

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

CARRERA DE DERECHO

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE
LICENCIATURA EN LA CARRERA
DE DERECHO**

**REFORMA DE LEY DE COBRO JUDICIAL Y
SU ADAPTACIÓN A LA RESOLUCIÓN
ALTERNA DE CONFLICTOS**

Sustentante:

Eddie Alfonso Dinarte Corea

TUTOR:

Licenciado German Salazar Santamaria

II SEMESTRE, 2018

CARTA DEL TUTOR

San José 06 de agosto de 2018

Piero Vignoli Chessler
Carrera de Derecho
Universidad Hispanoamericana

Estimado señor:

El estudiante Eddie Alfonso Dinarte Corea, cédula de identidad número 1 1379 0319, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominados **Reforma de Ley de Cobro Judicial y su adaptación a la resolución alterna de conflictos**, el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura en Derecho

En mi calidad de tutor, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	10
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	20
c)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	30
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	20
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	20
	TOTAL		100

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,


German Salazar Santamaría
Cédula de identidad número: 1 0865 0462
Carné Colegial Profesional número: 17144



San José, 14 de agosto de 2018

Señores(as)
Universidad Hispanoamericana
Cátedra de Derecho

Estimados(as) señores(as):

Por este medio, quien suscribe Lic. German Esquivel Campos, en mi calidad de Lector de la Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Derecho titulada "**Análisis Jurídico de la Idoneidad de la Aplicación de Métodos de Resolución Alternativa de Conflictos en los Procesos de Cobro en Costa Rica en el 2018**", realizada por el estudiantes **Eddie Alfonso Dinarte Corea**, me permito indicar lo siguiente:

De conformidad con las disposiciones normativas y formalidades de la institución, el estudiante anteriormente mencionado, ha cumplido puntualmente con los requisitos establecidos para el desarrollo de su Tesis, encontrándose la misma efectivamente finalizada, tanto formal como sustancialmente, por lo que ya se puede proceder con la defensa efectiva de la misma.

Sin otro particular por el momento, se suscribe atentamente,



Lic. German Esquivel Campos
Profesor de la Cátedra de Derecho
Carné 19609

San Jose 16 de agosto de 2018.

Licenciado

Piero Vignoli Chessler

Director de la Carrera de Derecho

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA


Estimado Licenciado:

He revisado y corregido los aspectos referentes a la estructura gramatical, ortografía, puntuación, redacción y vicios del lenguaje de la Tesis para optar por el Grado de Licenciado en Derecho, denominada **REFORMA DE LA LEY DE COBRO JUDICIAL Y SU ADAPTACIÓN A LA RESOLUCIÓN ALTERNA DE CONFLICTOS** elaborado, por el estudiante Eddie Dinarte Corea Cédula 1-1379-0319, por lo tanto, puedo afirmar que está escrita correctamente, según las normas de nuestra Lengua Materna.

Respeté, a lo largo del trabajo, el estilo de los autores.

Atentamente,

Profesor


Carlos Manuel Barrantes Ramirez

Filólogo

Cédula 1-0312-0358

Carné afiliado 16308 (Colegio de Licenciados y Profesores)

Celular. 8397-1348



ÍNDICE

Contenido

DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
CAPÍTULO I.....	7
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	7
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	8
1.1.1 Antecedentes del problema.....	8
1.1.2 Problematización del problema	11
1.1.3. Justificación del problema	12
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	13
1.3 OBJETIVOS	14
1.3.1 Objetivo General	14
1.3.2 Objetivos Específicos	15
1.4 ALCANCES Y LÍMITES DEL PROBLEMA	16
CAPÍTULO II	17
MARCO TEÓRICO.....	17
2.1 CONTEXTO HISTÓRICO	18
2.1.1 Análisis de los principales factores causantes del impago de deudas y su relación con el aumento en el circulante de procesos de cobro judicial y congestión del sistema judicial. 18	
2.1.2 Problemática nacional e internacional de la materia de Cobro judicial dentro del aparato judicial de su respectivo país.....	26
2.1.3 Análisis de los principales resultados registrados por los juzgados en materia de Cobro Judicial en Costa Rica	32
2.2 CONTEXTO TEÓRICO - CONCEPTUAL.....	36

2.2.1	La Resolución Alternativa de Conflictos, concepto, origen, tipos y funcionalidad en el derecho contemporáneo.....	36
2.2.2	Evolución de la resolución alternativa de conflictos en el sistema judicial costarricense como parte de la política de descongestión de los juzgados.....	42
2.2.3	Creación, desarrollo, funciones y situación actual de las Casas de Justicia ...	45
2.2.4	Análisis jurídico de la normativa relacionada, Ley de Cobro judicial y nuevo código procesal civil en su sustitución, así como Ley sobre resolución alternativa de conflictos y promoción de la paz.....	49
2.2.5	Análisis desde la perspectiva del acreedor sobre la aplicación de métodos de resolución alternativa de conflictos en temas de cobro.	66
2.2.6	Análisis de compatibilidad entre la Ley de Cobro Judicial actual, el Nuevo Código Procesal Civil y la Ley sobre resolución alternativa de conflictos y promoción de la paz social	70
2.2.7	Análisis de la actualidad en temas afines al abordado Cobro Judicial- RAC, leyes, proyectos de Ley, otros.	73
2.3	HIPÓTESIS	78
2.3.1	Variable independiente FA	79
2.3.2	Variable Dependiente.....	80
2.4	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS HIPÓTESIS	81
CAPÍTULO III		82
MARCO METODOLÓGICO.....		82
3.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	83
3.2	SUJETOS Y FUENTES DE INVESTIGACIÓN.....	84
3.2.1	Sujetos de información.....	84
3.2.2	Fuentes de información.....	85
3.3	SELECCIÓN DEL MUESTREO	88
3.3.1	Cuadro Operacionalización de las variables.....	89
CAPÍTULO IV.....		91
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS		91
4.1	Introducción a la investigación.	92

4.2 Análisis detallado del cuestionario aplicado	94
CAPÍTULO V	103
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	103
5.1 CONCLUSIONES	104
A. Referente a los objetivos específicos.....	104
B. Referente a la hipótesis.....	107
C. Referente al objetivo general.....	108
D. Conclusiones generales	109
5.2 RECOMENDACIONES.....	112
CAPÍTULO VI: PROPUESTA	114
BIBLIOGRAFÍA.....	123
GLOSARIO.....	131
ANEXOS.....	133

DEDICATORIA

A mi familia ,por ser mi apoyo en cada momento de mi carrera y brindarme todo el acompañamiento y guía para mi desarrollo, tanto personal como profesional, a mis compañeros de universidad y profesores, por formar parte de este trayecto de aprendizaje académico y enseñanzas de vida y a Dios ,por brindarme la bendición de poder estudiar e ir superándome día a día ,además de ser mi fuente de esperanza y fortaleza.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Hispanoamericana por ser un segundo hogar en donde adquirí un gran conocimiento y recibí el apoyo de todo el personal que la conforma, a mis profesores de universidad por ser excelentes profesionales que me dejaron un gran aprendizaje, a mi familia por ser mi apoyo constante en el día a día y a Dios, por ser el principal responsable de las muchas bendiciones que me brinda como poder estudiar.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Antecedentes del problema

El problema de la morosidad, el sobreendeudamiento, el desempleo, entre otros son factores que han desencadenado un aumento en la cantidad de casos de cobro judicial en los juzgados en los últimos años y que se acrecientan cada vez más, como parte del contexto cabe mencionar que en Costa Rica el sistema financiero no tuvo cambios radicales, sino hasta la década de los 80 cuando en el año 1984 se da la apertura de la participación de la banca privada en el otorgamiento de diversas gamas de créditos , posteriormente se logra producir una serie de reformas normativas que lograron la modernización del sector financiero, esto permitió la competencia entre intermediarios financieros privados y públicos, todo esto propició que se dieran mayores facilidades al otorgamiento de crédito ya sea por medio de tarjetas de crédito o créditos de consumo , con lo cual muchos usuarios al tener acceso a diversos productos adquieren un hábito de consumismo que conlleva a un problema de liquidez y, posteriormente, el impago de las obligaciones e inicio de un proceso de cobro judicial.

Con la situación macroeconómica a nivel país ,el sobreendeudamiento y la tasa de desempleo son 2 de los factores principales que afectan los índices de morosidad en las entidades del sistema financiero nacional y entidades no

reguladas o casas comerciales, tal motivo desencadena en un aumento en la cantidad de procesos cobratorios impulsados en los juzgados especializados de cobro.

En Costa Rica en el año 2007, se promulgó la ley de cobro judicial misma que entró en vigencia en Mayo de 2008, y que vino a regular los procesos cobratorios reglamentados en el Código Civil , la cual buscó modernizar la jurisdicción civil de Costa Rica , posterior a esto surgen movimientos que promulgan la creación de otras leyes complementarias a esta como fue la que se dio en enero del año 1998 cuando se publica en el diario oficial la Gaceta la Ley sobre resolución alterna de conflictos y promoción de la paz social, posteriormente se instauran las casas de justicia, centros cuyo programa se da con la finalidad de descongestionar los procesos judiciales y, a la vez ,brindarle a la población la posibilidad de resolver los conflictos con un enfoque basado en los intereses de las partes de una forma muy pacífica a través del diálogo, llevando por esta vía gran cantidad de conflictos de diferentes ramas relacionadas con el Derecho y abriendo la posibilidad de llevar otras que no se implementaron en un inicio.

Según Francisca H. de Canales en su obra metodología de La investigación año 2007 página 262: “todo hecho anterior a la formulación del problema que sirva para aclarar, juzgar e interpretar el problema planteado, constituye los antecedentes del problema”.

Por todos estos factores mencionados anteriormente como el desempleo, el sobreendeudamiento y los índices de morosidad, es que en Costa Rica los litigios por temas de cobro judicial se desarrollan de manera constante y vienen en aumento, ocasionando saturación en los juzgados especializados de cobro, por lo cual afectan la mora judicial atentando contra el principio constitucional de obtener justicia pronta y cumplida. Al tener este problema y ver que en los últimos años la situación económica del país no tiene una mejoría notable se vislumbra que dicha problemática se puede mantener o deteriorar , es por ello, existe la necesidad de buscar soluciones o medidas que colaboren a mitigar estos atrasos en la resolución de los casos judiciales , una de ellas es poder lograr que por medio de la resolución alterna de conflictos las partes puedan abordar sus diferencias con métodos como la conciliación o mediación logrando acuerdos que sean vinculantes para las partes y así poder tener un beneficio económico y social al poder resolver en un tiempo mucho menor del esperado.

1.1.2 Problematización del problema

Existe un aumento del sobreendeudamiento y del impago de las deudas lo que ha provocado un considerable aumento en la cantidad de procesos de cobro judicial que ,a su vez ,tienen una demora considerable en su gestión, atentando contra el principio de justicia pronta y cumplida, por lo que se requieren evaluar alternativas para corregir y mitigar esta tendencia.

Según Francisca H. de Canales en su obra metodología de La investigación año 2007 página 262: “todo hecho anterior a la formulación del problema que sirva para aclarar, juzgar e interpretar el problema planteado, constituye los antecedentes del problema”.

1.1.3. Justificación del problema

Evaluar la idoneidad de nuevas alternativas como lo es la aplicación de métodos de resolución alterna de conflictos en procesos de cobro es fundamental dado que factores como desempleo y sobreendeudamiento están incidiendo directamente en el impago de las deudas y éstas muestran tendencias de aumento convirtiendo esto en un problema importante a nivel país, por lo que la evaluación y análisis de otras alternativas es clave en la búsqueda de soluciones.

Hay gran relevancia social en el estudio de este tema ya que aborda un problema que aqueja a un porcentaje considerable de la población de Costa Rica, según datos estadísticos del INEC que es el proceso de Cobro Judicial por el impago de deuda y ,también, una afectación directa al aparato judicial costarricense al abarcar la gran mayoría de procesos activos del circulante del Poder Judicial con demoras en su resolución, por lo cual se afecta de manera directa a uno de los poderes de la República.

Según Roberto Hernández Sampieri en su obra metodología de la investigación 2014, sexta edición en la página 41: “La justificación de la investigación indica el porqué de la investigación exponiendo sus razones. Por medio de la justificación debemos demostrar que el estudio es necesario e importante”.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Es idónea la aplicación de métodos de resolución alterna de conflictos en procesos de cobro en Costa Rica?

¿Se debe adaptar el nuevo código procesal civil a la resolución alterna de conflictos para solucionar la problemática de congestión en los juzgados de dicha materia?

1.3 OBJETIVOS

Según Roberto Hernández Sampieri: en su obra metodología de la investigación 2014, sexta edición en la página 37” Los objetivos de la investigación, tienen la finalidad de señalar a lo que se aspira en la investigación y deben expresarse con claridad, pues son las guías de estudio.”

1.3.1 Objetivo General

Según César Augusto Bernal en su obra metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales año 2010 página 99:” El objetivo general debe reflejar la esencia del planteamiento del problema y la idea expresada en el título del proyecto de investigación”.

