



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES**  
**CARRERA DE DERECHO**

**TEMA:**

---

**“EL COBRO JUDICIAL DE TARJETAS DE CRÉDITO Y EL PRINCIPIO DE CELERIDAD PROCESAL”**

---

Proyecto de graduación previo a la obtención del Título de Abogado de los Juzgados y Tribunales de la República del Ecuador

**AUTOR:**

Jhajayra Yamilex Herrera Córdova

**TUTOR:**

Dr. Mg. José Luis Vásconez

Ambato – Ecuador

2021

## CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dr. Mg. José Luis Vásquez , en mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación, denominado “**EL COBRO JUDICIAL DE TARJETAS DE CRÉDITO Y EL PRINCIPIO DE CELERIDAD PROCESAL**”, certifico que el mismo fue elaborado por la señorita Jhjayra Yamilex Herrera Córdova, previo a la obtención del título de Abogada de los Juzgados y Tribunales de la República del Ecuador; y considerando que dicho proyecto de investigación reúne los requisitos técnicos, metodológicos, científicos, jurídico y reglamentarios, autorizo su presentación ante el organismo pertinente a fin de que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.

Ambato, 20 de agosto de 2021

SUSCRIBO



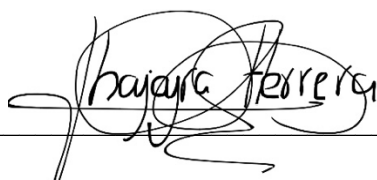
---

Dr. Mg. José Luis Vásquez  
**TUTOR**

## **AUTORÍA DEL TRABAJO**

El presente trabajo de investigación se basa en los estudios realizados durante la carrera, revisión bibliográfica y de campo, llegando a las conclusiones descritas en la investigación. Las ideas, opiniones y comentarios especificados en este informe, son de exclusiva responsabilidad de su autor.

Ambato, 20 de agosto de 2021



---

JHAJAYRA YAMILEX HERRERA CÓRDOVA

**C.C 1804490843**

**AUTORA**

## **DERECHOS DEL AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de esta tesis o parte de ella un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos en línea patrimoniales de mi tesis, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta tesis, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

Ambato, 20 de agosto de 2021



---

JHAJAYRA YAMILEX HERRERA CÓRDOVA

**C.C 1804490843**

**LA AUTORA**

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO**

La Comisión de Estudio y Calificación del Informe del Trabajo de titulación, sobre el tema: **“EL COBRO JUDICIAL DE TARJETAS DE CRÉDITO Y EL PRINCIPIO DE CELERIDAD PROCESAL”**, presentado por la señorita Jhajayra Yamilex Herrera Córdova, egresada de la Carrera de Derecho, una vez revisada y calificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos técnicos y científicos de investigación.

Por lo tanto, se autoriza la presentación ante los organismos pertinentes.

Ambato, .....2021

### **LA COMISIÓN**

.....

**Dr.**

**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**

.....  
**Dr.**

**MIEMBRO**

.....  
**Dr.**

**MIEMBRO**

## **AGRADECIMIENTO**

*Agradezco a Dios, que con su inmenso amor me permitió culminar mi desarrollo profesional.*

*A la Universidad Técnica de Ambato que me abrió las puertas para enriquecer mis conocimientos.*

*A mis docentes de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales, Carrera de Derecho, por compartir su cátedra y experiencias para mi vida profesional.*

*A mi tutor Dr. José Luis Vásquez por ser el guía de mi trabajo de titulación.*

*A mi familia, amigos quienes de una u otra manera me apoyaron para no rendirme y poder culminar con éxito mi meta planteada.*

***Jhajayra Herrera Córdova***

## DEDICATORIA

*A Dios por ser mi guía indispensable a lo largo de mi vida estudiantil.*

*A mi madre Laura por su apoyo y confianza ya que sin ella no hubiese sido posible este sueño, desde el cielo me envió todas las fuerzas y ganas para culminar con mi proceso académico.*

*A mi Padre Jorge por cada uno de sus sacrificios, por cada palmada en la espalda, por cada consejo que fueron mi guía en el transcurso de mi vida estudiantil. Mi éxito se lo debo a él.*

*A mi hijo Zayden que ha sido mi motor para seguir adelante en mis días más grises.*

*A mi esposo Gabriel su ayuda ha sido fundamental. Este proyecto no fue fácil, pero estuvo apoyándome hasta donde sus alcances lo permitían, siempre me decía que lo lograría perfectamente.*

*A mis hermanos Betty, Silvia, Vero, Jorge, Bryan que de una u otra forma me dieron aliento para culminar mi trabajo de titulación.*

*A mi amiga Paty por sus palabras de aliento para culminar mi carrera.*

***Jhajayra Herrera Córdova***

## INDICE DE CONTENIDOS

A. PORTADA .....	i
B. AUTORÍA DEL TRABAJO .....	iii
C. DERECHOS DEL AUTOR .....	iv
D. APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO .....	v
E. AGRADECIMIENTO .....	vi
F. DEDICATORIA .....	vii
G. RESUMEN EJECUTIVO .....	x
H. ABSTRACT .....	xii
CAPITULO I .....	- 1 -
MARCO TEÓRICO .....	- 1 -
1.1 Antecedentes Investigativos .....	- 1 -
1.2 Objetivos .....	- 16 -
1.2.1 Objetivo General .....	- 16 -
1.2.2 Objetivos específicos .....	- 16 -
CAPITULO II .....	- 17 -
METODOLOGÍA .....	- 17 -
2.1 Materiales .....	- 17 -
Recursos Humanos .....	- 17 -
Recursos Institucionales .....	- 17 -
Recursos tecnológicos .....	- 17 -
Recursos Materiales .....	- 18 -
Recursos Económicos .....	- 18 -
2.2. Métodos Investigativos .....	- 18 -
2.3. Modalidad básica de investigación .....	- 19 -
Básica .....	- 19 -
Bibliográfica – Documental .....	- 19 -
De campo .....	- 20 -
2.4. Nivel o tipo de investigación .....	- 20 -
Investigación Exploratoria .....	- 21 -
Investigación Descriptiva .....	- 21 -



Investigación Correlacional.....	- 21 -
Investigación Explicativa.....	- 22 -
2.5. Población y muestra .....	- 22 -
CAPITULO III .....	- 23 -
RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	- 23 -
3.1. Análisis y discusión de los resultados .....	- 23 -
3.1.1 Entrevista a Coordinadores legales de entidades financieras. - .....	24
3.1.2 Entrevista a Jueces de la Unidad Judicial Civil de Ambato. -.....	26
CAPÍTULO IV.....	31
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	31
4.1. Conclusiones.....	31
4.2 Recomendaciones.....	33
Bibliografía.....	34
Anexo.....	36
Entrevista.....	36

#### **LISTA DE TABLAS**

TABLA 1 ENTREVISTA A COORDINADORES LEGALES DE ENTIDADES FINANCIERAS .....	24
TABLA 2 ENTREVISTA A JUECES DE LA UNIDAD JUDICIAL CIVIL DE AMBATO.....	26

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES**  
**CARRERA DE DERECHO**

**RESUMEN EJECUTIVO**

**Tema:** “El Cobro Judicial de Tarjetas de Crédito y el Principio de Celeridad Procesal”

**Autor:** Jhajayra Yamilex Herrera Córdova

La presente investigación despliega como objetivo fundamental el desarrollar un análisis crítico jurídico sobre el alcance que implica la dilación del cobro judicial de las tarjetas de crédito en la aplicación del principio de celeridad procesal en la administración de justicia. De manera particular el investigador enfocado en referencias doctrinales confiables sustenta la importancia de observar y utilizar el principio de celeridad procesal dentro de las contiendas legales pertinentes, que tienen como base principal el validar los derechos de las partes intervinientes considerando que siempre dentro de un proceso contencioso donde participan una persona natural y otra persona jurídica de derecho privado; que para el caso vendría hacer un institución financiera emisora de la tarjeta de crédito, la parte más débil recae sobre la persona natural que en muchos de los casos no cuenta con el asesoramiento legal necesario lo que le obliga a cancelar valores moratorios que exceden hasta por el triple de la deuda generada por el uso de la tarjeta de crédito.

A través de un sinnúmero de casos no resueltos por el órgano jurisdiccional se analizara las ventajas y desventajas que conllevan tanto para la entidad financiera como para el tarjetahabiente el recurrir al órgano de justicia en espera de una respuesta favorable a sus exigencias, que por lo general tienen una larga duración al no existir un proceso especial ya que la vía competente a tramitarse es la ordinaria ampliando aún más su proceso de cobro, lo que no solo aminora el capital patrimonial de la entidad emisora de la tarjeta sino que trastorna el normal desarrollo de la vida del deudor afectando incluso su derecho a la privacidad, debido a la practicas demasiado invasivas que muchas instituciones acreedoras emplean para la recuperación de los valores pendientes de pago, incurriendo hasta en

acciones punibles. Siendo necesario evaluar si la cuantía que representa el uso de tarjetas de crédito compensa el activar el órgano jurisdiccional o más bien se requiere emplear medios alternativos que solucionen los conflictos de las partes, reivindicando sus derechos y garantizando una breve respuesta a sus reclamos, tal como lo consagra el principio de celeridad procesal instituido en la Constitución de la República.

