del Consejo de la Judicatura registró 35.557 casos o procesos, mientras que en el año 2015 la cantidad aumentó a 43.432, y en este año 2016 parece ser que iría en aumento.

Otro dato estadístico interesante es la derivación de causas por parte de los jueces ordinarios en el año 2014, fue de 10.108 causas, mientras que en el 2015 ascendió a 18.253 causas.

Por lo que se hace imperiosa la necesidad de utilizar a la mediación de una manera más efectiva, para ello se requiere de mayor información y publicidad, ya que hasta no hace mucho a este método alternativo se lo utilizaba muy poco y cuando algún cliente lo llegaba a solicitar, la aceptación o negación dependía de la entidad financiera, o viceversa.

Pues en la actualidad la mediación ya se la está implementando un poco más en algunas entidades financieras, como se hizo referencia en el capítulo anterior en el Banco Pichincha su empresa de cobranzas Pague Ya, en Diners del Ecuador y el Banco del Austro, esto a manera de un plan piloto se está demostrando que el resultado es mucho mayor al esperado y lógicamente satisfactorio para las partes.

Esto quiere decir primero que si es conveniente la utilización de este método como solución a los conflictos de recuperación de cartera en las tarjetas de crédito, segundo que se puede llegar a disminuir la carga procesal en la Función Judicial, tercero que se puede recuperar los valores impagos de una manera más ágil y efectiva y cuarto que sería una manera de proteger a los clientes que por muchos motivos no pudieron cancelar sus deudas en su debido tiempo pero con una mayor difusión y conocimiento al cliente de este método.

Pero para esto se requiere de que la sociedad tenga pleno conocimiento de esta alternativa de solución a sus conflictos y cómo hacerlo sino es por la vía del contrato o solicitud de adhesión de las tarjetas de crédito, y para que no sea solo a petición de una de las partes.

En la actualidad en el Ecuador y de acuerdo al Consejo Nacional de la Judicatura se encuentra impulsando a este método alternativo de solución de conflictos, a través de su Centro de Mediación, por cuanto se están dando resultados positivos es así que estadísticamente desde el año 2014, de un 100 por ciento de las audiencias en un porcentaje del 83, 72% llegaron a un acuerdo, mientras que en el año 2015 la cantidad de acuerdos ascendió en un 86,45%.

En el año 2014 el Centro de Mediación del Consejo de la Judicatura registró 35.557 casos o procesos, mientras que en el año 2015 la cantidad aumentó a 43.432, y en este año 2016 parece ser que iría en aumento.

Otro dato estadístico interesante es la derivación de causas por parte de los jueces ordinarios en el año 2014, fue de 10.108 causas, mientras que en el 2015 ascendió a 18.253 causas.

Por lo que se hace imperiosa la necesidad de utilizar en mayor volumen de casos a la mediación y de una manera más efectiva, para ello se requiere de mayor información y publicidad, ya que hasta no hace mucho a este método alternativo se lo utilizaba muy poco.

Por todo lo enunciado lo que se requiere es que la sociedad y especialmente los tarjetahabientes tengan pleno conocimiento de esta alternativa de solución a sus conflictos y cómo hacerlo sino es por la vía de la reforma a la ley financiera y el incrementar a la mediación en los contratos o solicitudes de adhesión de las tarjetas de crédito, para que no sea solo a petición de parte.

CONCLUSIONES

Se ha establecido entonces que la mediación es un servicio de la justicia, rápida, efectiva y de poco costo, accesible a todos los ciudadanos que permite la construcción de acuerdos en materia transigible de mutuo beneficio, para las partes con mayor agilidad y con la misma validez y efectividad que una sentencia emitida por un Juez de derecho, sin la necesidad de terminar en un proceso judicial.

Esta cultura de paz responde de manera inteligente a los conflictos, los conflictos son parte de la convivencia social y siempre van a existir, son necesarios porque a partir de ellos podemos expresar nuestros acuerdos y desacuerdos y avanzar como sociedad; la mediación es una solución pacífica a los conflictos, en este proceso se invita a las partes a una audiencia, no se les obliga a nada, de manera voluntaria y son ellas mismas las que deciden como resolver sus problemas, con la ayuda de un tercero llamado mediador.