Se determina el siguiente objetivo general:

Determinar jurídicamente la idoneidad de la aplicación de métodos de resolución alterna de conflictos en procesos de cobro en Costa Rica durante el 2018

1.3.2 Objetivos Específicos

Según Álvarez (2015) en su obra Guía metodológica para la elaboración de proyectos de investigación en postgrado. Los objetivos específicos "indican lo que se pretende realizar en cada una de las etapas de la investigación. Estos deben ser evaluados en cada paso para conocer los distintos niveles de resultados."

1. Determinar si el grado de conocimiento de las personas de la aplicación de métodos de resolución alterna de conflictos en temas de cobro es un factor que incide en su desarrollo.

2. Indagar dentro de la legislación costarricense la viabilidad jurídica que permita desarrollar una adecuada integración entre la Ley de resolución alterna de conflictos y promoción de la paz social y el nuevo código procesal civil para abordar los asuntos de cobro judicial.

3. Brindar mediante los hallazgos propuestas de posibles alternativas para las partes relacionadas en el impago de deudas para poder discutir sus casos.

1.4 ALCANCES Y LÍMITES DEL PROBLEMA

Alcances

El desarrollo de este trabajo final de graduación debe servir como marco de referencia para otros estudiantes que en un futuro se interesen, también, por el tema y puedan tener una guía de referencia.

La investigación abarca el estudio de los juzgados de Cobro de Costa Rica que presentan retrasos considerables en la resolución de sus procesos, así como las casas de justicia o centros de resolución alterna de conflictos para valorar su estructura de cara a una posible vía para recibir conflictos de cobro de manera masiva, esto se llevará a cabo durante el 2018, lo cual beneficiaría a los acreedores y deudores que tengan conflictos de cobro y no quieran llegar a la vía judicial ,además del análisis de todas las leyes relacionadas como la Ley de Cobro judicial , la Ley de resolución alterna de conflictos y promoción de la paz social, y el nuevo código procesal civil en sustitución de la Ley de Cobro judicial.

Limitaciones

Se poseen limitaciones en cuanto a las restricciones o rezagos de información que se mantienen en los juzgados de cobro del Poder judicial de brindar de manera actualizada ciertos insumos de información, además del desconocimiento de la población costarricense de la existencia de métodos de resolución alterna de conflictos dificulta su utilización y causa temor al no ser muy conocidos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 CONTEXTO HISTÓRICO

2.1.1 Análisis de los principales factores causantes del impago de deudas y su relación con el aumento en el circulante de procesos de cobro judicial y congestión del sistema judicial.

Actualmente, el sistema judicial costarricense está atravesando una serie de complicaciones en cuanto a la administración de recurso humano para afrontar el circulante actual de procesos judiciales, gran parte de esta problemática corresponde a la materia de cobro judicial.

Según el magistrado Luis Guillermo Rivas (2017): “Las empresas utilizan el sistema judicial como una agencia de cobro, el Poder Judicial cobra todas las deudas de la empresa privada y de la empresa pública. Créditos de bancos, televisores, celulares, ollas mágicas, recibos de servicios... todo lo terminan resolviendo los jueces mientras que en otros países hay instancias privadas que se encargan de eso”

En Costa Rica ,cerca del 60% del total de procesos que se mantienen en el aparato judicial corresponden a Cobro judicial muy lejos de porcentajes de otros países como Colombia en donde el Cobro Judicial alcanza el 37 %, conociendo lo anterior resulta imprescindible conocer a fondo los factores que propician esta

problemática para poder comprender todo el entorno y así buscar soluciones integrales. Por lo cual de manera integral se analizarán estos.

A. Análisis del desempleo en Costa Rica como factor importante del impago de deudas e incumplimiento contractual en las obligaciones comerciales

El desempleo se analiza como uno de los factores importante del impago de deudas ya que al no tener una fuente de ingreso fija o tener una reducción de sus ingresos los deudores incurren en un incumplimiento en los términos acordados en el contrato comercial suscrito y dejan de pagar sus obligaciones ,por lo cual los acreedores agotan la vía administrativa y ejercen su derecho por la vía judicial ,según lo faculta la legislación actual ,propiciando un aumento de los asuntos nuevos del circulante activo del Poder Judicial.

Según la OIT (2018):

Existen más de 190 millones de personas desempleadas en el mundo, así lo indicó la Organización Internacional de Trabajo en el informe de perspectivas sociales y del empleo en el mundo 2018.

En Costa Rica un 10,3% de la población presenta esta condición, algunos estadistas prevén un aumento de medio millón de personas anuales entre 2018 y 2019, parte de la problemática en muchos países con índices altos en la tasa de desempleo es la persistencia de la pobreza laboral y empleo de mala calidad, a inicios del 2018 se dio el mayor incremento obtenido en este indicador alcanzando las 2 cifras al tener un 10,3 % de desempleo en el 2018 , teniendo las mujeres una tasa de desempleo de 13,1% mientras que en los hombres es de 8,6% con lo que se denota que la tasa de desempleo en las mujeres es casi 5% mayor que la de los hombres, se observa el comportamiento del desempleo en términos de sexo y edad, la afectación es mucho mayor entre las mujeres, las personas jóvenes y quienes no poseen experiencia laboral.

El no tener un ingreso fijo por temas de desempleo propicia que los deudores no cumplan con los contratos adquiridos con los acreedores y se dé una ruptura entre los intereses de ambos.

B. Análisis del sobreendeudamiento en Costa Rica como factor importante del impago de deudas

Se determina el sobreendeudamiento como uno de los factores importantes ya que es una condición en la cual el deudor adquiere deudas que no son sostenibles en el tiempo dada su capacidad de pago y desencadenan en el impago a uno o varios

acreedores que, posteriormente, ejecutarían en la vía judicial su derecho adquirido propiciando un incremento en los procesos de cobro judicial.

El sobreendeudamiento es una situación en la cual un sujeto llamado deudor tiene la capacidad de pago de sus deudas menor a la requerida para asumir el pago de sus obligaciones, es la etapa cuando una persona adquiere más compromisos financieros de los que está apta para asumir en proporción de su patrimonio e ingresos.

Un hecho común entre las personas con esta condición es el de sacar un crédito para poder solventar otro ,lo cual se convierte en un error si no se hace de manera controlada, tomando en cuenta condiciones contractuales como tasas de interés , plazo , penalizaciones u otras importantes , ya que se analiza la situación a corto plazo sin prever que el cambio de alguna de estas condiciones pueda ocasionar problemas aún mayores , ante esto al estar la capacidad de pago a tope se recurre a entidades no reguladas en las cuales el análisis para otorgamiento de crédito, en algunos casos, no es tan exhaustivo y se asume un riesgo mayor el cual es compensado con un aumento en las tasas de interés y penalizaciones por lo que los deudores aumentan su endeudamiento aún más.

Según la Universidad de Costa Rica (2017) muestra los siguientes datos:

El 60,5% de los consumidores posee al menos una deuda, el tipo de deuda más frecuente es el plan de telefonía celular (37,0%), el crédito en comercio (35,2%) y el préstamo en un banco (33,4%). Además, la deuda por tarjeta de crédito es importante (25,4%) y se sabe que es un medio de endeudamiento en constante crecimiento. Considerando las opciones de deuda más frecuentes, se encontró que en el nivel socioeconómico bajo, el crédito en comercio es el más común (47,4%), Complementando lo anterior, quienes dedican 50% o más de sus ingresos a pagar las deudas varía entre quienes están al día (18,7%) y los morosos (26,3%). Estos resultados revelan que el endeudamiento de los consumidores en Costa Rica es importante (60,5%).

Un dato alarmante en cuanto a la situación de las relaciones jurídicas comerciales de los costarricenses indica que el sobreendeudamiento en Costa Rica con tarjetas de crédito se duplicó en ocho años, el monto adeudado por los usuarios de este producto financiero pasó de $\text{¢}577.500$ millones, en abril del 2010, a $\text{¢}1.203.615$ millones, en abril pasado, según estudio del Ministerio de Economía.

El MEIC, también, llamó la atención acerca de la creciente emisión de tarjetas. Dijo que la colocación de este producto crece de manera exponencial (aproximadamente 3% o 65.000 tarjetas por trimestre), especialmente en productos con mayores tasas de interés por lo cual puede afectar el sobreendeudamiento.

C. Análisis de la morosidad como factor importante del incumplimiento contractual y aumento en los procesos de Cobro Judicial

La morosidad de incluye como factor importante dado que ya hay un incumplimiento contractual de la obligación por lo cual los acreedores contractualmente pueden ejercer su derecho desde la vía legal tal y como lo faculta la Ley de Cobro judicial en su artículo 1 indicando: “Mediante el proceso monitorio se tramitará el cobro de obligaciones **dinerarias, líquidas y exigibles**, fundadas en documentos públicos o privados, con fuerza ejecutiva o sin ella”

O bien, en su sustitución en el nuevo código **procesal civil en su artículo 110.1** “**El cobro de obligaciones dinerarias** líquidas y exigibles, fundadas en documentos públicos o privados, con fuerza ejecutiva o sin ella.”

El incumplimiento del plazo o la condición hacen exigible la obligación ,según el numeral anterior, por lo cual queda a la discrecionalidad de los acreedores el momento de la ejecución con base en el título que posean de respaldo.

La mora es el atraso en el cumplimiento de una obligación que puede provocar perjuicios al acreedor, ese incumplimiento puede tener diversas razones ya sea por culpa, dolo o bien, darse alguna situación especial por la cual el deudor no puede cumplir con sus obligaciones.

En Costa Rica la Superintendencia General de entidades financieras (SUGEF) es la entidad fiscalizadora de los índices de morosidad de las entidades reguladas, la SUGEF posee un rol muy importante ya que vela porque el sistema financiero costarricense se implementen prácticas sanas y seguras, esta fiscalización abarca instituciones como bancos comerciales del Estado , Bancos creados por leyes especiales , bancos privados , empresas financieras no bancarias , Cooperativas de Ahorro y crédito , entre otros , por medio de normativas como el reglamento 1-05 Reglamento para la calificación de deudores la SUGEF ha buscado que el otorgamiento de crédito se realice de manera controlada para evitar sobreendeudamiento y ,por ende, aumentos en los índices de morosidad.

El tema de la falta de pago y los de índices morosidad en los costarricenses ha aquejado fuertemente al sistema financiero nacional tanto a la banca privada como a la pública, tal es el caso de Bancrédito que se analizará a detalle a continuación:

Entidad que por el mal manejo de decisiones aunado a la morosidad elevada de 8 créditos empresariales que cayeron en morosidad, entre el 2016 y el 2017 propiciaron la crisis de la entidad, los atrasos en el pago de créditos elevados sin contar con una garantía real ocasionaron fuertes pérdidas en las ganancias del Banco, este factor fue uno de los detonantes de la crisis del banco público que lo

llevó al borde de su cierre definitivo y, a su vez ,a iniciar varios procesos de cobro judicial en los juzgados.

Cerca del 62% de la población activa de Costa Rica está endeudada por un monto que representa el 29% del ingreso nacional, en el país las entidades prestan dinero con un nivel de endeudamiento que oscila entre el 35 y 45%, pudiendo incrementarse , según las garantías, según algunos parámetros internacionales cuando una familia destina más del 30% de sus recursos en el pago de deudas podría calificarse como sobre endeudada y ,por ende, entrar en problemas de morosidad.

En cuanto a este tema para poder dar un reflejo de la realidad actual a nivel país ya que, según análisis realizado por la Dirección de Investigaciones Económicas y de Mercado del Ministerio, determinó que en un periodo de cuatro años (de abril del 2014 a abril del 2018), la morosidad mayor a 90 días se duplicó. El saldo de la cartera en esa condición de atraso fue de ¢24.760 millones en abril del 2014, mientras que en abril del 2018 este rubro creció a ¢51.996 millones, lo cual significó un aumento del 110%, advirtió el MEIC.

Lo anterior, vislumbra una afectación directa en la problemática abordada en este proyecto de investigación ya que una práctica usual de los grandes acreedores es asignar las operaciones a un proceso de cobro judicial posterior a los 90 días de morosidad.

2.1.2 Problemática nacional e internacional de la materia de Cobro judicial dentro del aparato judicial de su respectivo país.

El cobro judicial es un derecho que posee todo acreedor y es parte esencial en los mercados financieros. Las deficiencias en las recuperaciones de cartera pasan factura a los acreedores, deudores y a la economía en general, la recuperación de cartera en la vía judicial es la última instancia a la que incurren los acreedores ya que generalmente, este proceso conlleva largos períodos y puede llegar a tener un costo elevado.

El sector bancario ha optado por prevenir la falta de pago a través de modelos de riesgo robustos, seguimiento intensivo ante posibles alertas de incumplimiento y campañas o notificaciones para promover el pago oportuno, esto además de buenas prácticas para recuperar mientras los deudores aún estén en mora temprana aún en la vía administrativa o prejudicial.