En el desarrollo de la investigación se estudiará estrictamente solo en los casos que sea imposible una solución pacífica y se tenga como única alternativa el recurrir al auxilio del órgano jurisdiccional la necesidad de reformar lo constante en el Código Orgánico General de Procesos específicamente en lo que recoge el Capítulo II sobre el Juicio Monitorio verificando si es posible el adicionar un inciso especial que considere lo referente al cobro de las tarjetas de crédito, estableciendo claramente como medio de prueba eficaz y suficiente, los estados de cuenta del socio deudor siempre que se justifique con una liquidación pormenorizada los valores que se pretendan cobrar.

El fundamento metodológico de la investigación se basa en la aplicación, cualitativa, tomado como base el análisis documental y bibliográfico de la doctrina para establecer un cuestionario aplicado por medio de una entrevista a los profesionales expertos y habidos en el tema para así conocer su criterio y puedan darnos una concepción general de la realidad problemática presentada. Permitiendo desarrollar las conclusiones y recomendaciones, obtenidas por el estudio doctrinario, bibliográfico.

**Palabras claves:** Celeridad y Economía Procesal, Tarjeta de Crédito, Cobro Judicial.

**TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO**  
**FACULTY OF JURISPRUDENCE AND SOCIAL SCIENCES**  
**LAW CAREER**

**ABSTRACT**

**Theme:** Judicial Collection of Credit Cards and the Principle of Procedural Speed

**Author:** Jhajayra Yamilex Herrera Cordova

This research deals with the judicial collection of credit cards and its incidence on the principle of procedural celerity, due to the fact that there are few cases resolved within the jurisdictional body in relation to the topic, it was approached from a qualitative approach since it is impossible to measure the problem in a quantitative way, being necessary to focus on a descriptive, exploratory and field research, which allows enriching and expanding the knowledge of the researcher through the criteria provided by the subjects directly involved both in the administrative and judicial sphere. The bibliographic documentary methodological technique contributed in the storage of information on comparative law sources, which glimpsed the need of applicable norms to this aspect mainly related to the defense of credit card holders, later interviews were conducted with Legal Coordinators of Financial Entities and Judges of the Civil Judicial Unit of Ambato specialists in the Civil branch, therefore they enjoy a vast knowledge regarding contracts and monetary obligations regardless of how they have been contracted, so their insights provided a relevant contribution in the research that was developed. It is necessary to emphasize that the central nucleus of this research work is to determine how the judicial collection of credit cards affects the principle of procedural speed, which is not fulfilled since there is no reliable process that guarantees the rights of the parties and the access to an expeditious justice, without delays.

**Key words:** Speed and Procedural Economy, Credit Card, Judicial Collection.

# CAPITULO I

## MARCO TEÓRICO

### 1.1 Antecedentes Investigativos

#### *Cobro Judicial de las Tarjetas de Crédito*

##### **Las tarjetas de Crédito.**

Las formas más primitivas de las tarjetas de crédito fueron aquellas que se empezaron a difundir entre algunas empresas de Estados Unidos en la década de 1920. Estas tarjetas eran de uso interno en tales compañías y servían para acreditar sueldos y realizar otras operaciones simples, aunque no estaban todavía dirigidas hacia el consumo. Con todo, la primera tarjeta de crédito universal, que fue aceptada en muchos establecimientos, fue emitida por Diner's Club en 1950 ( (Muñoz, 1981, p. 765).

La tarjeta de crédito consiste en una herramienta del sistema financiero. A través de la cual “el emisor otorga una línea de crédito al tarjetahabiente, que le permite realizar consumos en los establecimientos que se encuentran afiliados a la red de tarjeta de crédito correspondiente”. (Zurita, 2016, p. 4)

Una tarjeta de crédito es un documento de material plástico o metal emitido por un banco o institución especializada a nombre de una persona, que podrá utilizarla para efectuar compras sin tener que pagar en efectivo y pudiendo, además, llevar el pago de los productos a períodos futuros. ( Villegas, 2005, p .213)

Las tarjetas de crédito suelen tener un límite de dinero que permite que la persona compre o consuma servicios. No obstante, la entidad emisora de la tarjeta de crédito carga al

comerciante un porcentaje por este servicio y en algunos casos una cuota fija anual al tenedor.

Los usuarios tienen límites con respecto a la cantidad que pueden disponer de acuerdo con la política de riesgos existente en cada momento y a las características personales y de solvencia económica de cada usuario. Generalmente no se requiere abonar la cantidad total cada mes. En lugar de esto, el saldo (o "revolvente") acumula un interés. Se puede hacer solo un "pago mínimo", así como pagar intereses sobre el saldo pendiente. Si se paga el saldo total, no se pagan intereses. ( (Bullrich, 1971, p. 91)

La mayor ventaja es la flexibilidad que le da al usuario, quien puede pagar sus saldos por completo en su fecha límite mensual o puede pagar una parte. La tarjeta establece el pago mínimo y determina los cargos de financiación para el saldo pendiente. Las tarjetas de crédito también se pueden usar en los cajeros automáticos o en un banco para servirse de un adelanto de efectivo, aunque a diferencia de las tarjetas de débito, se cobra un interés por la disposición, comisión y, en algunos países, un impuesto porque se trata de un préstamo.

### **El sobregiro bancario.**

Un sobregiro bancario es una operación de abono que realiza una entidad bancaria para cubrir pagos contraídos por un titular de una cuenta bancaria que no dispone de saldo suficiente para los mismos en un momento determinado. La realización de un sobregiro bancario es habitual en situaciones en las que un individuo o una empresa en particular no cuenta con fondos suficientes para afrontar un pago contraído (Zurita, 2016, p. 4).

Dada dicha situación, la entidad bancaria asume el pago de este y lo abona. Así, posibles descubiertos en cuenta corriente pueden ser asumidos por el cliente o titular sin temor a dejar pagos sin realizar (Hundskopf, 1989).

En el ámbito de la economía doméstica o cotidiana, puede considerarse que un sobregiro bancario es una especie de microcrédito concedido a personas tanto físicas como jurídicas de forma puntual.

Existen distintas modalidades en las cuales un sobregiro bancario puede realizarse, en parte gracias a la multitud de recursos existentes en la banca moderna. Así los pagos comprometidos pueden ser realizados por medio de tarjeta bancaria, pagos previstos automatizados, mediante banca electrónica o instrumentos de pago como cheques o pagarés. Los costes que supone para el cliente que su banco cubra sus pagos pendientes pese a no disponer de saldo dependen del contrato que tengan ambas partes para la apertura de su cuenta. Respecto a esto, es importante leer el contrato y revisar bien estas condiciones para evitar costes abultados.

Habitualmente cada entidad ofrece un rango o margen de dinero a cubrir a sus clientes, teniendo en cuenta sus características (pagos y recibos domiciliados, nómina mensual, otros compromisos de pago). La comisión por descubierto será calculada atendiendo a dichos aspectos, junto al tiempo máximo de descubierto en cuenta permitido o el importe prestado. Al tiempo es habitual la aplicación de un determinado tipo de interés (Bentham, 1959, pp. 13-14).

### **El sobregiro en las tarjetas de crédito.**

Se conoce como sobregiro de la tarjeta de crédito cuando el usuario excede su límite de crédito o cuando intenta usar el plástico pero ya no tiene saldo disponible para ocuparlo en compras (Fonseca, p. 10). Prácticamente todas las tarjetas de crédito cuentan con un límite que debe ser comunicado al tarjetahabiente desde que le aprueban el plástico en el banco, es decir, una cantidad de dinero prestado, del cual no se puede pasar. El límite de crédito que otorgue un banco u otra institución depende de varios factores, incluidos historial crediticio, ingresos y capacidad de pago.

Se puede visibilizar un sobregiro en la tarjeta de crédito cuando se la intentas usar sin que tenga saldo. En ese caso pueden pasar dos cosas: bloqueo por parte del banco, el banco otorga más crédito a intereses más altos. También puede ocurrir un sobregiro por algún error, por ejemplo si un pago tarda en reflejarse en la tarjeta.

La pérdida de empleo, la falta de liquidez y la urgencia para cubrir necesidades básicas obliga a algunas familias a usar con más frecuencia la tarjeta en este 2020. Pero esto puede volver las deudas en una "bola de nieve" y afectar las finanzas de la familia. De acuerdo con datos del buró de crédito Equifax, 35 000 personas ya llegaron al 100% del cupo máximo de crédito e, incluso, 408 000 tarjetahabientes ya lo superaron.