En Ecuador tenemos un sistema de justicia que valora y legitima la mediación y se encuentra tipificada en la Constitución Política, pues reconoce al país como un territorio de paz, y la mediación es un camino para llegar a ese destino.

La mediación como método de solución a los conflictos especialmente en materias transigibles, está siendo implementada poco a poco en las entidades financieras puesto que la problemática de cobro de cartera en mora de las tarjetas de crédito, cada vez va en aumento, en consecuencia de ello existe una mayor congestión de causas judiciales cada año en la Función Judicial, de allí que esta alternativa de solución a los conflictos llamada mediación está resultando muy efectiva al utilizarse, por su agilidad, efectividad, prontitud, y de menor costo para las partes.

Pese a que la mediación en nuestro país, en la actualidad sigue siendo muy poco utilizada, especialmente en lo que concierne a la cobranza y recuperación de cartera en deudas de tarjetas de crédito, pese a que como hemos señalado en capítulos anteriores existen muy pocas entidades financieras que la están implementando como un experimento de una manera sigilosa y como plan piloto, concluyendo que realmente es un método efectivo que si bien es cierto es voluntario para las partes en la concurrencia a la audiencia, debería ser obligatoria mediante la inserción de la mediación en los contratos de adhesión de tarjetas de crédito.

Pues el desconocimiento en la sociedad por no existir una reglamentación con la que cuente especialmente el tarjetahabiente y la entidad financiera imposibilitará el poder tener esta

alternativa de solución a los conflictos, de una vez por todas reglamentada con el fin de poder llegar a acuerdos satisfactorios para las partes cuyos acuerdos constarán de manera formal en una Acta de Mediación en donde firmarán los comparecientes o intervinientes, y cuya acta tendrá validez de una sentencia, y que constituirá obligatoriedad para las partes.

Hay que destacar que precisamente debido a la poca utilización de estos centros llamados MASC, Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, se abre un nicho para la mediación en el cobro de deudas de tarjetas de crédito, pero obviamente si existiera una normativa primero para el conocimiento del cliente y luego para que sea acogida y utilizada por todas las entidades financieras y emisoras de tarjetas de crédito con el fin de que las partes acudan a ella con el único fin de buscar una solución pacífica y definitiva y en el peor de los casos si no hubiera el acuerdo, el trámite seguirá su instancia judicial, puesto que este acuerdo o desacuerdo será igual a una Audiencia de Conciliación.

En el Ecuador se han creado muchos centros de mediación y arbitraje, a nivel nacional con el fin de poder abarcar todas las audiencias requeridas por la sociedad, lamentablemente hoy en día son insuficientes y su servicio es muy deficiente por cuanto la gran mayoría de estos centros son particulares lo que hace que sus servicios se especialicen por el interés que fueron creados y no son gratuitos, la población no puede acceder a ellos fácilmente y por lo tanto no cumplen efectivamente para lo que fueron creados, pues debería ser un principio de accesibilidad a la justicia.

El problema principal que se ha llegado a dar en la actualidad es la inasistencia de las partes a las audiencias de mediación a las que son invitados por un centro de mediación y arbitraje, debido al desconocimiento especialmente por parte de los tarjetahabientes, por ser mal asesores, consultores y hasta muchos abogados que desconocen de este método de solución de conflictos; mientras que las ventajas que tiene el hecho de fomentar la cultura de diálogo, como la necesidad de dar a conocer este método para que llegue a todos los rincones de nuestro país, más allá de los esfuerzos de la difusión, por parte del Consejo de la Judicatura, puesto que será de mucha importancia el informar responsablemente acerca de esta noble herramienta legal, entonces se debería reformar la ley y agregar en los contratos de tarjetas a la mediación para evitar llegar como última instancia a una demanda judicial para la solución de este tipo de conflictos,.

Se trata de implementar este método de solución de conflictos y controversias para el cobro de deudas de tarjetas de crédito, pues hace unos pocos años se le ha dado el carácter legal, en muchos países se han aprobado leyes en las que se ha regulado e instaurado a la mediación y el arbitraje como métodos aceptados y comprobados para la solución de

disputas comerciales, civiles y de familia, de ahí que en nuestro país también se lo viene haciendo, con el fin de descongestionar la carga procesal existente. Puesto que el número de casos instaurados en la Función Judicial, no siempre son resueltos, muchos de ellos los abandonan o desisten de seguir la acción, entonces creemos estar seguros de que la mediación vendría a dar soluciones rápidas y de poco costo a conflictos ocasionados por disputas o controversias.