Cabe recalcar que el impacto de la demora judicial no es solo para el acreedor, sino también, para los deudores ya que, además de la presión y afectación de verse inmersos en un proceso judicial, deben asumir gastos mayores ,tanto del proceso como por los intereses generados por la deuda. Es por esto por

lo que la resolución temprana y conciliada entre ambas partes deudor y acreedor puede ser mucho más beneficiosa para ambas partes.

A. La cobranza judicial a nivel internacional análisis de Colombia, datos, tendencias y conclusiones

En la actualidad en Colombia, el impago de deudas puede generar diferentes procesos por parte de acreedores, y también, de deudores. Los acreedores empiezan dichos procesos exigiendo el pago de la deuda o restitución de bienes, y los deudores acuden a los juzgados con el fin de que se les declare en insolvencia.

Los bancos inician con mayor frecuencia procesos ejecutivos, según cifras de la Corporación Excelencia en la Justicia, representan el 37% del total de procesos del sistema judicial colombiano. Además, según un estudio realizado por el Banco Mundial, de todos los procesos civiles, tan solo el 33% son interpuestos por bancos u otras entidades financieras por lo que se podría decir que el uso que hace la banca del aparato judicial en su derecho como acreedor es considerable.

En cuanto a la duración de estos procesos, un proceso ejecutivo en teoría, debería ser un trámite ágil y eficaz. Sin embargo, en la práctica se presentan ineficiencias en el aparato judicial y poca efectividad, se determina que los tiempos de resolución van en aumento, por ejemplo, en los procesos Hipotecarios el promedio de remate paso de 5,1 años en 2007 a 6,2 en 2017, en contraparte lograr

un acuerdo entre partes es más satisfactorio ya que la normalización puede durar cerca del año y medio logrando beneficios para las partes.

Esta falta de agilidad en la resolución de procesos de cobro judicial afecta ,también otras carteras como lo son los procesos prendarios ya que afecta tanto a deudores y fiadores al darse una depreciación de la garantía , por lo cual ante esta situación la banca ha procurado por fortalecer las campañas de prevención de la morosidad y el cobro administrativo o pre judicial en moras tempranas para disminuir en la mayor cantidad posible los casos que se continúan por medio de un cobro judicial ya que en la duración de los tiempos aún no encuentran la solución.

La lenta recuperación de la cartera de cobro judicial genera inconvenientes que se traslada en costos de operación en la colocación de créditos nuevos, el costo de los procesos para de acreedores y demandados es alto, si bien, los procesos ejecutivos de la banca no representan un porcentaje mayoritario del total de procesos en el país, sí permanecen largo tiempo en la justicia. Recientemente, los inconvenientes con la realización de despachos comisorios y el mal uso de la figura de insolvencia para personas naturales no comerciantes se han convertido en dos de los principales problemas de la cobranza, con dicho panorama es importante ampliar el uso de mecanismos de recuperación por fuera del aparato judicial como lo son los métodos de resolución alterna de conflictos por lo cual el sistema judicial colombiano valora opciones para mitigar este problema.

B. Problemática del cobro judicial en Costa Rica, datos, análisis, tendencias y conclusiones.

El artículo 41 de la Constitución Política señala de la justicia pronta y cumplida en las leyes de nuestro país mediante el siguiente texto:

ARTÍCULO 41.- Ocurriendo a las leyes, todos han de encontrar reparación para las injurias o daños que hayan recibido en su persona, propiedad o intereses morales. Debe hacerseles justicia pronta, cumplida, sin denegación y en estricta conformidad con las leyes.

Este principio jurídico aplica, también, en la cobranza judicial ya que, según sentencia judicial 451-94 la administración debe dar respuesta en forma a las peticiones de los administrados indicándoles si fuese el caso cuáles son los motivos por los que no se pueda suministrar en los plazos establecidos y razonables. Ahora bien, la realidad de la problemática de los procesos de Cobro judicial es otra ya que la duración en la resolución de los procesos es un tema que aún no encuentra una solución, sino que en contraparte los plazos de resolución aumentan debido a varios factores que se mencionarán a continuación ,uno de los problemas principales es que los tribunales no dan abasto con la cantidad de demandas de cobro judicial que se imponen en los juzgados, en los últimos años han ido creciendo cada vez más.

Según datos de la Nación (2017):

En 2013, 348 mil ciudadanos estaban con el crédito manchado y en cobro judicial, para 2014 la cifra subió a 368 mil, en 2015 alcanzó los 424 mil , para 2016

llegó a 445 mil , en el año 2017 se estimaba que superaban el medio millón, en el 2018 dicha cifra mantenía un incremento constante por encima de los 500 mil casos.

Esta saturación se da ya que empresas llevan a cobro judicial deudas de poca cuantía menores a 150 mil colones como deudas por electrodomésticos, tarjetas de crédito de saldos bajos, préstamos personales , artículos varios de venta masiva , por lo cual ante el impago se incurre en el inicio de estos procesos , el problema se agudiza ante la falta de recursos con los que cuenta el Poder Judicial para los casos de Cobro Judicial ya que cuenta con cerca de 90 jueces en esta materia lo cual no es congruente con la cantidad de litigios presentados .

Una de las medidas que ha tomado la corte es negociar con los grandes demandantes para que puedan tomar medidas preventivas ante deudores de alto riesgo que puedan ser propensos de procesos de cobro judicial , mediante un otorgamiento controlado y un fortalecimiento de la gestión de cobro administrativa para evitar que los deudores alcancen niveles de morosidad elevados , dado el caso que no se logre controlar a estos deudores en nivel de morosidad bajos se promueve que no inicien procesos de Cobro judicial de deudas de poca cuantía en este caso menores a 150 mil colones ya que el costo del proceso es mucho más elevado que la deuda misma.

La preocupación por esta problemática se denota en las afirmaciones de funcionarios judiciales como se establece a continuación: “Las empresas utilizan el sistema judicial como una agencia de cobro, el Poder Judicial cobra todas las deudas de la empresa privada y de la empresa pública. Créditos de bancos, televisores, celulares, ollas mágicas, recibos de servicios... todo lo terminan resolviendo los jueces mientras que en otros países hay instancias privadas que se encargan de eso” explicó el magistrado Luis Guillermo Rivas, presidente de Sala I.

En Costa Rica ,las demandas de Cobro Judicial representan más del 50% % de todos los litigios impuestos en los tribunales como ocurrió en 2016 que de las 982 mil denuncias 445 mil eran por Cobro Judicial, misma tendencia prevista para los años posteriores, ante esto la banca insta a los deudores a mantener sus deudas al día para evitarse el proceso judicial recordándoles que la mancha en su historial crediticio le afectará por un máximo de 4 años convirtiéndolos en no sujetos de crédito.

Con algunas empresas se han alcanzado acuerdos de no enviar asuntos de poca cuantía a cobro como es el caso del ICE que no enviara a cobro judicial casos menores a ¢150 mil, también han alcanzado acuerdos con empresas emisoras de tarjetas de crédito , cabe recalcar que dichos acuerdos se dan en términos de buena fe y colaboración mutua ya que no hay impedimento legal para la no presentación de procesos de cobro de poca cuantía , esto en virtud del costo de estos procesos

ya que la apertura de un expediente se estima un costo promedio de ¢614 mil y cuyo costo es asumido casi en su totalidad por el poder judicial , produciendo un gasto excesivo dada la cantidad de casos tramitados.

2.1.3 Análisis de los principales resultados registrados por los juzgados en materia de Cobro Judicial en Costa Rica

El análisis de resultados obtenidos en los juzgados en materia de Cobro Judicial resulta clave ya que brinda cifras y estadísticas que permiten ser analizadas para la toma de decisiones y conclusiones, esto en virtud de tener un criterio más amplio de la situación actual real, ya que son datos oficiales del Poder Judicial.

Aumento en la cantidad de asuntos recibidos:

En la rama del cobro judicial se determina un aumento en la cantidad de casos recibidos tal es el reflejo que en el 2016 se recibieron 164.522, lo que corresponde a un aumento de 22,99% respecto de periodo 2015, alcanzando así el valor más alto del quinquenio, superando al 2013 en un 10,90%. Esto refleja que los deudores costarricenses no están atendiendo el pago de sus deudas y que los acreedores inician el cobro judicial buscando una sentencia que les brinde la posibilidad de acción de utilizar los mecanismos que permite la ley de Cobro judicial. En el patrón general el mayor aumento se da en los monitorios, seguido de los prendarios y en tercer lugar los hipotecarios.

Pocas terminaciones

Los casos terminados son pocos en relación con los casos entrantes por lo que la relación del circulante es mucho mayor teniendo un aumento de casi 30 mil casos entre un año y otro, esto aunado a un bajo crecimiento de la fuerza laboral en los juzgados produce saturación de cargas laborales y consecuentemente aumento en la mora judicial, los principales motivos de terminación son solicitud de las partes con 44% seguido de solicitud de la parte actora con un 21 %.

Los juzgados de cobro desde el 2012 presentan una tendencia al alza en cuanto al circulante de casos de casi 42 mil expedientes por año por lo que surge preocupación en el Poder Judicial por no poder contener esta tendencia ,se puede interpretar que la congestión presentaba una tendencia decreciente del 2012 al 2014 y del 2014 al 2016 , nuevamente, se presentó un aumento, recordando que la congestión como se mencionó anteriormente está relacionada con la carga de trabajo ,determinando también que San José y Cartago son las provincias que exceden la media por lo que se podría decir que esos circuitos son los que se encuentran más congestionados, pudiendo relacionarse con la cantidad de habitantes de dichas provincias y siendo la zona sur la que presenta menor incidencia al ser considerada en gran parte como zona rural.

En relación con los datos mencionados el magistrado William Molinari Vilchez, (2016) indica lo siguiente : “Dejando de manifiesto la tendencia al alza en

la demanda de servicios de los Juzgados Cobratorios del país, manteniendo el mismo recurso humano para afrontar dichos retos, lo cual se refleja en los altos índices de congestión y de pendencia de los Despachos en estudio. A esta observación se suma el hecho de que por la naturaleza propia de los procesos que se entablan en sede cobratoria, es normal que el volumen de casos terminados se mantenga a la baja en relación con los asuntos entrados, por cuanto en gran medida dependen de lograr embargos exitosos lo cual no es lo común en la generalidad de casos”.

Aumento en los casos inactivos:

La variable denominada como casos inactivos o abandonados para el 2016 logró los 157.404 casos, ubicándose por encima de lo registrado por los reentrados y casos terminados a nivel de magnitud. Esta variable presenta un aumento por lo que se podría determinar que muchas veces los acreedores y sus abogados defensores en virtud de la gran cantidad de expedientes que tramitan no pueden dar el seguimiento oportuno por lo que los casos son abandonados causando un perjuicio para todos al involucrar un tema de tiempo, costos y recursos en estos procesos.

En estos últimos 5 años se determina que la provincia de San José aparece como la que acapara el primer lugar con un 56,7% (414.437 casos) de la totalidad de casos entrados, seguido de Alajuela con un 16,50% (120.616 casos) y en tercer

lugar Cartago con un 7,3% (53.392 casos). Por lo cual se mantiene lo comentado anteriormente que las zonas urbanas presentan un mayor aumento en la tramitación de casos producto de la población que abarcan y de las zonas de comercio que acaparan en donde se presentan acreedores muy fuertes que son los que en gran parte inician gran cantidad de procesos al año.

De todos estos casos ingresados en 2015 y 2016 el 87 % son monitorios, seguidos de hipotecarios con un 9%, esta tendencia se basa en las condiciones del mercado costarricense en donde los puntos fuertes de colocación y rentabilidad de las entidades financieras se basa en colocación de créditos de consumo y tarjetas de crédito siendo este último un producto con altas tasa de morosidad al no ser utilizado de manera correcta por gran parte de los usuarios

Distribución por juzgado de los procesos judiciales

Los juzgados especializados son los que abarcan la gran mayoría de procesos con un 73 % y los mixtos un 27 % por lo que la creación de estos juzgados posterior a la implementación de la Ley de Cobro Judicial ha servido para que los usuarios se acerquen a ellos y sean los más utilizados en estos procesos.

En conclusión, todos estos datos muestran que la problemática del aumento en la cantidad de casos de Cobro Judicial es real y por ende se deben de buscar medidas complementarias que ayuden a mitigar estos efectos y brinden acceso a la

justicia pronta y cumplida como lo pueden ser los métodos de resolución alternos de conflictos.

2.2 CONTEXTO TEÓRICO - CONCEPTUAL

2.2.1 La Resolución Alternativa de Conflictos, concepto, origen, tipos y funcionalidad en el derecho contemporáneo.

Según Fuquen, (2003). Define las formas alternativas de resolución de conflictos como “mecanismos no formales y solidarios que brindan un elemento fundamental en la humanización del conflicto, con la presencia de una tercera persona que actúa como facilitadora especialista en resolución o prevención del conflicto”. (p.30)

Las formas alternativas de resolución de conflictos tienen su origen en el ámbito anglosajón en la década de los setenta y progresivamente, se han ido extendiendo a otros contextos, como el europeo y el latinoamericano, principalmente en la década de los noventa, mientras que las decisiones judiciales producen resultados en los que unos pierden y otros ganan, la adopción de métodos de RAC puede tener como resultado soluciones en las que todos ganan y esto permite obtener beneficios en el largo plazo. En los procedimientos judiciales en los juzgados no solo no se obtiene una solución rápida y económica, sino que tampoco se resuelve la verdadera raíz del conflicto ya que las partes no alcanzan tener una comunicación fluida, sino que dejan en manos de los litigantes la solución al asunto.