A modo de ejemplo, se plantean los siguientes casos reales:

El 2020 inició muy bien, tenía muy buenos ingresos por mi trabajo en una firma contable. A pesar de tener unas cuotas elevadas en dos tarjetas, un gasto en arriendo fuerte y el pago de un crédito bancario, todo lo podía solventar porque el sueldo me lo permitía. Mis ingresos, además, me daban la posibilidad de consentir a mi hija de siete años. En marzo empezaron los despidos en la empresa para la que trabajaba. Yo pensé que por el tiempo que tenía no me separarían, pero finalmente lo hicieron y me quedé sin empleo a finales de abril. La notificación me llegó justo en el mes en que iba a empezar a pagar una refrigeradora y la matrícula de la escuela de mi hija. El despido me desequilibró. No contaba con muchos ahorros y lo que tenía era para comprar comida para, al menos, 15 días.

No tenía la cantidad que debía pagar, ni siquiera para el mínimo. En ese momento, fui a sacar un avance de casi USD 600 y con ese monto cancelé la misma cuota de la tarjeta, pagué el arriendo y la escuela. El 'bache' lo pasé y seguí consumiendo con las tarjetas. Salía a comprar comida y las cositas que me pedía mi hija para estudiar. Llegó mayo y la situación fue la misma, así que volví a sacar un avance. Nunca me preocupé si tenía o no tenía cupo en la tarjeta. Es más, nunca supe a ciencia cierta cuánto era mi cupo.



Para junio y por la desesperación de no conseguir trabajo llamé al banco para acogerme a los beneficios que daban por el covid-19. El asesor de entrada me dijo: Señora, usted está sobregirada con USD 1 980. Si desea refinanciar y seguir usando la tarjeta debe cancelar ese excedente. Recuerdo que colgué y le dije que muchas gracias. No sabía que me podría sobregirar, peor que existía eso. Yo siempre pensé que te dan un cupo y hasta ahí puedes consumir. La verdad, no accedí a refinanciar porque me iban a bloquear las tarjetas y esa es la única forma de sustentar mis gastos y los de mi hija. Sé que la deuda será cada vez mayor, pero no tengo otra alternativa. Una vez que consiga trabajo, solicitaré un préstamo y pagaré las tarjetas. (Diario El Comercio, 2020, pp. 10-15)

El sobregiro es un incremento del cupo pre aprobado para el cliente y se activa cuando este realiza un pago superior al saldo tope disponible. Esta práctica en las tarjetas de crédito no es una figura que existe en la legislación ecuatoriana, por lo que la ampliación del cupo depende de las políticas de cada banco.

Por esa razón, según el gremio, en algunos bancos se genera de forma automática. Si se recurre con mucha frecuencia a esta práctica, el usuario puede llegar a tener una afectación en su historial crediticio.

### ***Cobro Judicial. -***

En el Ecuador la tecnología, dentro del ámbito financiero, ha ido avanzando a grandes pasos. Lo que ha dado lugar a que hoy en día las personas realicen transacciones con las tarjetas de crédito sin la necesidad de la presentación física de la tarjeta ni del tarjetahabiente. Así, nace lo que se conoce como “canales electrónicos”. Se trata de facilidades que permiten suplir de manera inmediata las necesidades del tarjetahabiente, como adquirir bienes y servicios en el menor tiempo posible. Particular que actualmente, en el país, no cuenta con una regulación determinada acerca de los derechos y obligaciones que generan a las partes éste tipo de transacciones.

Adicionalmente, existe un alto índice de consumo de tarjetas de crédito por parte de los ecuatorianos, pues son las mismas instituciones financieras quienes ofertan promociones, cortesías, entre otras alianzas estratégicas para su utilización. Inclusive, se presentan casos en los que las entidades de crédito, con el objetivo de brindar facilidades, comodidad y seguridad a sus clientes, les permiten a los mismos obtener las tarjetas de crédito sin que exista un contrato de por medio. Entonces, la problemática surge cuando el socio cae en mora por cuestiones no solo asociadas al consumismo excediendo su cupo en las tarjetas de crédito y sobreendudándose, sino mas bien impulsado ante situaciones de evolución económica favorable y tipos de interés bajos, lo que puede acarrear situaciones particulares y colectivas alarmantes ante eventuales cambios en ese contexto económico.

Debido a la gran difusión que han tenido las tarjetas de crédito y las facilidades de su uso al no requerirse liquidez estas se han convertido en en el medio mas utilizado por los ecuatorianos para hacer frente a sus pagos regulares, ya que esta herramienta permite diferir los pagos y lograr dentro de límites reducidos, una financiación adicional e inmediata, lo que implica un alto riesgo no solo para el cliente sino para las entidades acreedoras ya que comporta una morosidad latente que aunque en un inico puede ser por una deuda menor, esta puede alcanzar cifras considerables tomando en consideración la extensión de los medios de pago y el crédito.

Situación que ocasiona que las entidades acreedoras busquen a traves de medios judiciales y extrajudiciales el cobro de las tarjetas de crédito que muchas veces no resultan nada eficaces, especialmente al referirse al cobro judicial que implica un mayor coste de tiempo y recursos, debido a la complejidad de formalización del contrato de tarjeta en relación con la información al consumidor del contenido del contrato y a la carencia de un documento que garantice el cumplimiento de la deuda.

En cuanto al titular de la tarjeta desde el momento del proceso extrajudicial este se encuentra sometido a un cobro que muchas veces puede ser invasivo a su privacidad, si bien es cierto que las empresas emisoras de las tarjetas de crédito tienen derecho a exigir

el pago este proceso no puede perturbar la funcionalidad normal del hogar o del trabajo del deudor.

Muchos acreedores recurren a ciertas artimañas para el cobro de deudas, como el realizar llamadas telefónicas excesivas o fuera del horario normal, enviar escritos que aparentan escritos judiciales, para asustar a los deudores y realizar una cobranza efectiva; acciones que evidentemente infringen la ley y afectan la funcionalidad normal del hogar o del trabajo del deudor. Se debe recalcar que sí se puede cobrar en la casa o en el trabajo, siempre y cuando no se afecten las relaciones laborales o de familia.

### **Situación jurídica actual del cobro judicial de las tarjetas de crédito en el Ecuador.**

Dentro del cobro de títulos ejecutivos y dinero, con la vigencia del Código Orgánico General de Procesos, se implementa una nueva modalidad para hacer efectivas las deudas aplicando el principio de celeridad procesal, se trata del “juicio monitorio”. En estos términos, este nuevo procedimiento tiene que ver con la facultad para cobrar una deuda, que no exceda de cincuenta salarios básicos unificados, en el menor tiempo posible.

Sin embargo, como se explicó anteriormente, en el Ecuador se conoce de varios casos en los cuales se emiten tarjetas de crédito sin que exista un contrato o a su vez se permite al tarjetahabiente efectuar transacciones a través de canales electrónicos; y cuando éste no puede pagar sus créditos, se genera un conflicto para iniciar el juicio en contra del deudor. Se debe resaltar, que por lo general las deudas con tarjetas de crédito son montos mínimos y en virtud del principio constitucional de celeridad procesal correspondería cobrar la deuda a través de un juicio monitorio. Al respecto, por la falta de un documento físico que respalde el compromiso entre acreedor y deudor, el cobro de tarjetas de crédito no se acepta por trámite monitorio lo cual atenta con la celeridad procesal del afectado.

En Tungurahua existen operadoras encargadas de las tarjetas de crédito, por ejemplo la empresa INTERDIN, es la operadora líder de tarjetas de crédito. De este modo, existe

alianza de aquella con otras instituciones como: Diners Club y Banco del Pichincha. Es de más conocido en la provincia el uso de las tarjetas: Visa, American Express, MasterCard, Diners Club, JCB, Discover, y Cabal.

En su mayoría, estas tarjetas ofrecen a sus clientes servicios como: avances de efectivo, pago de contado, créditos rotativos, crédito diferido, crédito diferido sin intereses, diferido Flex, crédito diferido especial, pago de servicios básicos, seguro de vuelo, seguro contra fraude y robo, seguros de autos, asistencia mecánica, asistencia al viajero, asistencia al hogar, otros. Pero, en la provincia, son también varias las instituciones financieras que tienen problemas a la hora de cobrar judicialmente las deudas generadas por el uso de tarjetas de crédito. Entre las cuales, se puede mencionar al Banco Pichincha, Banco del Austro, y Banco del Pacífico. Se conoce de dichas entidades, que al momento de presentar demandas monitorias en los juzgados, alegando la falta de pago de tarjetas de crédito y adjuntando para ello los estados de cuenta del socio, como único documento que comprueba la relación contractual, el juez competente niega la acción y archiva la causa por no existir documento válido que acredite la existencia de la obligación.

También, fundamentan su decisión en la necesidad de instrumentos firmados para certificar la coexistencia de una deuda y dar paso al cobro por la vía monitoria, sin ser suficiente la presentación de los estados de cuenta, así como tampoco la tarjeta de crédito.