El 23 de Mayo de 2016, la Asamblea Nacional entrega al país el Código General de Procesos y entrará en una era llamada de oralidad con respecto a los juicios en materia civil esto quiere decir que desde el día lunes 23 de Mayo este tipo de procesos no se resolvían en salas, sino solo por medio de escritos entre el Juez, el demandado y el demandante.

Pues con la vigencia del COGEP, las audiencias serán orales; y, se tramitará demandas por deudas impagas, por incumplimientos de contratos de compra-venta, por anulación de contratos de arrendamiento, por desahucios, por herencias, por letras de cambio, etc.

Según el Presidente de la Corte de Pichincha Doctor Marco Rodríguez, señala que estos juicios que llegaban a durar muchos años en la actualidad durarán meses en su tramitología, entre los años 2014 y 2015 ingresaron cada año en un promedio de 110.000 procesos judiciales, señaló que de enero a febrero sumaron unos 20.075 juicios, de allí que el Consejo de la Judicatura implementó 938 salas en todo el país, llegando a capacitar a 2000 funcionarios judiciales.

Pues si bien esta medida, de la oralidad recién implementada será de mucha importancia y gran utilidad en la sociedad, el tiempo será quien dé la razón de la efectividad o del fracaso de esta medida

Sin embargo de que en el supuesto que venga hacer una medida de gran ayuda y solución por la agilidad y rapidez en la resolución de casos, se tendrá que comprobar si todas las salas creadas son suficientes para dar cabida a tantas audiencias en tiempos y espacio a los procesos judiciales; y el pronto despacho de los juicios, pues mi investigación señala que la mejor solución a la recuperación de cartera para el cobro de tarjetas de crédito es la mediación, por cuanto en mi propuesta también está la de tratar en lo posible de que no se llegue siquiera a la demanda..

Las reformas implementadas en la última década en la justicia especialmente en los países de Latino América, y que han conllevado a abrir la puerta para la inclusión de los llamados

métodos alternativos de resolución de conflictos en las leyes actuales, los procesos de globalización, especialmente en el comercio internacional global y que han promovido el uso de métodos Alternativos de Resolución de Conflictos (MARCs) debido a la ausencia de una Corte Supranacional para que dirima los litigios entre individuos de las distintas naciones y sus legislaciones, por lo que se ha hecho indispensable la necesidad de crear un sistema nuevo, voluntario, ágil y económico.

Resumiendo diremos que la Mediación es un mecanismo de resolución alternativa de conflictos (MARC), que ayuda a resolver en forma pacífica diferentes tipos de conflictos, en la que se puede evidenciar un acercamiento entre las partes que tienen una posición de controversia, esperando que el mediador les ayude a clarificar esos intereses en conflicto llegando a un acuerdo satisfactorio, sin tener que recurrir a un proceso judicial.

RECOMENDACIONES

La mediación como método alternativo de solución es necesario que sea implementado de una manera más generalizada en la sociedad, mediante mayor publicidad y difusión por parte del Consejo de la Judicatura, a fin de que se conozca a profundidad las bondades de este método, y que no sea solamente a petición de parte ya que generalmente es la entidad financiera o emisora de tarjetas de crédito, las que en forma discrecional sea la que decida si se somete o no la mediación, o decide demandar.

Por ello la recomendación va para los tarjetahabientes o clientes que se encuentren en mora con sus créditos de tarjetas, y sean ellos los que soliciten a la Superintendencia de Bancos y Seguros y por su intermedio llegar al ente regulador principal que es a la Junta Bancaria para que disponga se incorpore en los contratos de adhesión una cláusula en la que conste el someterse a la mediación.

Tal y como se ha venido haciendo en los contratos de compraventa de vehículos en las concesionarias, como la Chevrolet, la Toyota o Hyundai en la que ya viene incorporado en una cláusula el someterse a un Centro de Mediación al momento en que una de las partes contratantes incumpliera con dicho contrato.

En consecuencia deberá entenderse a la mediación como una parte integral de una justicia de paz, por lo que debería contarse con más iniciativas estatales con el fin de permitir el acceso a la justicia y que esto no signifique la creación de más juzgados, sino más bien fortalecer a este y a otros métodos que puedan servir para solucionar los conflictos, tal y como lo dispone la Constitución Política del Estado.