En la actualidad ,alrededor del mundo han ido surgiendo nuevos métodos de dirimir los conflictos que se dan en las comunidades, familias, empresas y entorno social en general, dentro de los cuales se pueden destacar características como intentan mantener una postura intermedia ente las partes involucradas, son métodos menos formales y más privados que los procesos judiciales ,dan una participación más activa para las partes que los procesos judiciales, se han desarrollado principalmente en el sector privado y en menor escala en el ámbito administrativo gubernamental, las decisiones que toman conjuntamente todas las partes afectadas pueden adaptarse a la medida de las necesidades de cada una de ellas.

Principales formas de resolución alterna de conflictos

Como bien se ha venido mencionado el tema de la resolución alterna de Conflictos ha ido evolucionando en los distintos países del orbe, es por ello por lo que es importante hacer mención de las principales formas alternativas de resolución de conflictos, su concepto, características, ejemplos, entre otros.

Según Jiménez (2015) es la costumbre resolver los problemas por medio de las vías judiciales, delegando la responsabilidad de solucionar los conflictos a un tercero.

A. Negociación

Es el proceso en el cual las partes involucradas son los principales actores y buscan llegar a un acuerdo basado en la conveniencia para cada uno de ellos. La negociación se basa en la comunicación que pueda darse entre las partes para que la negociación pueda darse de manera pacífica, sin violencia y que se dé un intercambio sano en el cual se dé el objetivo principal que es generar un acuerdo ganar- ganar en donde las partes deban ceder en algunos puntos para poder ganar en otros , para negociación requiere de la habilidad de comunicar bien, saber escuchar, entender, tener apertura, empatía con la parte contraria entre otras cualidades que ayuden a lograr ese acuerdo que beneficie a todos, ya que si se involucra la violencia la negociación no surte efectos y se caen todas las intenciones de poder lograr el acuerdo.

Según Fuquen (2003):

Las partes involucradas negocian fundamentadas en el respeto y la consideración; los intereses corresponden a lo que dificulta la negociación; lo que las partes reclaman y lo que se busca satisfacer son las necesidades, deseos o cuestiones materiales , la negociación es considerada como la relación que logra equilibrar intereses opuestos, articular diversidad de oposiciones y conciliar diferencias a través de pactos concebidos, neutralizando divergencias y puntos de vista concebidos como antagónicos por los actores vinculados. (p.275)

B. La Mediación

La mediación es un proceso en el cual interviene un tercero llamado mediador el cual es imparcial, ayuda a las partes interesadas por buscar soluciones, fomentar el diálogo y lograr el beneficio para ambos. El mediador actúa como conductor de la sesión es el que, generalmente, dirige sin quitarle el protagonismo a las partes, sino que brinda espacios oportunos para que hagan sus aportes, debe escuchar a las partes para determinar los intereses de cada uno y facilitarles el camino oportuno para encontrar soluciones basadas en el diálogo, la paz, la justicia y la comunicación.

Según Paris (2014):

La mediación es un proceso no contencioso a través del cual, un tercero cumple la labor de acercar a las partes de un conflicto para que, armonizando intereses y presentando la verdadera motivación del conflicto, ellas mismas encuentren la solución a través de un acuerdo satisfactorio para ambas partes existen diversos sistemas que van desde una participación más pasiva del mediador, que acerca a las partes y por medio de técnicas definidas procura frenar el grado de violencia de la disputa para que las partes logren acercarse a una solución, hasta una participación más activa del mediador, que incluso puede proponer soluciones, según su experiencia ”

Algunos de los beneficios de la mediación son el acceso a la justicia, ahorro en recursos monetarios, acorta el tiempo de solución del conflicto, promueve la autogestión, posee confidencialidad, promueve la comunicación, entre otros.

C. La conciliación

Las raíces de la palabra conciliación tienen su origen en latín de las palabras “conciliatio” y “conciliationis” y que se refieren al efecto y acción de conciliar; que, a la misma vez, el verbo “conciliar” proviene del verbo latín “conciliare”, que implica arreglar o ajustar los ánimos de los que estaban contrapuestos, ponerlos en paz.

Hilmer Zegarra Escalante considera que la conciliación es:

“El acto voluntario que realizan las partes ante un tercero siempre que se trate de derechos disponibles, haciendo uso de su libre voluntad y de su ánimo de conciliar, para poner fin a su conflicto de intereses, concluyendo el proceso iniciado para el caso de la conciliación intraprocesal, o evitando el que pueda iniciarse para la conciliación preprocesal.”

Usualmente el acto de conciliar se ha llevado a cabo tradicionalmente dentro de procesos judiciales en los cuales el juez tiene un papel importante al poner frente a los intereses opuestos de las partes y con su conocimiento busca aclarar el conflicto analizando los puntos de controversia y buscando la conciliación entre las

partes. Esto es a lo que se llama conciliación procesal o judicial y tiene como fin evitar que continúe en proceso y llegar a la sentencia, dicha conciliación se considera exitosa cuando el juez aplica el principio de celeridad procesal y logra un acuerdo entre las partes poniendo fin al proceso. Se puede mencionar que la conciliación extrajudicial que es el tipo de conciliación que se da cuando las partes buscan un acuerdo sin acudir al poder judicial, sino que se busca solucionar de una manera pacífica, acá se da la colaboración activa de un tercero llamado conciliador por lo que se podría decir que se trata de una negociación asistida en la cual este tercero debe ser aceptado por las partes y debe brindar propuestas conciliatorias.

Hay varias clases o categorías que se le pueden brindar a la conciliación como lo son:

- Por el número de partes se pueden considera bilaterales o multilaterales, sean bilaterales si son 2 partes y multilaterales si son más.
- Por el resultado la conciliación puede ser considerada como total o parcial, siendo total cuando se da un acuerdo total a un único tema o a todo el tema abordado y parcial cuando hay varios temas, pero solo se logra conciliar en uno o algunos.
- Por el momento de la celebración se puede clasificar como judicial si se da en el proceso judicial o extrajudicial si se da fuera de este.

2.2.2 Evolución de la resolución alterna de conflictos en el sistema judicial costarricense como parte de la política de descongestionamiento de los juzgados

En Costa Rica ,hace más de 20 años se promulgó la Ley Sobre Resolución Alterna de Conflictos y Promoción de la Paz Social ley número 7727 (Ley RAC) acompañada de una serie de campañas de educación, concientización y conocimiento general acerca de estos temas , haciendo mención a los beneficios de resolver conflictos de manera pacífica y colaborativa mediante el diálogo ,posteriormente se han dado avances y se ha producido un desarrollo y fortalecimiento de los métodos comúnmente utilizados de RAC como lo son la Mediación, Conciliación, negociación , arbitraje y más recientemente los círculos de paz.

Según el criterio de uno de los poderes de nuestro país “Históricamente el sistema de administración de justicia costarricense, a diferencia de los demás países centroamericanos, ha contado con una amplia credibilidad. Sin embargo, no se puede ignorar que en nuestro territorio se afincan muchos de los problemas presentes en los vecinos del área, como por ejemplo ,los altos niveles de litigiosidad” (Poder judicial ,2012, p1).

Si se compara con otros países a lo largo del mundo podemos determinar que Costa Rica en temas de resolución alterna de conflictos aún está muy lejos de

alcanzar niveles óptimos ya que en otros países en temas de RAC se reconocen y hasta ejecutan más de 20 diferentes tipos de mecanismos formales que se ajustan a las necesidades a sea en temas sociales, religiosos, empresariales, estatales, individuales, entre otros.

Según Poder Judicial (2012): “Hace más de cuarenta años se concluyó que los sistemas judiciales eran lentos, en algunos casos corruptos, que los operadores del derecho en muchas ocasiones no contaban con las posibilidades para tener procesos constantes de capacitación y actualización o especialización, lo que provocaba que el sistema no tuviese los profesionales calificados que eran necesarios es producto que se inicia un proceso de modernización en busca de alternativas que brinden no solo sólo el acceso a la justicia, sino que ésta sea expedita, transparente y cumplida”.

Según Poder Judicial se basó en 3 etapas

En la primera etapa que va de 1993 a 1996, la Corte Suprema de Justicia suscribe un convenio con la A.I.D que contiene dentro de sus puntos principales la resolución alterna de conflictos y se gestiona el desarrollo de dicho programa lo cual incluyó actividades de capacitación, elaboración de manuales, publicación de libros, realización de congresos, elaboración del proyecto de ley de resolución alterna de conflictos, entre otros.

En la segunda etapa entre 1997 y el año 2004, se da como acontecimiento principal la promulgación de la Ley 7727 (Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social) lo cual produjo cambios en tema jurisdiccional como la creación de la figura del juez conciliador, capacitación de jueces y creación de comisiones y unidades dentro del Poder Judicial para atender temas de RAC. En el ámbito extrajudicial se dio la creación de la mayoría de centros privados de conciliación y arbitraje y se inaugura el programa de casas de justicia.

En el tercer periodo que empieza en marzo de 2007, la Corte Suprema de Justicia, en sesión de Corte Plena aprobó la creación del Centro de Conciliación del Poder Judicial, con esto la conciliación queda legitimada como una etapa procesal que debe agotarse lo cual promueve una cultura de paz por medio de la resolución alternativa de conflictos.

En virtud de la importancia ya mencionada de la resolución alternativa de conflictos para la sociedad es que se han venido dando en el país cambios importantes y surge aún más la necesidad de poder implementar mejoras a los mecanismos y leyes vigentes, por motivo de las situaciones sociales actuales en las cuales la justicia no necesariamente se está dando de forma pronta y cumplida y surgen alternativas interesantes que se pueden valorar para poder modernizar nuestro sistema jurisdiccional.

2.2.3 Creación, desarrollo, funciones y situación actual de las Casas de Justicia

En Costa Rica ,posterior a la implementación de la Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social y evolución que se dio en este tema fue que a partir del año 2000 se inauguró el programa de Casas de Justicia con el fin principal de poder darle a la población herramientas para poder solucionar sus diferencias de una manera pacífica mediante el diálogo y teniendo un enfoque en el beneficio mutuo de las partes , esto se dio ,también ,en gran medida con la intención de descongestionar los juzgados nacionales ya que producto de la gran cantidad de procesos tramitados por lo cual la administración de la justicia no se estaba dando con la celeridad requerida.

Valencia (2015) afirma. Las Casas de Justicia son Centros Interinstitucionales de información, orientación, referencia y prestación de servicios de resolución de conflictos, donde se aplican y ejecutan mecanismos de justicia formal y no formal. Con ellas se pretende acercar la justicia al ciudadano orientándolo sobre sus derechos, previniendo el delito, luchando contra la impunidad, facilitándole el uso de los servicios de justicia formal y promocionando la utilización de mecanismos alternativos de resolución de conflictos. Esta definición se ratifica en el Convenio Nacional. (p.8).

Las Casas de Justicia están creadas con el fin de atender a las comunidades por lo cual la población puede asistir de manera libre y voluntaria para buscar una colaboración a los problemas que aqueja mediante una asesoría con la ayuda de un mediador , el dialogo entre las partes es el principal medio por el cual se pueden llegar a acuerdos de diferentes temas , estas llegan a adquirir un carácter legal por lo cual no se ve la necesidad de entablar demandas en los tribunales , en donde el tiempo de la resolución en la mayoría de los casos es prolongado. Algo muy importante por mencionar de las Casas de Justicia es que brinda la posibilidad de que personas de escasos recursos puedan acudir en búsqueda de una solución sin temor de ver afectados sus pocos ingresos ya que una de las características principales del servicio que se brinda en las Casas de Justicia es que es gratuito y no se debe incurrir en ningún tipo de gasto de representación Legal por medio de abogados.

Las casas de justicia abordan temas específicos y tienen sus funciones determinadas “en las Casas de Justicia no se desarrollan arbitrajes, únicamente se orientan a la mediación esto porque son financiadas por la Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos, dirección adscrita al Ministerio de Justicia y otros por otras instituciones estratégicas como Universidades, Municipalidades, y Fundaciones” (Rivera, 2013, p.1). A este financiamiento se le llama socio contraparte.

En las Casas de Justicia se abordan diversidad de casos en temas como familia en el cual se ven régimen de visitas, cuotas alimentarias, cuidado del menor,

temas del consumidor como reclamo de una garantía, producto defectuoso, arreglos de pago e incumplimientos de contrato, temas vecinales como problemas de ruido, daños menores a la propiedad, problemas con animales, basura y, también, temas civiles como arreglos de pago por deudas

Análisis de la situación actual de las casas de justicia de cara a un aumento en el volumen de los asuntos recibidos

Con base en visitas realizadas a algunas casas de justicia, se busca determinar cuál es su situación y funcionamiento actual, las casas de justicia tal y como indica el DINARAC trabajan y funcionan gracias a un “socio contraparte” quien da soporte a las actividades de las Casas en aspectos como infraestructura, patrocinio de actividades o capacitaciones, pago del director de la casa, entre otras cosas.