En este sentido, las instituciones financieras han optado por cobrar dichos valores impagos por medio de un juicio ordinario. No obstante, a saber esta clase de procedimientos son un poco más burocráticos y tardan en obtener sentencia. Entonces, aquí es apreciable un claro atentado al principio constitucional de celeridad procesal, pues dentro del Código Orgánico General de Procesos no se ha regulado específicamente cuál debe ser el proceder de los administradores de justicia al momento de cobrar obligaciones generadas por la emisión y uso de las tarjetas de crédito, cuya cuantía amerite la prosecución de un juicio monitorio. Al mismo tiempo, no hay unanimidad de criterios entre los jueces al momento de valorar como prueba suficiente los estados de cuenta, ocasionando un caos dentro del sistema judicial.

En la ciudad de Ambato, la falta de regulación normativa en torno al cobro de valores impagos generados por las tarjetas de crédito y fundamentalmente la imposibilidad de reclamar el pago de ésta clase de deudas a través de un juicio monitorio ocasiona afectación y deterioro en la correcta aplicación del principio de celeridad procesal, garantizado tanto constitucionalmente como en los instrumentos internacionales de derechos humanos. En este mismo orden, la celeridad procesal constituye un derecho fundamental de las personas, el cual no se está respetando, en tal caso, para las entidades financieras emisoras de tarjetas de crédito, que deben tramitar el cobro de valores mínimos por medio de un largo juicio ordinario.

En las Unidades Civiles del cantón Ambato, son innumerables las demandas monitorias plantadas para el cobro de tarjetas de crédito, en las cuales se ha ordenado al actor completar la demanda con documentos válidos que acrediten la existencia de la deuda, sin validar los estados de cuenta que se adjuntan como medios de prueba. Consecuentemente, la mayoría de estos procesos han concluido en el archivo de la causa. Entonces es evidente, que el interesado pierde tiempo hasta desglosar los documentos y después optar por iniciar un juicio ordinario que le faculte la defensa de los derechos que por ley le corresponden.

Por su parte, Superintendencia de Bancos (2021) en relación a los estados de cuenta manifiesta que son:

Documentos contables oficiales por medio del cual una entidad financiera envía al titular de una cuenta bancaria; la descripción de todas las operaciones realizadas en el banco. En el estado de cuenta se encuentra el balance de los pagos y movimientos del tarjetahabiente tales como: los consumos, disposiciones y retiros que son realizados durante un tiempo determinado. El estado de cuentas más conocido es el estado de cuentas de una cuenta corriente, o cuenta de cheques. También conocidas son las cuentas de corredores de bolsa.

Las cuentas de tarjetas de crédito también son consideradas estados de cuenta. Todos estos estados de cuenta pueden ser además cuestionados y re estudiados por diversas

partes, incluyendo auditores al momento de alguna discrepancia. También, los estados de cuenta son importantes para mantener comprobantes históricos para futuros manejos de presupuesto. (pp. 332-334)

Entonces, en base a la información expuesta, es necesario que en Ambato se reconsidere el modo de aplicar la ley en lo que a cobro de tarjetas de crédito se refiere. Por medio de la aceptación de los jueces de los estados de cuenta como medios de prueba suficiente para calificar y aceptar a trámite el juicio monitorio por deudas generadas con tarjetas de crédito. Para ello, previamente debe existir un proyecto de reforma a la normativa actual vigente, en la cual se considere de modo individualizado y específico a las tarjetas de crédito, como un método de economía moderno y tecnológico, prácticamente utilizado hoy en día por todas las personas. En definitiva, es importante para quienes crean normas, elaborar una referente al cobro de valores impagos por tarjetas de crédito, en beneficio del principio de celeridad procesal de las entidades financieras.

El trabajo de investigación tiene su fundamento en varios textos legales que se encargan de regular el sistema de tarjetas de crédito, partiendo de dos relaciones claramente especificadas: el emisor en calidad de entidad debidamente autorizada emite una tarjeta de crédito, misma que es utilizada como un medio de pago, por otra parte el establecimiento afiliado al sistema acepta este medio de pago para comercializar sus bienes y servicios.

#### **Base Legal.**

Constitución de la República del Ecuador (2008), consagra lo siguiente:

“Artículo 82.- El derecho a la seguridad jurídica se fundamenta en el respeto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes”. (p. 58)

Artículo 302.- Las políticas monetaria, crediticia, cambiaria y financiera tendrán como objetivos:

1. Suministrar los medios de pago necesarios para que el sistema económico opere con eficiencia.
2. Establecer niveles de liquidez global que garanticen adecuados márgenes de seguridad financiera.
3. Orientar los excedentes de liquidez hacia la inversión requerida para el desarrollo del país.
4. Promover niveles y relaciones entre las tasas de interés pasivo y activo que estimulen el ahorro nacional y el financiamiento de las actividades productivas, con el propósito de mantener la estabilidad de precios y los equilibrios monetarios en la balanza de pagos, de acuerdo con el objetivo de estabilidad económica definido en la Constitución. (p.145)

Código Orgánico Monetario y Financiero (2014), expresa lo siguiente:

Artículo 14.- La Junta tiene las siguientes funciones: 29. Establecer el límite máximo de costos y comisiones que se puedan pactar por el uso del servicio de cobro con tarjeta de crédito, débito y otros medios de similar naturaleza a los establecimientos comerciales.

Estos costos y comisiones no podrán superar los límites máximos que establezca la Junta, considerando además de otros factores de carácter operativo, la tasa efectiva máxima emitida por el Banco Central del Ecuador. (p.6)

Artículo 99.- Son medios de pago las divisas distintas del dólar de los Estados Unidos de América, los cheques, las transferencias por medios electrónicos o digitales, las tarjetas de crédito y débito y otros de similar naturaleza, en los términos que determine y regule la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (p.21)

### ***Principio de Celeridad Procesal***

Dentro de la Constitución de la República del Ecuador, la celeridad es uno más de los principios del Sistema Procesal, el cual está encaminado en optimizar el servicio de Administración de Justicia; es relevante ya que conforma la espina dorsal que tutela el debido proceso y todas las garantías constitucionales que de él emanan; se debe tomar muy en cuenta que una justicia que tarda es injusta.

Se entiende que al existir una celeridad dentro de el ejercicio de justicia que propicia un procesamiento sin dilaciones innecesarias que se aplica una vez iniciado el proceso para hacer efectiva la tutela jurídica y la defensa, entonces, la duración del proceso penal está determinada por la ley, con las excepciones que esta prevé, de modo que la celeridad es un mandato impositivo para el juzgador pues debe resolver la situación jurídica del justiciable en un plazo razonable.

Según la doctrina, dicho principio consiste en obtener el mejor resultado posible, con el mínimo de actividad jurisdiccional y de gastos para las partes.

La celeridad procesal no es visible al existir un vacío legal ante la modernización del sistema financiero y la aplicación de nuevas tecnologías en torno a las actividades crediticias. La prueba “Es un hecho supuesto o verdadero que se considera destinado a servir de causa de credibilidad para la existencia o inexistencia de otro hecho”. (Bentham, 1959, pp. 13-14)

El autor Ochoa menciona que:

La celeridad se encuentra representada por la improrrogabilidad de los lapsos, garantizándose así una justicia expedita, sin dilaciones indebidas. Con este principio se acelera la sustanciación del procedimiento, sin que ello menoscabe el derecho a la defensa y el debido proceso. (Ochoa, 2003, p.65)



### ***Principios procesales ligados a la celeridad***

De acuerdo al criterio de Lopez (2019):

#### **Principio de Publicidad.**

Es una directriz que ayuda al ejercicio de un efectivo control social porque, al presenciarse el desarrollo del proceso, principalmente la etapa del juicio en la que se practica una audiencia pública, con las excepciones que la ley establece para los casos de delitos sexuales y los que afecten la seguridad e interés del Estado, se puede conocer y valorar con total transparencia la actividad de las partes y las decisiones judiciales.

#### **Principio de Simplificación.**

Los trámites judiciales y no judiciales establecidos por la autoridad pública deben ser sencillos, debiendo eliminarse toda complejidad innecesaria; es decir, los requisitos exigidos deben ser racionales y proporcionales a los fines que se persigue cumplir. Pues de nada sirve establecer solemnidades ociosas e injustificadas.

#### **Principio Uniformidad.**

La uniformidad del proceso responde también al mandato constitucional, ya que prevé que las leyes procesales consagran la uniformidad del proceso, es decir el proceso representa un todo, una sola unidad a través de la cual se resuelven los asuntos contenciosos.

El tratadista Maldonado expresa:

La simplificación significa que toda la actividad procesal debe ser realizada en forma organizada y regular, de modo que a cada diligencia le corresponde un procedimiento

especial y único, según su naturaleza y objetivo, con las excepciones establecidas por la ley. (Maldonado, 2008, p. 24)

### **Principio de Economía procesal.**

Por medio de éste principio, se trata de obtener el mejor resultado posible, con el mínimo de actividad jurisdiccional y de gastos para las partes.

Para el Mexicano Emmanuel este principio consiste en:

“El principio de economía procesal se define como la aplicación de un criterio utilitario en la realización empírica del proceso con el menor desgaste posible de la actividad jurisdiccional” (Emmanue, Juris Emnomius. México, 1980).