Crear más centros de mediación a nivel nacional, y capacitar a sus respectivos funcionarios para que pueda abastecer a un sin número de clientes, para que no exista el problema de no tener en donde se realicen las respectivas audiencias, con lo que se podría llegar a tener mayor volumen de clientes optando por este método y con esto descongestionar de tanto juicio de mejor a la Función Judicial.

Pues la principal recomendación y propuesta se enfoca en este trabajo para que la Superintendencia de Bancos y Seguros, y la Junta Bancaria como entes reguladores del Sistema Financiero por petición de los tarjetahabientes, se incluya una cláusula en los contratos de adhesión de tarjetas de crédito, con el fin de que las partes voluntariamente puedan acceder a un método de solución de conflictos, la mediación por ser un método

sencillo, de menor gasto, de reducción de tiempo, de forma eficaz, de exclusiva voluntad de las partes, de solución definitiva, y de descarga procesal para la Función Judicial, y de no haber una solución definitiva para las partes, la acta de mediación servirá como título ejecutivo para seguir con el proceso judicial pertinente.

Pues nuestra función a como Abogados, especialmente todos los que están en el libre ejercicio profesional tenemos el deber y la obligación de incentivar a nuestros clientes la cultura de paz y de la mediación, para solucionar nuestros conflictos y diferencias

En virtud de todo lo expuesto se recomienda al Estado, a través de las entidades de control y regulación de las instituciones del sistema financiero, mejoren los programas de educación financiera existente, para que uno de los problemas principales no radique en la falta de conocimiento del sistema bancario y sobre todo los niveles de endeudamiento que una persona puede acceder..

Este trabajo de investigación busca determinar que la mediación si constituye un mecanismo efectivo y eficaz para poder resolver conflictos derivados de la falta de pago por consumos realizados en las tarjetas de crédito, se debe por lo tanto reconocer que los centros de mediación y los mediadores son pilares fundamentales de esta propuesta, ya que sin mediadores profesionales, no se podría alcanzar el objetivo de esta investigación. Por esta razón se recomienda la implementación de mediadores especialistas en cobranzas de tarjetas de crédito a fin de que puedan resolver este tipo de controversias, con pleno conocimiento del tema.

Se recomienda también que se siga realizando pruebas tratando de incrementar el número de audiencias por parte de las entidades financieras y emisoras de tarjetas de crédito, especialmente a sus departamentos de cobranzas, estudios jurídicos externos, departamentos legales, empresas de cobranzas para que utilicen la mediación como método de solución a la recuperación de cartera de tarjetas de crédito, con el fin de que comprueben que es de mucho beneficio para las partes como para la descongestión de tantos juicios.

BIBLIOGRAFÍA

- Arias, J. (1937). *Nociones Elementales de Derecho Romano*. Buenos Aires, Argentina: Librería y Editorial "La Facultad Bernabé y Cía."
- Asamblea Nacional Constituyente de Montecristi (2008). *Constitución Política De La Republica Del Ecuador*. Quito, Ecuador.
- Borras, S. (2006). *Garantía de la Mediación*. Lima: Editorial Personalizada
- Brizonce, O, (1993). *Nuevo Modelo para ofrecer alternativas válidas a los conflictos de los hombres*.
- Cabanellas, G. (2000). *Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual Tomos I y III*. Editorial Helista SRL 16 Edición.
- Cámara De Comercio De Quito (24 de Noviembre de 2005) *Derecho Ecuador*. Revista Judicial Diario La Hora Recuperado de: http://www.derechoecuador.com/index2.php?option=com_content&do_pdf=1&id=2423.
- Capelleti, M. (1981). *Justicia participativa*
- Celleri, E. (2003). *Sistema de Práctica Procesal Civil*. Quito, Ecuador. Pudeleco.
- Centro De Mediación De La Procuraduría General Del Estado. (2006). *Manual operativo*. Quito, Ecuador.
- Código Civil.
- Código de la niñez y la adolescencia (2003). ART. 294.
- Corporación de Estudios y Publicaciones Vigentes. (2015). *Código de procedimiento civil*. Quito, Ecuador.
- Corporación de Estudios y Publicaciones Vigente (2015). *Código Civil*. Quito, Ecuador.
- Código Del Trabajo (2015). ART. 477 Actualizado.
- Código Orgánico De La Función Judicial. (2009). Registro Oficial Suplemento 544 de 09 de marzo de 2009. Quito, Ecuador.