Si bien el patrocinio de este socio contraparte es fundamental para el funcionamiento de las casas es importante mencionar que los recursos con los que cuentan las casas de justicia son limitados , tal es el caso de la casa de justicia de Heredia ubicada en el cantón de Guaraní lugar donde se ubica gran parte de la población con escasos recursos económicos de Heredia , su coordinadora Leslie Agüero hace esfuerzos muy grandes para poder velar por el buen funcionamiento de la casa , dado que no cuenta con colaboradores fijos en su equipo de trabajo, sino únicamente de practicantes de universidades en su proyecto de TCU, voluntarios de las comunidades , mediadores y conciliadores ad honórem que

acuden para colaborar y a la vez ir agregar más experiencia a su curriculum ya que en la misma casa se llevan bitácoras de la cantidad de horas ejercidas por cada mediador.

Además de la atención de casos de resolución alterna de conflictos que es su giro habitual, en las casas se realizan cursos de formación de jóvenes de las comunidades en temas como mediación y se les faculta y certifica para poder ejercer y poder así difundir la cultura de paz que promueven las casas de justicia, muchos de estos cursos cuentan con el patrocinio de empresas privadas o fundaciones previa autorización del DINARAC.

En cuanto al tema de cobro que es el que compete en esta investigación en las casas de justicia efectivamente se ven temas de deudas tal y como se indica en la página del DINARAC pero ligadas más que todo a conflictos vecinales entre particulares o pequeños acreedores como prestamistas físicos , temas del pago de alquileres o préstamos de dinero entre familiares , esto ya que el fin principal de las casas es de atender las necesidades de los miembros de sus comunidades y estos temas están dentro de su competencia , si bien no es común que se den mediaciones o conciliaciones entre deudores y los representantes de los grandes acreedores si surge la necesidad podrían atenderse aunque esto incurriría en un cambio radical de la estructura de las casas en cuanto a personal y presupuesto.

2.2.4 Análisis jurídico de la normativa relacionada, Ley de Cobro judicial y nuevo código procesal civil en su sustitución, así como Ley sobre resolución alterna de conflictos y promoción de la paz

I. Ley número 7727 “Ley sobre resolución alterna de conflictos y promoción de la paz social”

Las iniciativas llevadas a cabo por las autoridades judiciales del país en temas de resolución alterna de conflictos plantearon la necesidad de adecuar la Ley número 7727, “Ley sobre resolución alterna de conflictos y promoción de la paz social”, a la dinámica del mundo contemporáneo, las relaciones del Estado con la empresa privada, y la normativa nacional e internacional ratificada por el país en la materia. La resolución alterna de conflictos tal y como se ha mencionado ha adquirido gran importancia en las relaciones jurídicas de los distintos países y en Costa Rica no es la excepción, dada la necesidad de dotar a la población costarricense de métodos para solucionar sus diferencias o conflictos de manera pacífica, mediante el diálogo, buena comunicación, y accesible para cualquier ciudadano es que se da el surgimiento de dicha ley.

Zamora (2016) manifiesta:

Se hace necesario que en la evolución de un Estado moderno se instaure y establezcan medios alternativos de justicia para solucionar conflictos de índole

patrimonial con su contraparte en conflicto o resolución contractual. La Ley N° 7727, permite que, bajo la acreditación del Ministerio de Justicia, se puedan crear centros de resolución de conflictos, en sedes autorizadas privadas; sin embargo, estos funcionan con pocas limitaciones y regulaciones de índole de control político y económico, atentando en un significativo grado a la transparencia o bien a la correcta rendición de cuentas, dejando finalmente este proceso en números abiertos (p.3)

Dentro de los mecanismos que incluye esta ley está la conciliación, que encuentra un desarrollo amplio y detallado en nuestro sistema jurídico. En primer lugar, aparece en materia laboral en cuatro supuestos distintos: en conflictos individuales jurídicos, en conflictos colectivos, como arreglo directo de conflictos colectivos de trabajo y como conciliación administrativa del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, todo esto indicado en los artículos 474, 507, 504 del Código de trabajo respectivamente. Además de ser incluida en otros cuerpos normativos que se indicaran posteriormente.

Se desarrolla un análisis de los artículos de dicha ley para ampliar su interpretación, conocer su contenido, conocer sus regulaciones y con el fin de ampliar el entendimiento y alcance de esta ley con la propuesta brindada en este trabajo final de investigación.

A. Acceso oportuno a la justicia alternativa

Artículo 2.- Solución de diferencias patrimoniales Toda persona tiene el derecho de recurrir al diálogo, la negociación, la mediación, la conciliación, el arbitraje y **otras técnicas similares**, para solucionar sus diferencias patrimoniales de naturaleza disponible.

Dentro de dicha redacción brinda a todo habitante de la Republica la posibilidad de acudir a la resolución alterna de conflictos para solucionar sus diferencias y que dicho cuerpo normativo admite la aplicación de diferentes métodos distintos a la y conciliación, mediación y negociación por lo que podemos decir que es flexible y deja a los operadores del derecho la creación , desarrollo y ejecución de otras formas alternas de resolver los conflictos como se ha hecho en otras latitudes , por tanto al no limitar expresamente abre la posibilidad de innovar en el desarrollo de los mecanismos RAC para poder brindar a la población costarricense un sistema adecuado para promulgar una cultura de paz.

B. Convenios para solucionar conflictos

El artículo 3 brinda la posibilidad de poder solucionar los conflictos en cualquier momento por lo cual no hay limitante para que llegue a una conciliación aun ya iniciado un proceso judicial por lo cual es muy importante que sea de conocimiento general este texto para buscar aumentar la cantidad de casos que se

solucionen sin tener que agotarse toda la vía legal, también es contenido es concordante con lo indicado en el artículo 43 de nuestra Constitución Política

Artículo 3.- Convenios para solucionar conflictos El acuerdo que solucione un conflicto entre particulares puede tener lugar en cualquier momento, aun cuando haya proceso judicial pendiente. Incluso en el caso de que se haya dictado sentencia en el proceso y esta se encuentre firme, los particulares pueden arreglar sus intereses en conflicto por medio de convenios celebrados libremente.

También el artículo 6 abre la posibilidad de conciliar en cualquier etapa del proceso judicial por lo cual tanto las partes y el juez pueden promulgar un acuerdo en cualquier momento y no se limita dicha posibilidad a ninguna etapa procesal.

Artículo 6. Propuesta de audiencia y designación de jueces En cualquier etapa de un proceso judicial, el tribunal puede proponer una audiencia de conciliación. El conciliador podrá ser el mismo juez de la causa o un juez conciliador. La Corte Suprema de Justicia designará a los jueces conciliadores, que requiera el servicio y les determinará las facultades y responsabilidades.

C. Acuerdos vinculantes

La ley también brinda una investidura de legalidad a los acuerdos que alcancen las partes ya sea judicial o extrajudicialmente por lo cual las partes tienen un amplio respaldo de que lo acordado se debe cumplir según lo indicado en el artículo número 9.

Artículo 9.- Acuerdos judiciales y extrajudiciales Los acuerdos de conciliación judiciales una vez homologados por el juez, y los extrajudiciales, tendrán autoridad y eficacia de cosa juzgada material y serán ejecutorios en forma inmediata.

D. Imparcialidad

El artículo 13 indica los deberes de conciliador, la Ley RAC busca en dicha figura dotar a las partes de un asesor experto en conciliaciones o mediaciones cuya principal característica va a ser la imparcialidad, con ellos se busca crear en las partes una relación de confianza que fomente la consecución de acuerdos.

Artículo 13.- Deberes del conciliador: Son deberes del mediador o conciliador:

- A. Mantener la imparcialidad hacia todas las partes involucradas.
- B. Excusarse de intervenir, en los casos que le representen conflicto de intereses.

- C. Informar a las partes sobre el procedimiento de mediación o conciliación, así como de las implicaciones legales de los acuerdos conciliatorios.
- D. Mantener la confidencialidad sobre lo actuado por las partes en el procedimiento de mediación o conciliación y sobre los actos preparatorios del acuerdo conciliatorio

E. Secreto profesional

El artículo 14 versa sobre el carácter de confidencialidad que dota a este tipo de procesos, en el cual están obligados a guardar confidencialidad las partes y el conciliador desde las actividades de preparación hasta el mismo proceso conciliatorio, esto ayuda a crear un ambiente de confianza y evitar que las partes se limiten en sus actuaciones por temor a una fuga de información o bien en el abordaje de temas delicados que pueden herir susceptibilidades.

Artículo 14.- Secreto profesional Es absolutamente confidencial el contenido de las actividades preparatorias, conversaciones y convenios parciales del acuerdo conciliatorio. El mediador o conciliador no podrá revelar el contenido de las discusiones ni los acuerdos parciales de las partes, en este sentido se entiende que al mediador o conciliador le asiste el secreto profesional.

Las partes no pueden relevar al mediador o conciliador de ese deber, ni tendrá valor probatorio el testimonio o la confesión de las partes ni de los mediadores sobre lo ocurrido o expresado en la audiencia o las audiencias de mediación o conciliación, salvo si se trata de procesos penales o civiles en los que se discuta la posible responsabilidad del mediador o conciliador, o se trata de aclarar o interpretar los alcances del acuerdo conciliatorio que se haya logrado concluir, con motivo de esas audiencias. Si se llegare a un acuerdo conciliatorio y se discutiere judicialmente su eficacia o validez, el mediador o conciliador será considerado testigo privilegiado del contenido del acuerdo y del proceso con que se llegó a él.

F. Libre elección del procedimiento

En este artículo se brinda total libertad a las partes para elegir el procedimiento en el cual se va a dar el arbitraje, esto siempre y cuando se respeten algunos principios básicos del derecho como el debido proceso, lo que busca este artículo es que las partes en virtud del tecnicismo o características del desacuerdo logren acomodar el proceso de arbitraje a lo que mejor se ajuste a la situación respectiva, con esto se promueve la celeridad con la que se pueda dar el arbitraje y el involucramiento de las partes.

Artículo 39.- Libre elección del procedimiento Con sujeción a lo dispuesto en la presente ley, las partes podrán escoger libremente el procedimiento que

regulará el proceso arbitral siempre que ese procedimiento respete los principios del debido proceso, el derecho de defensa y el de contradicción. Mediante resolución fundada y en cualquier etapa del proceso, el tribunal podrá modificar o ajustar las normas sobre el procedimiento que hayan seleccionado las partes y que no se ajusten a los principios indicados.

G. Conformación de entidades dedicadas a la resolución de conflictos

Capítulo IV. Mediación, conciliación y arbitraje institucionales Artículo 71.-
Constitución y organización de entidades Podrán constituirse y organizarse entidades dedicadas a la administración institucional de procesos de mediación, conciliación o arbitraje, a título oneroso o gratuito.

II. Ley número 8624 Ley de Cobro Judicial y Nuevo Código Procesal Civil

A partir de octubre 2018 entrará en vigencia el Nuevo código procesal civil con lo cual la actual Ley de Cobro Judicial y la Ley Monitorio Arrendaticio quedaran derogados por esta nueva ley, ya que a partir del artículo 110 del NCPC se regulará tanto el proceso Monitorio para el cobro de deudas dinerarias como el Monitorio Arrendaticio originado de una relación de arrendamiento por la falta de pago de la renta, vencimiento, falta de pago de servicios públicos y falta de pago en cuotas

condominales, siempre y cuando la obligación de pago de este último concepto le corresponda al inquilino según lo acordado en el contrato de arrendamiento.

Es por esto por lo que se analizará la actual Ley de Cobro Judicial como antecedente de la problemática actual y las normas o principios procesales que ambos mantienen en común.

La ley de Cobro Judicial surge como consecuencia de la problemática de mora judicial, señalada por los intermediarios financieros en donde anteriormente se venía manejando en el país que los juzgados que atendían materia civil, comercial y administrativa también veían procesos de cobranza, con lo cual se producía una saturación en los juzgados atentando contra el principio constitucional de justicia pronta y cumplida, es por esto que los legisladores ven una necesidad de buscar una ley que brinde una especialización en la materia. Por tal motivo se crea la Ley Número 8624, denominada "Ley de Cobro Judicial", vigente desde el 20 de mayo del 2008, buscando procedimientos una especialización en el material dotando de procedimientos ágiles a los acreedores sin vulnerar el derecho de defensa de los deudores.

Los antiguos procesos de cobro como el llamado ejecutivo simple cambian para dar paso a procesos llamados monitorios con normativa diferente, esto en búsqueda de dar una respuesta rápida para que los acreedores puedan ejercer su

derecho respecto al cobro de las deudas no pagadas por los deudores, con cambios como el de pedir de forma inmediata el embargo de salario, de bienes y de cuentas bancarias del deudor entre otras.