Por su trascendencia jurídica y social, el principio de economía procesal pertenece a la temática de la política procesal y, por consiguiente, constituye un plus que el legislador debe tener en cuenta como inspirador de las formulaciones legales, sea implantándolo como un principio encaminado a configurar un ordenamiento procesal de acuerdo al criterio utilitario en la realización del proceso, sea configurándolo como un poder-deber del juez en la realización del proceso.

### ***Principio de Celeridad en el ordenamiento jurídico ecuatoriano***

En la Constitución del Ecuador (2018), encontramos el principio de celeridad de la siguiente manera:

Art. 75.- Toda persona tiene derecho al acceso gratuito a la justicia y a la tutela efectiva, imparcial y expedita de sus derechos e intereses, con sujeción a los principios de inmediación y CELERIDAD; en ningún caso quedará en indefensión. El

incumplimiento de las resoluciones judiciales será sancionado por la ley. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p.37)

También, en el mismo cuerpo legal se determina lo siguiente:

Art 169.- El sistema procesal es un medio para la realización de la justicia. Las normas procesales consagrarán los principios de simplificación, uniformidad, eficacia, inmediación, celeridad y economía procesal, y harán efectivas las garantías del debido proceso. No se sacrificará la justicia por la sola omisión de formalidades. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p.82)

En el Código Orgánico de la Función Judicial (2009) se define al principio de celeridad de la siguiente manera:

Art 20.- La administración de justicia será rápida y oportuna, tanto en la tramitación y resolución de la causa, como en la ejecución de lo decidido. Por lo tanto, en todas las materias, una vez iniciado un proceso, las juezas y jueces están obligados a proseguir el trámite dentro de los términos legales, sin esperar petición de parte, salvo los casos en que la ley disponga lo contrario. El retardo injustificado en la administración de justicia, imputable a las juezas, jueces y demás servidoras y servidores. Dentro del cuerpo legal antes mencionado, se determinan como deber y facultad del Juez aplicar el Principio de celeridad en todas las instancias y actos procesales. (Código Orgánico de la Función Judicial, 2009, p. 9)

Valga destacar que, el vigente Código Orgánico General de Procesos (2018), fue diseñado de tal manera que los procedimientos tiendan a ser rápidos, es por ello que, los términos establecidos en cada proceso son relativamente cortos a comparación con anteriores Códigos Procesales del Ecuador; y aunque textualmente no se le incluya al “principio de celeridad” en este código, intrínsecamente se puede notar su gran apego para con este principio procesal.

## ***Importancia del Principio de Celeridad Procesal dentro del Organo Jurisdiccional***

En el territorio ecuatoriano necesariamente se requiere de una justicia que sea rápida, eficaz y expedita, es decir que los términos sean cumplidos a cabalidad por la administración de justicia pero, que este apego a los términos legales no deteriore la calidad de la justicia.

Dentro de las contiendas legales existe la necesidad de una justicia ágil para que la sociedad recobre la confianza en el sistema de justicia; es de conocimiento general que la mayoría de personas no ejercen su derecho de acción o no acuden a la justicia ordinaria por temor a los largos procesos, mismos que son sinónimo de gastos (tiempo y dinero) para los usuarios; es por ello que a menor tiempo de duración de los procesos es menor el gasto de las personas y por lo tanto existirá mayor aceptación a la justicia ordinaria en el Ecuador.

### **1.2 Objetivos**

#### **1.2.1 Objetivo General**

Determinar cómo el cobro judicial de tarjetas de crédito incide en el principio de celeridad procesal.

#### **1.2.2 Objetivos específicos**

- Establecer las partes intervinientes y los lineamientos a que se hallan sujetos las personas que se adhiere a un contrato de tarjeta de crédito.
- Entender la importancia del principio de celeridad procesal en la aplicación de la justicia.
- Proponer otras alternativas de solución al conflicto generado por el cobro judicial de tarjetas de crédito.

## CAPITULO II

### METODOLOGÍA

#### 2.1 Materiales

##### *Recursos Humanos*

- Estudiante: Jhjayra Yamilex Herrera Córdova
- Tutor: Dr. Mg. Jose Luis Vasconez
- Abogados
- Jueces

##### *Recursos Institucionales*

- Universidad Técnica de Ambato
- Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales
- Biblioteca de la Ciudad y Provincia
- Coordinadores legales de Instituciones Financieras
- Jueces de la Unidad Judicial Civil de la ciudad de Ambato

##### *Recursos tecnológicos*

- Internet
- Computadora
- Impresora

### ***Recursos Materiales***

- Hojas De Papel Bond De 75 Gramos
- Copias
- Material Bibliográfico
- Esferos color azul y rojo
- Lápiz
- Copias e impresiones
- Transporte

### ***Recursos Económicos***

- Estos recursos tendrán financiamiento directo efectuado por el investigador.

## **2.2. Métodos Investigativos**

Para Bonilla, C. & Rodriguez, S. (1997):

La investigación cualitativa, se nutre epistemológicamente de la hermenéutica, la fenomenología y el interaccionismo simbólico. El pensamiento hermenéutico parte del supuesto que los actores sociales no son meros objetos de estudio como si fuesen cosas, sino que también significan, hablan, son reflexivos. (p.31)

Los métodos cualitativos parten del supuesto básico de que el mundo social está construido de significados y símbolos. De ahí que la intersubjetividad sea una pieza clave de la investigación cualitativa y punto de partida para captar reflexivamente los significados sociales. La realidad social así vista está hecha de significados compartidos de manera intersubjetiva. (p.31)

El presente trabajo investigativo se baso en un enfoque metodológico cualitativo, ya que se recolectaron datos relacionados con la actual tramitación de juicios para el cobro de

tarjetas de crédito, a partir de la experiencia de coordinadores legales de las instituciones financieras y jueces de la Unidad Judicial Civil de Ambato. La información recolectada se examino y utilizo para la definición de políticas y aspectos normativos sobre el cobro de tarjetas de crédito que influyen directamente en el principio de celeridad procesal en la Unidad Judicial Civil de la ciudad de Ambato. Con dicha determinación será factible emitir discernimientos y perspectivas argumentadas sobre este fenómeno legal y social. Las mismas circunstancias que serán analizadas de lo particular a lo general.

Con aquello se podra justificar una propuesta en torno a la incidencia que ocasiona el cobro de tarjetas de crédito en el principio de celeridad procesal, desarrollando un análisis hipotético deductivo.

### **2.3. Modalidad básica de investigación**

Para el presente problema objeto de estudio se utilizarán las siguientes modalidades de investigación: básica, bibliográfica - documental y de campo.

#### ***Básica***

La investigación es básica porque se efectúa una caracterización detallada de los aspectos indispensables de estudio, la cual forma parte de un marco-teórico. Lo que permite al investigador llegar a la comprensión total del problema planteado con la finalidad de formar nuevas hipótesis o cambiar las existentes mediante la adquisición de conocimientos científicos y filosóficos evitando modificar algún aspecto práctico.

#### ***Bibliográfica – Documental***

Es de tipo documental y bibliográfica porque utiliza el análisis y estudio de información acerca del problema, para poder determinar relaciones, diferencias o estado actual en torno al mismo, consultando documentos tales como: la Constitución de la República del

Ecuador, el Código Orgánico de la Función Judicial, el Código Orgánico General de Procesos, el Código Civil. Adicionalmente se usan otras fuentes informativas tales como manuales de Derecho Mercantil, periódicos, revistas e inclusive artículos científicos.

Por otra parte la información ha sido rescatada de textos, artículos de reportajes, opiniones sociales, módulos, así mismo de medios electrónicos o informáticos como lo es el internet y que concuerdan con la exposición planteada. El trabajo de investigación a más de contar con información bibliográfica y documental, se fundamenta con información de hemeroteca.

### ***De campo***

Rojas (1997)) señala: “La investigación de campo se presenta mediante la manipulación de una variable externa no comprobada, en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de describir de qué modo o porque causa se produce una situación o acontecimiento particular” (p.65).

Se constituye como investigación de campo, por las características propias de la investigación, con el propósito de que exista un contacto directo entre el sujeto investigador y la realidad, esta se la realizará en el lugar mismo de observación, es decir en la Unidad Judicial Civil de Ambato con un estudio directo de los juicios monitorios y ordinarios a través de los cuales el actor solicita el cobro de valores impagos por tarjetas de crédito, así mismo existe una vinculación directa con la población a ser investigada, ya que con ello se podrán adquirir datos más seguros sobre la incidencia que la tramitación de estos juicios ocasiona sobre el principio de celeridad procesal. Entre las técnicas utilizadas en la investigación de campo se destacan: la observación, la entrevista, la encuesta, etc.

### **2.4. Nivel o tipo de investigación**

Para la ejecución del proyecto se aplicará la investigación: exploratoria, descriptiva, correlacional y explicativa.