Código Orgánico General De Procesos (2015). Quito, Ecuador.

Consejo De Participación Ciudadana Y Control Social (CPCCS) (2010)

Consejo Nacional De La Judicatura (2016). Causas. Recuperado de: <http://consultas.Función judicial.gob.ec>

Constitución Política Del Estado (2008). Art. 97. Quito, Ecuador.

Delgado Alonzo, C. T. (2010). Práctica de Arbitraje y Mediación.

El Historiador (2011). Recuperado el 26 de Diciembre de 2011 de: <http://www.elhistoriador.es/comercio.htm>

El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina. Ley 26.589.- Establéese con carácter obligatorio la mediación previa a procesos judiciales. Argentina

Fernández Orenes F. & Villalobos Ruiz D. (2003). La tarjeta de crédito. Los medios de pago. Madrid FC Editorial.

Folberg Jay y Taylor Alison. (1992). "Mediación Resolución de conflictos sin litigio"

Funquen M. (2015). *Los conflictos y las formas Alternativas de Resolución*. Recuperado de: <http://www-revistatabularasa.org/numero1/Mfuquen.pdf>.

Gozaini, Osvaldo, A. (1995). Formas Alternativas para la Resolución de Conflictos.

Jalkh, R. G. (1997). Centro de Mediación. Compilador Director de CLD.

Junta Bancaria Del Ecuador Resolución No.JB-2013-2736 Página 4

Lexis S.A. (2015). Diccionario Jurídico. Quito, Ecuador.

Ley de Arbitraje y Mediación (2011). Quito. Corporación de Estudios y Publicaciones.

Ley de Arbitraje y Mediación Codificación (2009). Registro Oficial 417 de 14 –dic-2006
Última modificación 09-mar-2009.

Ley de Contratación Pública (2008). ARTS. 160, 161, Y 162 Año 2008.

Ley General De Instituciones Del Sistema Financiero Vigente

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2010). Quito Corporación de Estudios y Publicaciones.

Ley Orgánica de la Defensoría del Consumidor (2000). ART. 50 Y 81 Año 2000.

Ley Orgánica De La Defensoría Del Pueblo (1997). Art 8 letra f) Año 1997.

Maslow Abraham. (2016). Una teoría sobre la motivación humana 1943. La pirámide de las necesidades de Maslow, vigente en el marketing actual. Recuperado de: <http://cuadernodemarketing.com/la-piramide.de-las-necesidades-demaslow/>

Merino, Pérez, G. (2007). Enciclopedia de Práctica Jurídica, Apéndice XV, Librería Magnus. Guayaquil, Ecuador.

Naciones Unidas, Organización de los Estados Americanos (2014). Constituye un organismo regional, en su Art. 25.

Omeba. (2005). Enciclopedia Jurídica, Tomo XVII.

Procuraduría General Del Estado (2006). Manual Operativo del Centro de Mediación Quito Procuraduría General del Estado.

Revista Judicial del Diario La Hora (2012). *Projusticia*. Recuperado de: http://www.derechoecuador.com/index2.php?option=com_content&do_pdf=1&id=5578

Resolución Alternativa De Conflictos. (2014). Publicación del Centro de Mediación de la Corporación Latinoamericana para el Desarrollo.

Salcedo, Verduga, E. (2007). El arbitraje, La Justicia Alternativa. Editorial Distrilib, Edición II Actualizada 2007. Guayaquil, Ecuador.

Tarjetas de crédito. (2011). Consejos para el consumidor final. Recuperado el 30 de Diciembre de 2011 de: http://www.lastarjetascredito.com/Deudas_con_tarjetas_de_credito_Causas.html

Tratado Teórico Práctico de Derecho Procesal Civil y Comercial. Buenos Aires: EDIAR. Touzard Hubert. (1981). La Mediación y la solución a los conflictos”.

UDLA (2001). Gestión Alternativa del Conflicto. Quito, Ecuador. Pro justicia

Vanegas, León. (2004). Los Derechos Humanos, La equidad e igualdad de género en la Mediación.