1. Proceso Monitorio

Su propósito es regular las obligaciones dinerarias personales, es más expedito y brinda limitaciones a la oposición del deudor para no demorar el proceso sin afectar su derecho a la defensa.

Sobre el título: La ley hace mención que deben ser obligaciones dinerarias por lo cual limita a que se puedan ejercer gestiones de cobranza sobre otros tipos de deudas, que sea líquidas y también exigibles por tanto se deben demostrar estas cualidades a la hora de presentar el título al cobro.

“Artículo 1.1 Procedencia. Mediante el proceso monitorio se tramitará el cobro de obligaciones dinerarias, líquidas y exigibles, fundadas en documentos públicos o privados, con fuerza ejecutiva o sin ella”.

110.1 Procedencia (NCPC). Mediante el proceso monitorio se dilucidarán las siguientes pretensiones: 1. El cobro de obligaciones dinerarias líquidas y exigibles, fundadas en documentos públicos o privados, con fuerza ejecutiva o sin ella. 2. El desahucio originado en una relación de arrendamiento de cualquier naturaleza que conste documentalmente, si se funda en la causal de vencimiento del plazo, falta de

pago de la renta o de los servicios públicos, falta de pago de los gastos del condominio.

Competencia: en cuanto a la competencia ambas leyes dan exclusividad a los juzgados civiles especializados de cobro cuando se trate de obligaciones dinerarias y sin importar la cuantía. Con esto se dota a los juzgados de cobro de una especialización que anteriormente no tenían y elimina el tema de la cuantía que se validaba anteriormente para entablar la demanda. El nuevo Código Procesal lo ratifica en su artículo 8.1 al indicar “Los tribunales serán competentes conforme a la especialidad de la materia de debate”

La petitoria: en las pretensiones del proceso monitorio se debe de indicar cuanto se adeuda de capital, intereses a la fecha de la demanda, intereses futuros y detalle de las costas. Aunque los juzgados de cobro no se rigen por la competencia en cuanto a cuantía por ser juzgados especializados en virtud de la materia, al presentar la demanda en el proceso monitorio se debe indicar la cuantía.

Resolución Intimatoria: La resolución intimatoria, que es una sentencia anticipada que contempla una orden de pago de los extremos reclamados e identificadas por el acreedor en el escrito de demanda, en el proceso monitorio basta con el documento que faculte a ejercer el derecho y la demanda para proceder a la condena, en esta resolución intimatoria se establece el plazo de oposición y el

decreto de embargo. El Nuevo Código procesal Civil reduce el plazo de oposición de 15 como se establece actualmente en la Ley de Cobro Judicial y la Ley Monitorio Arrendaticio a 5 días.

No se violenta el derecho a la defensa ya que al demandado se le concederá un plazo de cinco días para que cumpla o para que se oponga, interponiendo en ese acto las excepciones procesales que sean pertinentes. Cuando exista oposición fundada se suspenderán los efectos de la resolución intimatoria, salvo lo relativo a embargos.

Audiencias orales: Las partes deberán comparecer a las audiencias personalmente o representadas por abogados con facultades para conciliar. En cuanto a los abogados, deberán tomarse las previsiones para que, aun por caso fortuito o fuerza mayor, asista un sustituto. Se establece la obligación de las partes en acudir a las audiencias ya sea de manera personal o por medio de representación legal, en este caso la persona que asista debe tener la facultad suficiente para poder conciliar y lo acordado en caso de conciliar es vinculante para las partes.

110.4 (NCPC) Audiencia oral, sentencia y conversión a ordinario. Ante oposición fundada se señalará una audiencia oral que se regirá por las disposiciones establecidas para el proceso sumario. En sentencia se determinará si se confirma o revoca la resolución intimatoria. Cuando se acoja la oposición, la parte

accionante podrá solicitar la conversión del proceso monitorio a ordinario, según lo dispuesto para el proceso sumario.

En el artículo 50 del Nuevo código Procesal Civil se comenta de las consecuencias de la inasistencia a la misma ya que puede dar hasta pie a que la demanda se dé por desistida y se condene al pago de costas si es el demandante el que no asiste sin justificación válida, si el inasistente es el demandado el juez dictará sentencia de inmediato de igual manera si la no asistencia no tiene una justificación válida, si a la audiencia única no comparece ninguna de las partes, el proceso se tendrá por desistido, sin condenatoria alguna. El proceso monitorio como se ha mencionado es un proceso que busca se dé celeridad en la aplicación de la justicia al darle al acreedor mayores opciones de hacer valer su derecho como la resolución intimatoria sin afectar el derecho a la defensa del demandado, pero limitando las excepciones que puede imponer en la oposición, esto para evitar que se utilicen excepciones con el fin de retardar o evadir el proceso de cobro.

2. Procesos de ejecución

La Ley de Cobro judicial también regula este tipo de proceso podríamos mencionar que en los procesos de ejecución se podrían establecer dos tipos que son los procesos de ejecución de sentencia y los procesos de ejecución pura , la ejecución de sentencia no son procesos cobratorios en sí ,sino que son documentos

para iniciar el procedimiento de ejecución que corresponde a la conducta impuesta anteriormente en otro proceso, este procedimiento se aplica cuando existe una ejecución de sentencia con cantidad líquida, es simplemente el embargo, avalúo y remate de los bienes, y es aquí cuando la normativa de la Ley de Cobro Judicial, aplica como norma complementaria a otras leyes. En cuanto a los procesos ejecutorios podríamos hablar de la Hipoteca y la prenda, antes se regulaban por aparte, pero la Ley de Cobro los agrupa ya que lo único que cambia es el bien dado en garantía.

Títulos hipotecarios: Existen tres títulos hipotecarios mencionados en el artículo 8 de la Ley de Cobro judicial y artículo 166 del NCPC y son la hipoteca común, la cédula hipotecaria y la hipoteca legal.

A. **La Hipoteca común:** La Hipoteca común debe darse en escritura pública y estar debidamente inscrita en el registro para que se otorgue el privilegio de garantía real. Las hipotecas no inscritas o las que simplemente se encuentran anotadas, pierden la calidad de título ejecutorio y por tanto el privilegio de ejecución sobre lo grabado, es por esto por lo que se deben cumplir los requisitos mencionados para dar este título preferente.

B. **Cédula Hipotecaria :** Las cédulas hipotecarias son títulos valores que tienen la facultad de ser transmisibles por medio del endoso por lo que no se discute

la validez de la escritura pública, la cedula hipotecaria también aplica el vencimiento anticipado en los supuestos que la ley lo permita, algo que cabe recalcar de las cedulas hipotecaria es que se imposibilita el saldo al descubierto dado que únicamente responde el bien dado en garantía y el deudor ni el dueño quedan obligados con sus bienes personales.

C. **Hipoteca Legal:** Está regulada en el artículo 8 de la Ley de Cobro judicial y artículo 166 del NCPC al indicar que “Las hipotecas y prendas que por disposición legal no requieran inscripción, tienen la misma eficacia...”. Con esto se señala la imposición de un gravamen de Ley por lo cual se le llama Hipoteca legal.

Existen cuatro supuestos de hipotecas legales mencionados en otras Leyes y aplicados posteriormente por medio de la Ley de Cobro judicial que son:

1. Artículo 20 de la Ley Reguladora de la Propiedad en Condominios. “La finca filial quedará afectada, como garantía, en forma preferente y desde su origen, por el incumplimiento de las obligaciones pecuniarias que el propietario llegue a tener con el condominio.

2. Artículo 12 de la Ley General de Agua Potable. “La deuda proveniente del servicio de cañerías impone hipoteca legal sobre el bien o bienes en que recae la obligación de pagarlo”.

3. Artículo 70 del Código Municipal. “Las deudas por tributos municipales constituirán hipoteca legal preferente sobre los respectivos inmuebles”.

4. Artículo 13 de la Ley General de Caminos Públicos. “Las sumas adeudadas por concepto de detalles de los caminos vecinales constituyen un gravamen real de 166 carácter legal sobre los bienes de las personas obligadas al pago.

Competencia: Los procesos de ejecución son competencia de los juzgados especializados de Cobro. Es importante recordar que, por materia, la competencia es improrrogable ya que compete a los juzgados de Cobro especializados. Aunque corresponda llevar este tipo de procesos a los juzgados de cobros especializados, debe indicarse la cuantía con la estimación de capital e intereses a la hora de la demanda.

La demanda: Con la demanda deberán presentarse los documentos en los que se funde la ejecución. Se demandará al deudor y al propietario que consintió en el gravamen sobre los bienes; de no hacerse, previa advertencia al actor para que complete la legitimación en el plazo de ocho días, se declarará la inadmisibilidad de la ejecución. Podrá demandarse a los fiadores para ejercer contra ellos su responsabilidad, en caso de existir saldo en descubierto. De oficio, en la resolución que le da curso al proceso, se ordenará la anotación de la demanda en el Registro correspondiente. Este artículo hace mención de la importancia de la legitimación de involucrar a todas las partes relacionadas como el deudor, el propietario y hasta

fiadores según corresponda en caso de saldo al descubierto, bajo la prevención de declarar la demanda inadmisibles de no hacerse de esta manera, la anotación de la demanda también es importante por el tema de publicidad registral.

Oposición en procesos de ejecución: Según el artículo 10 de La Ley de Cobro judicial y artículo 168 del NCPC solo se admite la oposición que se funde en la falta de exigibilidad, el pago o la prescripción, sustentada en prueba documental o declaración de parte. Y deberá formularse en un plazo de cinco días.

Dichos incidentes de oposición se resuelven en la audiencia oral en la cual las partes exponen sus alegatos y pruebas en relación con el incidente, el remate no se suspende por existir oposición, pero no puede ser aprobado hasta que la oposición sea rechazada caso contrario no se da la aprobación y continúa el procedimiento de resolución de excepciones.

Procedimiento Del Remate: El procedimiento de remate no es exclusivo de los procesos de ejecución pura, sino que sus disposiciones son de carácter general y por ende aplicables a cualquier proceso en dicha etapa. En este proceso se establecen bases del remate, acreedores preferentes, puesta en posesión entre otros puntos.

2.2.5 Análisis desde la perspectiva del acreedor sobre la aplicación de métodos de resolución alterna de conflictos en temas de cobro.

La perspectiva de los grandes acreedores es muy importante ante la consulta de la aplicación de métodos de resolución alterna de conflictos en procesos de Cobro.

Con base en entrevistas realizadas a expertos en cobro los cuales son jefes o Gerentes de instituciones financieras el tema del cobro judicial es un tema preocupante a nivel de nacional dado que la situación económica a nivel país en los últimos años ha presentado deterioros significativos.

Victor Torres actual Jefe de Cobros de una de las principales Cooperativas a nivel nacional comenta:

“Los procesos de Cobro Judicial si bien no son lo que busca una entidad financiera por temas de tiempo y de costo económico de llevar el asunto a los juzgados, es en algunas ocasiones la última instancia para buscar que se cumpla con el compromiso adquirido por el deudor de pagar la obligación. En cuanto a la aplicación de los métodos de resolución alterna de conflictos argumenta no poseer un conocimiento amplio de las figuras jurídicas relacionadas, pero le parece interesante el hecho que de los acuerdos alcanzados por las partes tienen fuerza

de ley, y que son homologados por un juez que le dará carácter vinculante y obligatorio para las partes, por lo ve interesante bajo esa perspectiva”.

Lo anterior está indicado en el artículo 9 de la Ley sobre resolución alterna de conflictos y promoción de la paz social

Artículo 9.- Acuerdos judiciales y extrajudiciales

Los acuerdos de conciliación judiciales una vez homologados por el juez, y los extrajudiciales, tendrán autoridad y eficacia de cosa juzgada material y serán ejecutorios en forma inmediata.

Carlos Mosquera Vargas comenta:

Con base en su amplia experiencia en el sector financiero en el área de cobros, gran parte de ella en una de las principales entidades emisoras de tarjetas del país “ el cobro judicial en las entidades financieras se da como última instancia ya que antes de eso se hacen gestiones previas de cobranza administrativa hasta aproximadamente los 90 días de morosidad , posterior a eso se analiza la viabilidad de un cobro judicial en virtud de la posibilidad de recuperación que pueda tener determinada cuenta , esto va relacionado a la capacidad de pago del deudor o los

bienes que pueda tener que puedan ser sujetos de embargo , ya que se incurre en un gasto de representación legal que hay que asumir ya sea la cuenta se recupere o no , por lo cual se busca enviar la cobro judicial casos con buenas posibilidades de recuperación”.

Ambos coinciden en conocer poco o nada de los métodos de resolución alterna de conflictos y su posible aplicación en temas de cobro, aduciendo que la principal razón por la cual se incurre en la demanda para un cobro judicial es por el carácter coercitivo que le da esta figura ya que obliga al deudor a pagar la obligación mediante mecanismos como los que faculta la ley de cobro judicial como embargo de salario, cuentas bancarias o bienes muebles e inmuebles.