### ***Investigación Exploratoria***

Esta investigación se la realiza con la finalidad de tener un acercamiento científico del problema. En este sentido, corresponde aplicar la investigación exploratoria a la presente investigación pues el conocimiento que el investigador tiene acerca del problema no es suficiente. Además, porque es importante reconocer que no se han realizado aun estudios a fondo relacionados con el cobro de valores impagos de las tarjetas de crédito y su implicancia en el principio de celeridad procesal. Entonces utilizando distintos medios y técnicas que permitan recolectar datos se va a lograr ampliar el conocimiento en dicha área.

Debido a que las condiciones de la problemática planteada aún no son determinantes, el investigador a lo largo del proceso encontrará características para desarrollar un fundamentado marco teórico y así determinar qué factores son esenciales y fundamentales al problema y que requieren una solución de los que no lo son. A partir de ésta técnica, será posible que el investigador al finalizar el proyecto de a conocer a los interesados las conclusiones de la hipótesis y consecuentemente las recomendaciones que serán de exitosa aplicación en el futuro.

### ***Investigación Descriptiva***

Porque el estudio del tema se caracteriza en que al investigar se van particularizando cada una de las características que puedan tener las variables y se las analiza detenidamente. Así mismo cada concepto ha sido examinado de manera independiente con el objetivo de lograr una imagen clara de cómo es o como se presenta el fenómeno.

### ***Investigación Correlacional***

Porque en esta investigación se pretende buscar y determinar una relación entre la variable independiente y la dependiente a fin de entender la manera cómo interactúan las dos

variables del tema, dentro de un mismo contexto. De esta manera se podrá comprobar como el cobro de las tarjetas de crédito incide en el principio de celeridad procesal.

Se debe tener en cuenta que éste tipo de investigación no indica las causas de las variables sino más bien el vínculo de conexión que existe entre ambas para indicar como una puede influir en la otra.

### ***Investigación Explicativa***

Se utilizará la investigación explicativa, pues no únicamente se busca describir la problemática, sino que además se analizará cada una de sus partes para determinar causas y consecuencias. De tal manera que se logre comprobar la hipótesis que se plantea.

## **2.5. Población y muestra**

Según Vieira, (1973) una población “es el conjunto de individuos, cuyo proceder puede ser sujeto a observación y estudio” (p.37). Es importante mencionar entonces que dentro de lo que respecta a la población se va a tomar en consideración a las unidades de observación ya descritas anteriormente quienes serán el foco principal y fundamental de la investigación ya que van a corroborar la hipótesis referente a que el cobro de tarjetas de crédito incide en el principio de celeridad procesal.

Las entrevistas se aplicaran a Coordinadores legales de entidades financieras y Jueces de la Unidad Judicial Civil de Ambato, en base a sus criterios se podrá validar el contenido de la investigación, puesto que los profesionales mencionados desarrollan diferentes actividades relacionadas a la intermediación financiera por una parte y los otros brindarán una perspectiva jurídica sobre la complejidad que resulta el cobro de tarjetas de créditos dentro del proceso ordinario fijado en el Código Orgánico General de Procesos COGEP.

## **CAPITULO III**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **3.1. Análisis y discusión de los resultados**

La información que se presenta a continuación es el resultado de la recolección de información por medio de entrevistas, esta fueron realizadas a expertos en el tema, en este caso, Coordinadores legales de entidades financieras y Jueces de la Unidad Judicial Civil de Ambato, quienes con sus discernimientos permitieron a la investigadora abordar criterios diversos sobre los mecanismos mas eficaces para el cobro de las tarjetas de crédito dónde se permita garantizar una celeridad procesal que beneficie no solo a las entidades acreedoras sino al usuario de las tarjetas de crédito, resultando necesario la implementación de normativa que sufrague esta tematica con mayor amplitud desde su etapa precontractual, evitando problemas litigiosos a futuro. Y que en su proceso de cobro judicial este se lo haga sin dilaciones que perjudiquen el historial crediticio de la contraparte, a traves de un breve procedimiento como el monitorio siempre y cuando en este se determine el valor adeudado por medio de una liquidación pormenorizada dónde claramente consten los valores que se cobran y se justifiquen los mismos.

### 3.1.1 Entrevista a Coordinadores legales de entidades financieras. -

Tabla 1 Entrevista a Coordinadores legales de entidades financieras

PREGUNTAS	ASESOR BANCO PICHINCHA	ASESOR BANCO GUAYAQUIL	ASESOR BANCO PACIFICO	ANÁLISIS
1.- ¿Cuáles son los requisitos para acceder a la emisión de una tarjeta de crédito?	Poseer una cuenta de ahorros, llenar una solicitud acompañada de: rol de pagos para justificar sus ingresos, copia de cedula, papeleta de votación y planilla de algún servicio básico.	Se deben cumplir varios requisitos como: ser mayor de 21 años, tener estabilidad laboral e ingresos de 700 o más dólares mensuales, buen historial crediticio y poseer experiencia previa en créditos; esto se lo puede solicitar de manera presencial o por la web.	Se lo realiza a través de la banca digital, llenar el formulario y cumplir los siguientes requisitos: Se mayor de edad y tener el Ruc por mas de dos años a su vez poseer un reporte que justifiquen los ingresos de los 6 últimos meses.	Existen requisitos claramente estipulados por cada institución financiera que buscan que quiénes accedan a estas tarjetas cuenten con un respaldo patrimonial, sin embargo, esto podría variar por el influjo de la economía del país.
2.- ¿Qué características tiene un contrato de tarjeta de crédito?	Existe un contrato previo para la cuenta de ahorros que se da a conocer al titular del servicio, quién en lo posterior también conoce el reglamento al cual se suscribe para el uso de la tarjeta de crédito	Se firma un contrato de emisión y uso de tarjetas de crédito el cual este contenido de las formalidades legales que revisten a todos los contratos,	Se trata de un contrato de emisión y uso de tarjeta de crédito en base a la normativa legal vigente. El cual varia si se trata de personas naturales o jurídicas. Lo que no constituye un título de cobro.	No existe un presupuesto contractual claro en ninguna de las instituciones, mas bien se precisan condiciones generales, creando un contrato de adhesión a determinas cláusulas, muchas de las veces abusivas.
3.- ¿A través de qué vía judicial se hace efectivo el cobro de las tarjetas de crédito?	No existe un proceso específico como ocurre en los juicios ejecutivos que se hallan respaldados con un título ejecutivo por lo que su cobro por la	Por lo general se lo hace por la vía ordinaria; pero se ha intentado acceder a la vía monitoria para mayor rapidez, pero no se han calificado las demandas.	En este tipo de deudas el órgano jurisdiccional no es el medio más efectivo para su cobro, ya que no existe un proceso especial que agilite su cobro por eso se ha optado por la	No existe un procedimiento jurisdiccional que facilite el cobro de las tarjetas de crédito y la vía ordinaria a mas de implicar un coste mayor no garantiza la

	vía judicial es complejo y demoroso.		solución de conflictos extrajudicial a través de salas de mediación que resultan más prácticas, efectivas y con menores gastos.	recuperación de los valores y los intereses generados, por eso muchos han optado por vías alternativas de solución.
4.- ¿Considera usted que se garantiza el principio de celeridad procesal en los trámites judiciales por deudas de las tarjetas de crédito?	No se garantiza porque el litigio se lo hace por la vía ordinaria para recién establecer la existencia de una obligación y posterior a ello ejecutar el cobro; lo que se demora entre 2 a 3 años.	No se cumple la celeridad procesal debido a que la instancia judicial a que se acude no es la más eficaz ya que los procesos duran como mínimo 2 años lo que perjudica no solo a la entidad acreedora sino al titular de la tarjeta, ya que su historial crediticio se ve afectado en su calificación lo que le complica aún más cumplir con su obligación,	Para nada más bien los procesos duran años y muchos de los deudores venden sus bienes para no hacer frente a sus obligaciones crediticias y ya en el procedimiento de ejecución sin bienes de por medio, el cobro se hace imposible. De modo que ni el capital, interés peor aún los gastos judiciales incurridos son reembolsados.	No se aplica el principio de celeridad procesal, ya que el cobro a través de la vía ordinaria dura como mínimo 2 años, por lo que alcanzar sus pretensiones