Venegas Cortazar A. (2006). Mediación y Arbitraje Apuntes y Criterios.

Villacis Parada, A. (2015) Arbitraje y Mediación de la Universidad de Especialidades Espíritu Santo UEES. Quito, Ecuador.

Wordreference (2011). El Cobrador (2011). Recuperado de: <http://www.wordreference.com/definición/cobrador>.

ANEXOS

Anexo 1.

Modelo de entrevista realizada:

- 1.- Cree Usted que la mediación es una medida alternativa a la solución de conflictos?
- 2.- Usted conoce si en los últimos cinco años se ha llevado a cabo algún caso en este campo en un centro de mediación y que resultado se obtuvo?
- 3.- Conoce usted cuantos casos de mediación se han realizado y en cual centro de mediación?
- 4.- Cree usted que siendo la mediación un método de solución de conflictos se podría llegar a establecer que se lo regule de manera obligatoria en los contratos de solicitud para las partes, mediante una resolución de la Superintendencia de Bancos?
- 5.- Usted considera que con la implementación de la mediación como método de solución de conflictos se podría evitar tiempo y dinero a las partes y descongestionar la carga procesal en la Función Judicial?
- 6.- Cuantas demandas judiciales se han iniciado en su institución mensualmente para la recuperación de cartera, en los últimos dos años?
- 7.- Por que los estudios jurídicos o abogados externos de las instituciones financieras no implementan la mediación como método de solución de conflictos en la recuperación de cartera?
- 8.- Que tiempo aproximadamente demora un juicio ejecutivo en su tramitología, hasta obtener sentencia ejecutoriada?
- 9.- Cual es el costo de un juicio ejecutivo y de uno de insolvencia que representa para el demandado?
- 10.- Cree usted que la mediación como método de solución a los conflictos en la recuperación de cartera en las tarjetas de crédito, si se lo hiciera de manera obligatoria para las partes se podría evitar el incremento de juicios en la Función Judicial?

11.- Usted cree que una entidad financiera o ente emisor de tarjetas de crédito debería establecer una política especial de análisis de crédito a una persona que va a adquirir una tarjeta de crédito, cuando este tenga 18 años esto con el propósito de controlar en algo la morosidad?

12.- Cree usted que sería conveniente que todas las entidades financieras como las emisoras de tarjetas de crédito de manera obligatoria pidan no solo garantías personales sino también garantías reales según el monto o cupo otorgado (pasados los \$ 20 .000 USD)?

13.- Cree usted que es muy fácil obtener una tarjeta de crédito en nuestro país?

14.- Usted estaría de acuerdo en que se debería implementar de parte de las entidades financieras y emisoras de tarjetas de crédito, una política del buen uso y utilización de las tarjeta de crédito, especialmente en los departamentos de Crédito y Cobranzas?

15.- Qué políticas se debería implementar para tratar de evitar que cada año suba el porcentaje de clientes morosos de tarjetas de crédito?

Nombres y apellidos del entrevistado:

Entidad:-----

Cargo o Función:-----

Fecha: -----

Anexo 2.

Cuadro estadístico del Consejo de la Judicatura

CONSEJO DE LA JUDICATURA
DIRECCIÓN NACIONAL DE ESTUDIOS JURIMÉTRICOS Y ESTADÍSTICA

NÚMERO DE CAUSAS INGRESADAS Y RESUELTAS 2012 - JULIO 2015 (JUICIOS EJECUTIVOS, VERBAL SUMARIO Y DE INSOLVENCIA)

TIPO DE JUICIO	INGRESADAS 2012	INGRESADAS 2013	INGRESADAS 2014	INGRESADAS 2015	RESUELTAS 2012	RESUELTAS 2013	RESUELTAS 2014	RESUELTAS 2015
EJECUTIVO	45.862	56.880	57.873	35.151	52.765	53.068	54.460	41.082
INSOLVENCIA	4.996	5.183	4.886	3.477	3.503	3.249	3.685	3.068
VERBAL SUMARIO	16.602	16.128	12.378	7.355	26.505	16.774	14.256	10.827
TOTAL GENERAL	67.460	78.191	75.137	45.983	82.773	73.091	72.401	54.977