Dentro de las conclusiones que se pueden tomar basándose en la perspectiva de los acreedores están:

- Las gestiones o tratativas de negociación antes del cobro judicial muchas veces se hacen por medio de personal inexperto por lo cual no necesariamente se promueve una cultura de paz y dialogo entre las partes.

- El conocimiento de algunos acreedores en temas RAC es limitado desde la parte extrajudicial en contraparte con un amplio conocimiento de la parte de cobro judicial.
- El carácter coercitivo del cobro judicial es el principal motivo por el cual los acreedores utilizan dicha figura.
- La homologación de los acuerdos alcanzados en los métodos de resolución alterna de conflictos que da el carácter vinculante y obligatorio para las partes resulta atractivo para los acreedores.

2.2.6 Análisis de compatibilidad entre la Ley de Cobro Judicial actual, el Nuevo Código Procesal Civil y la Ley sobre resolución alterna de conflictos y promoción de la paz social

Anteriormente en la presente investigación se analizaron tanto la Ley de Cobro judicial como la Ley sobre resolución alterna de conflictos y promoción de la paz social, ahora bien, se debe analizar la compatibilidad de ambas leyes. La ley de cobro judicial hace mención a un método de resolución alterna de conflictos en su artículo 4 de la Ley de Cobro Judicial y artículo 103 del NCPC con el señalamiento a la audiencia en donde se insta a las partes y sus representantes a conciliar y dar fin al proceso.

4.2 Asistencia y efectos de la incomparecencia

1) Deber de asistencia

Las partes deberán comparecer a las audiencias personalmente o representadas por abogados con facultades para conciliar. En cuanto a los abogados, deberán tomarse las previsiones para que, aun por caso fortuito o fuerza mayor, asista un sustituto.

Posteriormente la Ley de Cobro judicial y el Nuevo Código Procesal Civil en su articulado hace muy pocas menciones de los métodos resolución alterna de conflictos. A excepción del artículo 4.1 inciso 3 del Nuevo Código Procesal Civil en

el capítulo de derechos, deberes y potestades en donde se insta a la utilización de métodos de resolución alterna de conflictos indicando.

ARTÍCULO 4.- Derechos y deberes de las partes e intervinientes en su punto numero 3 donde insta al “El uso de medios alternos de solución de conflictos”.

En cuanto a la Ley sobre resolución alterna de conflictos y promoción de la paz social el artículo 2 y 3 brindan el derecho de ley a todo ciudadano de utilizar métodos de resolución alterna de conflictos para solucionar sus diferencias patrimoniales y de hacerlo aun cuando haya un proceso judicial de por medio y faculta a hacerlo en cualquier etapa del proceso siempre y cuando las partes lo convengan , dicho acuerdo será homologado por el juez y será vinculante para las partes y de acatamiento obligatorio.

Los artículos que hacen mención a lo anterior son los siguientes:

Artículo 2- Solución de diferencias patrimoniales Toda persona tiene el derecho de recurrir al diálogo, la negociación, la mediación, la conciliación, el arbitraje y otras técnicas similares, para solucionar sus diferencias patrimoniales de naturaleza disponible.

Artículo 3- Convenios para solucionar conflictos: El acuerdo que solucione un conflicto entre particulares puede tener lugar en cualquier momento, aun cuando haya proceso judicial pendiente. Incluso en el caso de que se haya dictado

sentencia en el proceso y esta se encuentre firme, los particulares pueden arreglar sus intereses en conflicto por medio de convenios celebrados libremente.

Artículo 9- Acuerdos judiciales y extrajudiciales: Los acuerdos de conciliación judiciales una vez homologados por el juez, y los extrajudiciales, tendrán autoridad y eficacia de cosa juzgada material y serán ejecutorios en forma inmediata.

Estas Leyes también tienen notorias diferencias en la manera como se lleva una audiencia de cobro judicial en el cual el juez dirige de manera total evita la formulación de preguntas impertinentes pueda dar o retirar el uso de la palabra, entre otras facultades por lo cual se da de forma estructurada y hasta rígida , caso contrario a la conciliación en la que no se da de manera rígida sino espontanea , libre y mediando el dialogo y el respeto para fomentar un ambiente de confianza que haga que las partes logre en acuerdo con la colaboración de conciliador o mediador.

Por lo mencionado anteriormente se concluye que tanto la Ley de Cobro judicial como la Ley sobre resolución alterna de conflictos y promoción de la paz social no son excluyentes, sino que al contrario son leyes que se complementan y promueven en todo caso que las partes lleguen a un acuerdo por medio del dialogo en el cual ambas partes ganen y puedan poner fin a sus diferencias teniendo como respaldo lo indicado en los artículos de ambas leyes.

2.2.7 Análisis de la actualidad en temas afines al abordado Cobro Judicial- RAC, leyes, proyectos de Ley, otros.

En relación con los acontecimientos o situaciones más recientes que abordan los temas tratados en este trabajo de investigación se puede decir mencionar los siguientes:

A. Proyecto de Ley para impulsar canon por recuperación en casos de Cobro judicial

Según Carlos Chinchilla presidente del Poder Judicial “la Corte Suprema de Justicia trabaja en este momento en un proyecto de ley que les permita cobrar un canon por esa labor de recuperación de dinero que pertenece a terceros, como es el caso de bancos, empresas emisoras de tarjetas de crédito y almacenes que venden electrodomésticos”.

Esto surge ante la problemática actual de la saturación que hay en los juzgados de Cobro judicial en donde un 60 % de los casos que aún no se han resuelto corresponden a la materia de Cobro Judicial y ser también estos casos los que presentan mayor rezago en los tiempos de resolución lo que atenta contra el principio de Justicia pronta y cumplida.

La intención de dicha iniciativa es dotar al Poder Judicial de mayores recursos para poder invertir en contratación de personal y ampliar el espacio físico actual para poder así atender los asuntos de una manera más rápida aun con un incremento en el volumen de asuntos tramitados.

B. Poder Judicial negocia convenios con acreedores

En virtud de la problemática del aumento en la cantidad de los procesos de Cobro y saturación de los juzgados la corte ha buscado dentro de las alternativas realizar convenios con acreedores en los cuales se busca que no envíen a cobro todas las deudas que no son pagadas y que adicionalmente sean más eficientes en las políticas de otorgamiento de crédito para así disminuir el riesgo de impago de las deudas.

Si bien estos convenios son de buena fe ya que no hay impedimento legal para poder enviar a Cobro Judicial deudas de poca cuantía es una negociación de ganar – ganar ya que para los acreedores también se genera un gasto al enviar a Cobro procesos que no tengan una viabilidad de recuperación o que presenten una cuantía mínima.

Ante esto algunos acreedores han accedido tal es el caso del ICE que no enviará a cobro deudas inferiores a 150 mil colones, también se ha negociado con emisores de tarjetas de crédito y empresas de venta de electrodomésticos.

C. Cobro judicial de la factura electrónica

Durante mucho tiempo se ha entendido que la factura que puede cobrarse judicialmente es la amparada en una compraventa mercantil.

Según Ricardo González (2018)

“ Hay dos leyes del año 2014 (Ley Sistema de Banca para el Desarrollo N° 8634 del 23 de abril y su reforma integral mediante Ley N° 9274 del 12 de noviembre), crearon un artículo 460 bis del Código de Comercio, el cual establece que tanto la factura comercial como la factura de servicios tendrán carácter de título ejecutivo y se dispuso además que estas reglas serán extensibles a las facturas comerciales y de servicios que están amparadas en documentos electrónicos, en lo aplicable a los sistemas informáticos que permiten la emisión, recepción y transmisión de dichas facturas, de conformidad con la legislación o la normativa correspondiente ”

En este año 2018 han surgido ciertas disposiciones que brindan obligatoriedad al uso de la factura a los comercios por lo que surge la duda sobre cuál es el documento que debe presentarse como título ejecutivo cuando se trata de una factura que no ha sido pagada, dado que el documento electrónico (archivo XML) no es firmado por el deudor.

Una copia de la “representación gráfica”, debidamente firmada por el deudor, podría considerarse título ejecutivo por lo que podría presentarse para el cobro judicial de dicha obligación.

Ante esto en caso de ratificarse podría producirse un aumento en la cantidad de asuntos en Cobro Judicial impulsados por el acreedor.

Nuevo código procesal Civil

Con la entrada en vigencia del Nuevo Código procesal Civil a partir de Octubre 2018 la Ley de Cobro judicial y Ley Monitorio Arrendaticio quedarán derogadas, ya que a partir del artículo 110 del NCPC se regulará tanto el proceso Monitorio para el cobro de deudas dinerarias (con fuerza ejecutiva o sin ella) como el Monitorio Arrendaticio originado de una relación de arrendamiento por la falta de pago de la renta, vencimiento, falta de pago de servicios públicos y falta de pago en cuotas condominales.

Como principal diferencia se puede notar que el plazo en la resolución intimatoria que ordena a la parte accionada a realizar u oponerse a la prestación solicitada por la parte actora será de 5 días, y no 15 como se establece actualmente en la Ley de Cobro Judicial y la Ley Monitorio Arrendaticio, acortando los plazos del proceso.

En cuanto a los procesos de ejecución hipotecarias y prendarias se regularán en el NCPC a partir del artículo 166. Mantiene prácticamente la misma base del proceso de ejecución hipotecaria y prendaria que conocemos con la actual Ley de Cobro Judicial. Las oposiciones mantienen la estructura de oposición limitadas y taxativas. En cuanto al remate se mantiene la misma línea con pocos cambios como el indicado en el artículo 159 del NCPC, indica que el remate se podrá verificar cuando hayan transcurrido cinco días hábiles y en la Ley actual es de 8 días.

2.3 HIPÓTESIS

La hipótesis es una proposición que relaciona las variables, es provisional o puede ser una predicción que debe ser confirmada a través del método científico,

Roberto Hernández Sampieri, en su capítulo 6, "Las hipótesis son las guías de una investigación o estudio.¹ Las hipótesis indican lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado. Se derivan de la teoría existente y deben formularse a manera de proposiciones".

Arias (1897) asegura que: la hipótesis tiene como propósito llegar a la comprensión del porqué entre dos elementos se establece algún tipo definido de relación y establece que la hipótesis: "Es una proposición respecto a alguno elementos empíricos y otros conceptos y sus relaciones mutuas, que emerge más allá de los hechos y las experiencias conocidas, con el propósito de llegar a una mayor comprensión de los mismos". (p. 5)

Se formula la siguiente hipótesis:

A mayor conocimiento de los métodos de resolución alterna de conflictos mayor interés por utilizarlos en procesos de cobros.

2.3.1 Variable independiente FA

La variable independiente o factor A en la investigación es la resolución alterna de Conflictos

Organización de Naciones Unidas (ONU) , (2013) afirma que “ la Resolución Alternativa de Conflictos (RAC) es un término generalmente utilizado para definir un conjunto de métodos y técnicas que tienen como objetivo la resolución de conflictos sin confrontación y que incluyen la mediación, la negociación y el arbitraje. Mientras que las decisiones judiciales producen resultados en los que unos pierden y otros ganan, la adopción de métodos de RAC puede tener como resultado soluciones en las que todos ganan y esto permite obtener beneficios en el largo plazo.

Según Maria Fuquen en su artículo “Los conflictos y las formas alternativas de resolución”, define las formas alternativas de resolución de conflictos como: “mecanismos no formales y solidarios que brindan un elemento fundamental en la humanización del conflicto, con la presencia de una tercera persona que actúa como facilitadora especialista en resolución o prevención del conflicto”.

Nota: para la definición del factor A en este trabajo se utilizará la indicada por la ONU en el año 2013 que define la resolución alterna de conflictos como “conjunto de métodos y técnicas que tienen como objetivo la resolución de conflictos sin confrontación”.

2.3.2 Variable Dependiente

La variable dependiente o factor B en esta investigación es el proceso de cobro.

Según Julián Pérez Porto en su artículo “Definición de proceso de cobro” indica: es el acto y la consecuencia de cobrar, obtener el dinero correspondiente al desarrollo de una actividad, a la venta de un producto o al pago de deudas. La cobranza es el cobro en cuestión.

Es el proceso a través del cual una persona o empresa busca recuperar su dinero, es decir que le paguen, por la compra de un producto que vendió o por algún servicio que prestó. Anónimo (2017)

Nota: para la definición del factor B en este trabajo se utilizará la indicada por Julián Perez que define el proceso de cobro como “proceso por el cual se busca obtener el dinero correspondiente al desarrollo de una actividad, a la venta de un producto o al pago de deudas ”.

2.4 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

La operacionalización se fundamenta en la definición conceptual y operacional de la variable.