**Fuente:** Entrevista aplicada a Coordinadores legales de entidades financieras

**Elaborado por:** (Herrera, 2020)

### 3.1.2 Entrevista a Jueces de la Unidad Judicial Civil de Ambato. -

Tabla 2 Entrevista a Jueces de la Unidad Judicial Civil de Ambato

PREGUNTAS	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	ANÁLISIS
1.- ¿Cuál es la vía judicial competente para el cobro judicial de las tarjetas de crédito?	Materia civil a través del Cobro de pagare. Pero de existir un contrato se resolverá a través de la vía ordinaria.	El procedimiento monitorio, ya que está dirigido al cobro de una deuda dineraria vencible y exigible. Por lo tanto, de demandarse el pago de lo adeudado por tarjeta de crédito en procedimiento monitorio, se agregará a la demanda el contrato de emisión de la tarjeta de crédito y el estado de cuenta que refleje el saldo del deudor. Pero en este procedimiento solo será exigible el pago del capital, debido ya que este procedimiento la deuda genera intereses convencionales y de mora, solo desde la citación del petitorio siempre y cuando haya sentencia.	Al no contar con un título ejecutivo o un documento fiable que legitime la deuda respaldando el monto adeudado y solo al disponer de un contrato y estados de cuenta de la parte deudora no existe un procedimiento especial para realizar el cobro de estos adeudos, por lo que la vía judicial llamada a activarse es la ordinaria.	De la entrevista realizada se desprende que los dos jueces consideran que la vía judicial para el cobro de las tarjetas de crédito es la vía ordinaria ya que no se cuenta, con títulos valores o documentos claros para demostrar el monto exacto de lo que adeuda la tarjeta habiente, por lo mismo no existe un tramite especial y por lo tanto debe ventilarse en la vía ordinaria. Solo un juez considero que, si se pueden cobrar a través de la vía monitoria, siempre que se refleje en el estado de cuenta del deudor el saldo.
2.- ¿Considera que los valores adicionales que se pretenden cobrar por las tarjetas de crédito por la vía judicial cumplen con la normativa legal?	Son elevados, los cuales se deben disminuir, ya que el cobro de estos valores genera un pago de intereses sobre intereses, lo que genera	En el artículo 50 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor establece que el precio para cancelar con tarjeta de crédito será el mismo que al contado. Es decir, los establecimientos que aceptan	Muchas de las veces las entidades bancarias y financieras inobservan lo estipulado en el artículo 308 de la Constitución, debido a	De esta pregunta se concluye que los valores adicionales generados por el uso de tarjetas de crédito son considerados exagerados e injustificados, ya que la

	<p>un abuso a los deudores y toman como prioridad al acreedor y en atención a la normativa constitucional, prevalece el derecho de las personas sobre las Instituciones Financieras.</p>	<p>este mecanismo de pago no deben aplicar recargos. Pero esto no siempre se cumple y algunos clientes optan por aceptar las condiciones.</p>	<p>que existe muy poca o casi nada de argumentación jurídica sobre este tema, el anatocismo se ha vuelto una práctica muy regular en lo que respecta a la novación o refinanciamiento de créditos.</p>	<p>entidad acreedora realiza el cobro de intereses sobre intereses, faltando a una norma constitucional expresa, por lo que resulta una premisa que exista una liquidación clara y detallada de los valores que se pretenda cobrar, la misma que debe estar acorde a la normativa legal vigente.</p>
<p>3.- ¿Considera usted que se garantiza el principio de celeridad procesal en los trámites judiciales por deudas de las tarjetas de crédito?</p>	<p>Si se garantiza y además que prevalecen, sobre otros procesos, que a mi criterio tienen prioridad.</p>	<p>El Código Orgánico General de Procesos (COGEP) establece la audiencia como procedimiento para la administración de justicia de manera ágil y eficaz. Por lo que se puede aseverar que la principal novedad del COGEP es la transformación del sistema primordialmente escrito en un juicio por audiencias lo que evitará demoras premeditadas en los procesos, lo que permite hacer efectivo el principio de celeridad y por lo tanto se estaría garantizando su aplicación dentro de todo tipo de procesos, lo que genera que la sociedad vuelva a tener confianza en la administración de justicia cierta, eficiente y humana.</p>	<p>Siempre que se cumplan los términos y plazos que contempla la ley en este tipo de procesos, se está garantizando una adecuada aplicación del principio procesal de celeridad, puesto que se les está brindando a las partes una atención rápida y oportuna orientada hacia una justicia expedita.</p>	<p>Todos los jueces concluyeron en este punto que si se garantiza una celeridad procesal en los procesos de cobro por tarjetas de crédito ya que se cumplen los presupuestos establecidos en el COGEP sobre la tramitación que se les debe dar a este tipo de controversias, sin embargo a nuestro criterio no existe dicha celeridad ya que los términos y plazos señalados no se cumplen debido a la alta carga procesal y a que el proceso pertinente solo sirve para recién determinar una</p>

				obligación, la misma que sólo se ejecutará con la sentencia favorable.
4.- ¿Para usted cual sería el medio más idóneo para el cobro de las tarjetas de crédito?	Acuerdos reales, con más plazos y congelando deudas.	A través de medios alternativos de solución de conflictos tales como: la mediación en salas privadas o en el Consejo de la Judicatura o a través del cobro eficaz en el proceso monitorio.	Dentro de la instancia judicial el cobro para este tipo de deudas suele dilatarse, por lo que sería indispensable determinar un procedimiento especial que simplifique su tramitología. Beneficiando no sólo a la entidad acreedora sino al eslabón más débil de la relación crediticia como es el deudor. Al priorizarse un cobro justo y acorde a lo que indica la norma.	En conclusión, todos los jueces manifestaron que tanto la mediación como un proceso especial como el monitorio son el camino más práctico y fiable para el cobro de las tarjetas de crédito, sin obviar que son las entidades emisoras de estas tarjetas las llamadas a establecer mecanismos de información pre contractual para que el cliente a mas de conocer los beneficios que genera una tarjeta de crédito, sepa de los riesgos posteriores que pueden generarse por su no pago.

**Fuente:** Entrevista a Jueces de la Unidad Judicial Civil de Ambato  
**Elaborado por:** (Herrera, 2020)



## **Interpretación de datos obtenidos**

Una vez realizadas las entrevistas a profesionales expertos en el tema como Coordinadores legales de las entidades financieras y Jueces de la Unidad Judicial Civil de Ambato, se logró determinar los factores determinantes para el cobro de las tarjetas de crédito, que beneficien tanto a la entidades emisoras como a los titulares de las tarjetas, partiendo por la fase precontractual, donde se hace indispensable que antes de suscribirse a cualquier contrato de emisión de tarjetas de crédito queden muy bien entendidas las reglas contenidas en dichos contratos como en sus anexos, que permitan al consumidor una adecuada y completa información de los derechos y deberes inherentes a la tenencia y uso de la tarjeta y, en específico, del valor de ambos. Debe ser una obligación de la entidad emisora de la tarjeta el dar a conocer los riesgos que implica el no cancelar los valores generados por el uso de la tarjeta lo que apunta de manera inequívoca en el sentido de remediar la inconsciencia del consumidor.

Dentro de la normativa legal queda claro que no existe un proceso especial determinado para el cobro de este tipo de deudas por lo que la vía legal a accionar por lo general es la vía ordinaria, sin embargo esta resta mucho al cumplimiento del principio de celeridad ya que los procesos tramitados por esta vía tienen una duración de dos a tres años para recién determinar la existencia de una obligación lo que perjudica a la entidad acreedora ya que al momento de ingresar a la etapa de ejecución ya el deudor no tiene bienes que soporten la obligación y de la misma manera afecta gravemente al titular de las tarjetas ya que el mismo baja su calificación dentro del buro de créditos, lo que le dificulta aún mas el hacer frente a su obligación crediticia, que muchas veces no puede ser resuelta en la brevedad generando costes innecesarios por deudas que no superan en muchos casos ni los cincuenta salarios basicos unificados.

De las entrevistas realizadas a los profesionales que laboran en los bancos, como a los administradores de justicia han coincidido en el hecho de que el procedimiento monitorio sería un medio adecuado para resolver las controversias que no se puedan subsanar fuera

del entorno judicial ya que se tratan de valores de baja cuantía, sin embargo; resulta indispensable de acuerdo al criterio de los jueces establecer reglas claras para que no existan cobros excesivos que violenten la norma, por lo que la entidad emisora de estas tarjetas debería obligatoriamente justificar los valores adicionales que se planteen cobrar, los cuáles no pueden estar por encima del rigor de la norma, de manera que se agilicen los procesos de cobro, pero también se garantice un proceso justo en beneficio del tarjeta habiente.

## CAPÍTULO IV

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 4.1. Conclusiones

1. En el cobro judicial de tarjetas de crédito se ha observado que este activa el órgano jurisdiccional ordinario lo cual dilata el cobro de los valores generados ya que dentro de este proceso primero se debe determinar la existencia de una obligación, la cual difícilmente se pueda determinar de una manera líquida ya que este tipo de transacciones devienen de un contrato atípico, muy difícil de formalizar dentro de una instancia judicial, lo que incide en el principio de celeridad procesal puesto este tiene como principal fundamento el agilizar los procesos judiciales garantizando una justicia eficaz sin dilaciones que permitan a las partes el ejercicio efectivo de sus derechos, que para el caso no se está cumpliendo ya que las entidades emisoras de tarjetas de crédito no logran el cobro de los valores y a los titulares de dichas tarjetas se les plantean cobros excesivos que se pretenden justificar únicamente con el saldo constante en la cuenta corriente y transacciones bancarias generadas por la Institución bancaria.