Fuente: Sistema Automático de Trámites Judiciales (SATJE)
Fecha de corte: 30 de junio de 2015

CONSEJO DE LA JUDICATURA
DIRECCIÓN NACIONAL DE ESTUDIOS JURIMÉTRICOS Y ESTADÍSTICA

NÚMERO DE CAUSAS INGRESADAS Y RESUELTAS 2012 - JULIO 2015 (JUICIOS EJECUTIVO)

TIPO DE JUICIO	INGRESADAS 2012	INGRESADAS 2013	INGRESADAS 2014	INGRESADAS 2015
EJECUTIVO	45.862	56.880	57.873	35.151
INSOLVENCIA	4.996	5.183	4.886	3.477
VERBAL SUMARIO	16.602	16.128	12.378	7.355
TOTAL GENERAL	67.460	78.191	75.137	45.983

Fuente: Sistema Automático de Trámites Judiciales (SATJE)
Fecha de corte: 30 de junio de 2015

Anexo 3.

Solicitud de tarjetas de crédito.

FRENTE

APLICACIÓN DE TARJETA

Marque con una X (teja) tarjeta(s) que desea solicitar

DISCOVER DISCOVER VISA TITANIUM

DINERS CLUB DISCOVER VISA TITANIUM

Programa de Recompensas CLARO CLUB MILES

Diners Club se reserva el derecho de emitir la tarjeta de crédito que mejor se ajuste al perfil de crédito del solicitante

DATOS PERSONALES

Nombre(s) Completo(s): _____ Apellido(s) Completo(s): _____

Documento de Identidad: C.C. Pasaporte _____ Género: Masculino Femenino

Fecha de Expedición de Pasaporte: _____ Fecha de Caducidad de Pasaporte: _____

Fecha de Ingreso al País: _____ Estado Migratorio: _____ Fecha de Expedición de Pasaporte: _____ Cléigo: _____

Estado Civil: Soltero Casado Unión Libre Divorciado Viudo

Nombre Cónyuge: _____ Documento de Identidad: _____ C.C. Pasaporte _____

Separación de Bienes: SI NO _____ Tiempo de Relación: _____ Cargos Familiares: _____

SOLICITANTE **CÓNYUGE**

Teléfono Domicilio: _____ Teléfono Trabajo: _____

Teléfono Celular: _____ Correo electrónico: _____

Ciudad y Fecha de Nacimiento: _____ Nacionalidad: _____

Profesión: _____ Nivel de Estudios: Sin Estudios Primaria Secundaria Sin Estudios Primaria Secundaria Maestría/PHD Universitaria Diplomado Maestría/PHD Universitaria Diplomado Maestría/PHD Formación Intermedia (Técnica) Formación Intermedia (Técnica) Formación Intermedia (Técnica)

Institución: _____ Institución: _____

Residencia Solicitante: Propia Hipotecada Propia No Hipotecada Arrendada Prestada Vive con Familiares

Tiempo de residencia actual: _____ Años _____ Meses _____

DATOS DE LOCALIZACIÓN

Dirección Domicilio: _____ Dirección Trabajo: _____

Ciudad/Provincia: _____ Cantón/Parroquia: _____

Barrio o Sector: _____ Calle Principal/Número: _____

Transversal: _____ Edificio: _____

Plaza/No. Departamento: _____ Referencia: _____

Dirección envío de correspondencia/Estado de cuenta: Domicilio Trabajo Otro

Dirección de entrega de tarjeta (Entrega directa a cliente): Domicilio Trabajo Otro

Si Usted requiere autorizar a una tercera persona para que recoja su tarjeta, por favor detalle la siguiente información:

Nombre completo: _____ C.C.: _____

Dirección completa: _____ Tel.: _____ Celular: _____

DATOS DEL TRABAJO/ACTIVIDAD

Situación Laboral: Relación de dependencia Propietario Relación de dependencia Propietario Honorarios Profesionales Honorarios Profesionales Otro: _____

Nombre de la empresa: _____ Cargo: _____

Sector económico: _____ Subsector: _____

Relación de Dependencia del Solicitante

Empresa anterior	Tiempo:	Año	Meses	Cargo anterior:
Empresa actual	Tiempo:	Año	Meses	Cargo actual:
Fecha inicio trabajo anterior	Fecha salida trabajo anterior	Fecha inicio trabajo actual		

Servicios Profesionales del Solicitante

Sector económico:	RUC:	Ventas mes:
-------------------	------	-------------

POSTERIOR

Actividad Independiente (Negocio Propio):

Ventas mensuales: _____ Costos mensuales: _____ Gastos mensuales: _____

Udidad/No: _____ No. de empleados: _____ No. de Oficinas/Sucursales: _____

Declaro que SI NO soy una "Persona Expuesta Políticamente", por desempeñar o haber desempeñado alguna dignidad pública de elección popular o de alta responsabilidad en el estado. Dignidad / Cargo: _____

Declaro que SI NO mantengo relaciones comerciales contractuales laborales o me encuentro asociado de cualquier forma con una "Persona Expuesta Políticamente".

INFORMACIÓN FINANCIERA DEL CLIENTE

Origen Recursos: Empleado Público Empleado Privado Independiente Jubilado o Pensionista

Rentista Patrimonio del Exterior Otro Específico: _____

INGRESOS MENSUALES US\$

Ingresos fijos: _____ Ingresos variables: _____

Otros ingresos: _____ Ingresos esporádicos: _____

Ingresos cónyuge: _____

TOTAL INGRESOS: _____

GASTOS MENSUALES US\$

Gastos básicos: _____ Arrendado: _____

Otros gastos: _____ Gastos específicos: _____

Costa créditos: _____

TOTAL EGRESOS: _____

BIENES

Tipo	Hipotecado	Alivio	Mts.	Utilización
Casa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Casa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Terreno	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Otro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

VEHÍCULOS

Marca/Modelo	Pais	Año	Prendado	Avenida
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

DETALLE DE INVERSIONES

Entidad	Tipo	Fecha Vcto.	Valor

ACTIVOS US\$

Cuentas por pagar: _____ Inversiones: _____

Bienes inmuebles: _____ Bienes muebles: _____

Caja por cobrar: _____ Otros: _____

PASIVOS US\$

Tarjetas de crédito: _____ Prést. hipotecarios: _____

Prést. personales: _____ Prést. consumo: _____

Otros: _____

TOTAL: _____

REFERENCIAS BANCARIAS

Banco: Ahc. Ch. No. Ahc. Ch. No.

Casa Comercial: _____ Monte Caimán: _____ Teléfono: _____

TARJETAS ADICIONAL Y/O COVENIO

Seleccione las tarjetas (s) que desea solicitar:

SUPERMAX HOSPITAL METROPOLITANO HOSPITAL DE LOS VALLES

MARIACHI HOSPITAL ALVARO HOSPITAL DEL RÍO

MILTON COLÓN O RIVA QUINÓ HOSPITAL MILITARIO

MEDICAMENTO GAS SUB TUBO ASBESTICAS GAS ASBESTICAS

*Servicio de Asesoría en préstamos por parte del Ecuador S.A.

REFERENCIAS FAMILIARES (Que no viva con Usted)

Nombre(s) y apellido(s): _____ Dirección: _____ Tel.: _____ E-mail: _____

Nombre(s) y apellido(s): _____ Dirección: _____ Tel.: _____ E-mail: _____

Nombre(s) y apellido(s): _____ Dirección: _____ Tel.: _____ E-mail: _____

AUTORIZACIÓN DE DÉBITO AUTOMÁTICO Diners Discover Visa

Banco: Ahc. Ch. No. E-mail: _____

AUTORIZACIÓN ENVÍO ESTADO DE CUENTA VIRTUAL

NOMBRE QUE APARECERÁ EN SU TARJETA _____

PARA USO EXCLUSIVO DE LA INSTITUCIÓN

Qui. Vendedor: _____ Nombre: _____ Domicilio: _____ Fecha: _____

No. Revisación: _____ R.P. R.A. No. Cuentas: _____ Firma: _____ Observación: _____

No. Revisación: _____ R.P. R.A. No. Cuentas: _____ Firma: _____ Observación: _____

No. Revisación: _____ R.P. R.A. No. Cuentas: _____ Firma: _____ Observación: _____

No. Revisación: _____ R.P. R.A. No. Cuentas: _____ Firma: _____ Observación: _____

Dr. Patricio Carrillo Zurita
jpcarril@hotmail.com
 Cel.: 0984 588 142