2.- El contrato de adhesión de tarjetas de crédito se halla suscrito por la Institución emisora de la tarjeta de crédito y el tarjeta habiente, hay que destacar que este contrato son más bien operaciones bancarias basadas en una pluralidad de contratos que carecen de una regulación sustantiva, con un sinnúmero de disposiciones de gran variedad lo que dificulta la concreción de un régimen jurídico contractual positivo donde el menos aventajado resulta el titular de tarjeta ya que existen pocos apoyos normativos que regulen este tipo de relaciones contractuales.

3.- El principio de celeridad procesal cumple un papel fundamental dentro del órgano jurisdiccional ya que a través de aquel se busca evitar diligencias innecesarias e impedir

acciones dilatorias e impugnaciones carentes de fundamento que repercuten en la reducción del lapso y por consecuencias en la economía procesal, esta enfocado en el hecho de que la justicia debe ser administrada de manera pronta, es así, que el acceso a la tutela jurídica y el ejercicio del derecho de defensa no se encuentre condicionado a la situación de recurrir al órgano jurisdiccional respectivo y posteriormente esperar un prolongado tiempo, para que se resuelva lo demandado y que activo el órgano jurisdiccional, sino que la resolución definitiva se logre de manera pronta y ágil, velando el Estado de manera efectiva por sus bienes e intereses

4.- Como medio alternativo al conflicto judicial generado por el cobro de las tarjetas de crédito, las instituciones bancarias han optado por recurrir a la mediación, con el fin de dar por terminado estos litigios de manera mas pronta y con menos costos ya que los valores generados en estas operaciones bancarias por lo general son de baja cuantía, por lo que que el recurrir a la instancias judiciales muchas veces representa valores mas altos que el que se pretende recuperar, a la vez que se protege el derecho de sus clientes a conservar un historial crediticio bueno, ya que muchas de las veces que estos clientes entran en mora se debe a circunstancias ajenas a su actuar sino a factores externos que inciden en el flujo económico de cada ciudadano, lo cual a la vez garantiza el principio de celeridad procesal ya que este también se realiza por medio de mecanismos alternativos de solución de conflictos que de manera simultanea generan soluciones ágiles y oportunas.

## **4.2 Recomendaciones**

1. Es necesario que la celeridad procesal concebida como el principio cumbre para la realización de la justicia sea aplicada con ese fin como un medio para tutelar adecuadamente el derecho de las partes e impartir justicia, considerando al tarjeta habiente como la parte mas debil de la relación bancaria, por lo que es necesario que prevalezcan los derechos de los titulares de las tarjetas ya que estas operaciones bancarias no cuentan con un régimen legal propio.

2.- Resulta indispensable la creación de un régimen precontractual estipulando reglas que permitan que el consumidor futuro tarjeta habiente cuente con una adecuada y completa información de los derechos y deberes inherentes a la tenencia y uso de la tarjeta y, específicamente sobre los valores a que incurrirá en caso de suscribirse a esta operación bancaria en el caso de sobre endeudarse y caer en mora.

3. La celeridad procesal como un principio supremo de la norma constitucional debe obligatoriamente ser tomado por los órganos jurisdiccionales, quienes son los llamados conforme lo estipula la Constitución a tener un diligente cuidado de sus actuaciones a fin de que todas las actividades que deban evacuarse en una contienda judicial sean rápidas y eficaces. Ya lo han mencionado muchos juristas en el plano constitucional que la justicia que tarda y no es expedita no es justicia.

4. Es recomendable que todas las instituciones financieras, aún mas las emisoras de tarjetas de crédito cuenten con un departamento jurídico encargado de agotar las vias administrativas para el cobro de los valores generados por el uso de las tarjetas de crédito que se encuentran en mora de ser necesario se recurra a centros de mediación que viabilicen dichos cobros ya que al no existir un sustento jurídico eficaz para el cobro se debe evaluar el costo beneficio que a la larga implicará el someterse al órgano judicial, a mas de los tiempos de espera para una resolución que puede o no resultar favorable, ya que no se cuenta con un documentación veraz que justifica los valores adeudados por el tarjeta habiente.

## Bibliografía

1. Villegas, C. G. (2005). *Contratos Mercantiles y Bancarios*. Buenos Aires: Heliasta.
2. Alva Vigo, H. S. (1984). *Metodología de la investigación bibliográfica para los profesionales y estudiantes de las ciencias de la salud*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
3. Behar Rivero, D. (2008). *Metodología de la Investigación*. Sanabria: A, Rubiera.
4. Bentham, R. (1959). *Derechos Fundamentales y Proceso Justo*. Lima-Perú: 4ta Edición, ARA Editores. .
5. Bullrich, S. (1971). *La Tarjeta de Crédito*. Buenos Aires: Abeledo-Perrot.
6. Cabanellas de Torres, G. (1998). *Diccionario Jurídico Elemental*. Buenos Aires: Heñiasta.
7. Centro de Estudios Latinoamericanos CESLA. (Marzo de 2019). *CESLA.com*. Obtenido de <https://www.cesla.com/>
8. *Código Orgánico de la Función Judicial*. (2009). Quito - Ecuador: eSilec Profesional .
9. *Código Orgánico Monetario y Financiero* . (2014). Quito - Ecuador: Corporación de Estudios y Publicaciones CEP.
10. *Código Civil del Ecuador*. ( 2014). Quito - Ecuador: Ediciones Legales.
11. *Código Orgánico General de Procesos* . (2018). Quito-Ecuador: Corporación de Estudios y Publicaciones:.
12. *Constitución de la República del Ecuador*. (2008). Quito: Corporación de Estudios y Publicaciones.
13. *Declaración Americana de los Derechos Humanos y Deberes del Hombre*. (1948). Colombia: Conferencia Internacional Americana.
14. Diario El Comercio. (2020). Estados de Cuenta fueron recibidos con asombro y disgusto Cancelación total de deudas y anualidad de las Tarjetas de Crédito . *Diario El Comercio*, 10 - 15.
15. *Diccionario de la Real Academia Española* . (2001). Madrid - España: Real Academia Española .
16. Gómez Bazar, S. (2006). *Metodología de la Investigación*. Tlalnepantla - México: Red Tercer Milenio S.C.
17. Hundskopf, O. (1989). *Tarjeta de crédito bancaria. En su Derecho Comercial, Nuevas Orientaciones y Temas Modernos*. Lima: Universidad de Lima.

18. Lopez Quinteros, E. (2019). *Los Principios de Celeridad y Especialidad Procesal*. Quito: Pontificia Universidad del Ecuador.
19. Muñoz, C. (1981). *Contratos y Negocios Jurídicos Financieros*. Buenos Aires: Astrea.
20. Organización de las Naciones Unidas. (1948). *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. New York: Onu.
21. Superintendencia de Bancos. (21 de Enero de 2021). *Superintendencia de Bancos*. Obtenido de <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/glosario-de-terminos/>
22. Zurita, M. (2016). *Derechos y Obligaciones de los Usuarios de Tarjetas de Crédito en Transacciones sin presencia física*. Quito - Ecuador: Corporación de Estudios y Publicaciones CEP.

## Anexo

### Entrevista

#### UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO



#### FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES CARRERA DE DERECHO

#### TEMA:

---

**“EL COBRO JUDICIAL DE TARJETAS DE CRÉDITO Y EL PRINCIPIO DE CELERIDAD PROCESAL”**

---

**AUTOR: JHAJAYRA YAMILEX HERRERA CÓRDOVA**

**Objetivo.-** Recopilar información por medio de entrevistas, que serán realizadas a expertos en el tema, en este caso, jueces de la Unidad Judicial Civil de Ambato y funcionarios y Coordinadores legales de entidades financieras, quienes con su vasto conocimiento contribuirán considerablemente a la investigación y permitirán conocer cuál es la tramitología a seguir para el cobro judicial de las tarjetas de crédito y si la misma garantiza celeridad para su ejecución, esto desde su perspectiva, de acuerdo con el desarrollo de sus funciones y en relación a la normativa ecuatoriana.



**Dirigida a: COORDINADORES LEGALES DE ENTIDADES FINANCIERAS**

**PREGUNTAS**

1.- ¿Cuáles son los derechos y obligaciones que contrae la tarjeta habiente por el consumo de una tarjeta de crédito?

2.- ¿De qué manera el cobro de valores impagos por tarjetas de crédito afecta al principio de celeridad procesal?

3.- ¿De qué manera el Estado garantiza a la institución financiera el cobro de dinero por valores impagos de una tarjeta de crédito, cuando no existe contrato entre las partes?

4.- ¿Considera usted que se garantiza el principio de celeridad procesal en los trámites judiciales por deudas?

**Dirigida a: JUECES DE LA UNIDAD JUDICIAL CIVIL DE AMBATO**

**PREGUNTAS**

- 1.- ¿Cuál es la vía judicial competente para el cobro de las tarjetas de crédito?
  
- 2.- ¿Considera que los valores adicionales que se cobran en las tarjetas de crédito cumplen con la normativa legal?
  
- 3.- ¿Considera usted que se garantiza el principio de celeridad procesal en los trámites judiciales por deudas de las tarjetas de crédito?
  
- 4.- ¿Para usted cual sería el medio más idóneo para el cobro de las tarjetas de crédito?