Hipótesis	Conceptos	Variables	Indicadores
<p>A mayor conocimiento de los métodos de resolución alterna de conflictos,</p> <p>mayor interés por utilizarlos en procesos de cobros.</p>	<p>Resolución alterna de conflictos: conjunto de métodos y técnicas que tienen como objetivo la resolución de conflictos sin confrontación.</p> <p>Proceso de Cobro: proceso por el cual se busca obtener el dinero correspondiente al desarrollo de una actividad, a la venta de un producto o al pago de deudas</p>	<p>Resolución alterna de conflictos</p> <p>Proceso de cobro</p>	<p>Concepto</p> <p>Grado de conocimiento</p> <p>Grado de interés</p> <p>Finalidad</p>

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Finalidad: en el presente trabajo el tipo de investigación es teórica ya que tiene la finalidad adquirir nuevos conocimientos que permitan resolver el problema práctico de los procesos de cobro en Costa Rica, proponiendo como medida para mitigar el problema por medio de la aplicación de métodos RAC.

Dimensión temporal: este trabajo tiene una dimensión temporal longitudinal, ya que recolecta datos de los métodos de resolución alterna de conflictos y analiza su desarrollo, en diversos momentos y a lo largo del tiempo, para evaluar su idoneidad en la aplicación de procesos de cobro judicial en Costa Rica.

Marco: esta investigación es del tipo de denominado macro, ya que aborda como segmento a tratar la aplicación de métodos de resolución alterna de conflictos principalmente en las Casas de Justicia de San Jose y también el análisis de resultados de los juzgados de Cobro de San Jose.

Naturaleza: En este caso la investigación aquí presentada es de tipo cualitativa ya que se requiere comprender la opinión de los usuarios en temas de cobro y cada uno tiene una única manera de ver el tema según las características de la investigación cualitativa, para así determinar si es viable la utilización de métodos de resolución alterna de conflictos en procesos cobro.

Carácter: Esta investigación es de tipo exploratoria ya que la aplicación de métodos de resolución alterna de conflictos en temas de cobro no es común y es poco investigado por lo cual se busca estudiar a fondo y aportar información nueva que permita determinar su idoneidad de aplicación.

3.2 SUJETOS Y FUENTES DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 Sujetos de información

El estudio de los sujetos es clave para toda investigación ya que son primordiales al poseer el conocimiento e información necesaria para los intereses del investigador y los objetivos que se persiguen tal es el caso de la investigación actual en temas de cobro judicial y resolución alterna de conflictos.

Según Barrantes (2005) “la población es el conjunto de elementos que tienen características en común” (p. 135).

En esta investigación los sujetos de estudio van a ser los usuarios actuales o potenciales de las casas de justicia y juzgados de cobro judicial en temas relacionados con el cobro según su ubicación

3.2.2 Fuentes de información

De acuerdo con Cerdas (1998), usualmente se habla de dos tipos de fuentes de recolección de información: las primarias y las secundarias. Fuentes primarias son todas aquellas de las cuales se obtiene información directa, es decir, de donde se origina la información. Es también conocida como información de primera mano o desde el lugar de los hechos. Estas fuentes son las personas, las organizaciones, los acontecimientos, el ambiente natural, etcétera.

En este estudio, las fuentes de investigación serán básicamente de primera mano, tales como las leyes consultadas, entre ellas tenemos la Ley sobre la resolución alterna de conflictos y promoción de la paz social y la Ley de Cobro Judicial.

Se consultan como fuente de información las siguientes tesis:

Autor	Universidad	País	Año
Jimenez Cambronero W. <i>“Análisis de las vías para prevenir litigios denominadas: Conciliación y mediación”</i>	Universidad Hispanoamericana	Costa Rica	2015
Solorzano Abarca E. <i>“Análisis jurídico de la justicia alterna llevada en el centro de conflictos del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social en relación con la posible disminución de la mora judicial del Tribunal de trabajo de menor cuantía del II circuito de San Jose”</i>	Universidad Hispanoamericana	Costa Rica	2016
Espinoza Garcia I. <i>“La mediación como método alternativo de solución de conflictos en el sector público”</i>	Universidad de Guayaquil	Ecuador	2015
Rivadeneira Maldonado J. <i>“La incorporación de una fase previa al juicio en materia civil como forma de descongestión del sistema judicial y resolución de conflictos en Ecuador”</i>	Universidad de las Américas	Ecuador	2014

Fuentes de segunda mano

De acuerdo con Cerdas (1998), son todas aquellas que ofrecen información sobre el tema que se va a investigar, pero que no son la fuente original de los hechos o las situaciones, sino que sólo los referencian. Las principales fuentes secundarias para la obtención de la información son los libros, las revistas, los documentos escritos (en general, todo medio impreso), los documentales, los noticieros y los medios de información.

Por lo cual se utilizan algunas fuentes como Hernández Sampieri R. Fernández Collado. Y Batista Lucio P. Métodos de la investigación. 6ed, Universidad Hispanoamérica Manual APA. 1ed, Guía trabajos finales de graduación, tesina y tesis en ciencias sociales, entre otros.

Fuentes de tercera mano

Artículos científicos de revistas reconocidas e indexadas, artículos de expertos. Se establece el nombre del artículo, nombre de la revista y el número como el año, libros y documentos relacionados con los temas que se desarrollan. Dentro de las fuentes de tercera mano están el artículo Las Casas de Justicia por Catalina Rivera en el 2014, el artículo de la Resolución Alterna de Conflictos de Rolando Perlaza en el 2014, el artículo de entrevista a Laura Carmiol del DINARAC en el 2013, entre otros.

3.3 SELECCIÓN DEL MUESTREO

Batthyany K, Cabrera M. (2011).

Una muestra es un subconjunto de la población compuesto por las unidades que efectivamente se observan, y representan a las otras unidades de la población que no se observan.

La muestra probabilística es cuando todos los sujetos que conforman el subgrupo tienen la misma posibilidad de ser escogidos por medio de una selección mecánica; este procedimiento es esencial en las investigaciones con enfoque cuantitativo, porque se suelen recoger los datos mediante encuestas y cuestionarios para luego analizarlos estadísticamente

Esta investigación se centra en el estudio de las Casas de Justicia de San José y los juzgados de Cobro de San Jose, así como sus usuarios actuales y potenciales, y de acuerdo con el tipo de investigación se determina realizar una muestra no probabilística entre los usuarios facultados según su ubicación geográfica a acudir a dichas casas de justicia y juzgados de Cobro en este caso tomando como muestra 57 usuarios actuales o potenciales durante el segundo semestre de 2018 , además de usuarios expertos en temas de cobro judicial y resolución alterna de conflictos.

3.3.1 Cuadro Operacionalización de las variables.

Objetivo específico	Hipótesis	Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Definición instrumental
Medir el grado de conocimiento de los métodos de resolución alterna de conflictos	A mayor conocimiento de los métodos de resolución alterna de conflictos,	Factor A Resolución alterna de conflictos	Resolución alterna de conflictos: conjunto de métodos y técnicas que tienen como objetivo la resolución de conflictos sin confrontación.	Se determina un grado de conocimiento negativo si es menor a 70 y positivo si es igual o mayor 70.	Entrevista personal

Determinar el grado de interés en utilizarlos en procesos de cobro	mayor interés por utilizarlos en procesos de cobros	Factor B Procesos de cobro	Proceso de Cobro: proceso por el cual se busca obtener el dinero correspondiente al desarrollo de una actividad, a la venta de un producto o al pago de deudas	Se determina un grado de interés por la utilización negativo si es menor a 70 y positivo si es igual o mayor 70.	Entrevista personal
--	---	-------------------------------	--	--	---------------------

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

4.1. Introducción a la investigación.

En virtud de la situación macroeconómica a nivel país surge en gran parte de la población costarricense con acceso al crédito una condición de desmejora en su comportamiento de pago lo cual propicia que los acreedores en virtud de ese impago incurran en procesos de cobranza judiciales facultados por la Ley 8624 Ley de Cobro judicial , este ciclo de la relación comercial ha tenido un aumento considerable en los últimos años , teniendo altas incidencias y complicaciones en cada una de las partes involucradas como lo serian el Poder Judicial al tener un activo circulante sumamente amplio en la materia de Cobro y tener recurso humano limitado para abordar esta carga de trabajo , los acreedores al poder ejercer su derecho al cobro en plazos prolongados debido a la saturación de juzgados , los deudores al tener que someterse a largos procesos mientras buscan una solución a su situación actual , cada uno de ellos desde su propia perspectiva sufre de una afectación al haber una creciente cantidad de procesos de cobro entablados año a año cuya finalización tiene fecha incierta.

Por eso es por lo que se pretende investigar la perspectiva de abordar estos conflictos entre las partes por medio de mecanismos no convencionales como lo son los juzgados y darles alternativas a las partes de buscar una solución pronta, pacífica y beneficiosa para cada uno de ellos por medio de los Métodos de resolución alterna de Conflictos.

Por tal motivo se abordan una serie de preguntas que valoran la conveniencia de dicha aplicación en temas de Cobro.

Entre los principales objetivos de la investigación están:

- Generar estadística para la toma de decisiones
- Interpretación correcta de los datos de acuerdo con la investigación
- Generación de proyecciones
- Determinación de tendencias
- Determinación de gustos y preferencias
- Análisis de viabilidad
- Otros.

4.2 Análisis detallado del cuestionario aplicado

El presente cuestionario fue realizado a personas de la provincia de San Jose que puedan ser usuarios actuales o potenciales de las Casas de Justicia y enfocando las preguntas a temas de Cobros y resolución alterna de conflictos como las variables por encuestar, en total se encuestaron 57 personas

- 1 **Género:** En cuanto al género de los encuestados el 58 % es de género masculino mientras que el 42 % corresponde al género femenino , esto quiere decir que de esta muestra la mayoría de los encuestados son hombres con un total de 33 encuestados mientras las mujeres fueron 24 .Cabe recalcar como dato complementario que las mujeres poseen una mayor tasa de desempleo que los hombres cerca de 5% más siendo según datos de INEC IV trimestre 2017, teniendo en cuenta que la tasa de desempleo del país es de 10,3% podría considerarse una muestra representativa y siendo este uno de los factores analizados que propician la problemática abordada en esta tesis.
- 2 **Estado civil:** En cuanto al estado civil los solteros y los casados son los que tienen una cantidad más representativa con 37 y 35 % en menor proporción tenemos a los que viven en unión libre o divorciados, al analizar estas variables podríamos decir que están muy equiparados los que tienen algún tipo de unión conyugal y los que no , cabe complementar que según datos del Financiero 2018 cuando se encuentra dentro de un núcleo familiar el pago de deudas cubre aproximadamente 30 % del ingreso obtenido.

- 3 **Escolaridad:** Analizando la variable de escolaridad podríamos determinar que el grado de personas sin escolaridad o escolaridad básica es poco por lo que la gran mayoría tiene algún tipo de preparación académica lo cual es un insumo importante por lo que se podría suponer cierto grado de preparación en temas afines a la investigación, el grado de secundaria concluida es el que tiene un mayor porcentaje con un 49 % seguido del grado universitario con 28 %.
- 4 **Rango de edad :** En cuanto a los rangos de edad el 56 % se encuentra entre los 18 a 30 años siendo esta edad considerada como adulto joven y teniendo la mayoría de encuestados en este rango , hay cierta relación con el tema investigado ya que dentro de esos rangos se encuentran las personas con mayores índices de morosidad y sobreendeudamiento según los datos recopilados , en gran parte por ser la edad en la cual se adquieren sus primeros hábitos de acceso al crédito y se debe madurar un comportamiento crediticio que muchas veces se deteriora en los primeros años producto de malas decisiones financieras o bien por otras situaciones.
- 5 **Situación laboral :** En cuanto a la situación laboral el 67% son asalariados y un 21 % trabajadores independientes por lo que podemos determinar que la mayoría de las personas encuestadas tiene un ingreso fijo para cubrir sus gastos y obligaciones financieras , y un 12 % no tiene trabajo actualmente lo cual es consecuente con la tasa de desempleo a nivel país que es 10,3% , podríamos decir que la muestra realizada se ajusta en cuanto a porcentajes a la realidad nacional lo cual nos acerca más a la posibilidad de que al maximizar el estudio y ampliar la muestra los resultados sean similares.

6 **Creencia religiosa:** En cuanto a la creencia religiosa el 70 % de los encuestados lo cual se ajusta de igual manera a los porcentajes obtenidos a nivel país ya que según la Encuesta de Opinión Sociopolítica, realizada por el Centro de Investigación y Estudios Políticos (CIEP), de la Universidad de Costa Rica (UCR) el porcentaje actual de la población católica en Costa Rica es de 69,71%.

El cuestionario muestra también que el 21 % corresponde a la religión evangélica, 5 % a otras religiones y un 4 % no tiene creencias religiosas.

7 **Conocimiento de los métodos de resolución alterna de conflictos :** Con base en esta pregunta se determina que el 61 % de la muestra aduce no conocer los métodos de resolución alterna de conflictos lo que corresponde a 35 personas , de esa muestra que no conoce los métodos podemos decir que el 63% son hombres y el 37% mujeres , en cuanto a rango de edad se puede determinar que el rango donde se encuentra el mayor porcentaje de los que no conocen los métodos es el de 18 a 30 con un 57%.

Con esta pregunta podemos determinar que los métodos RAC no son tan conocidos, sino que la mayoría desconoce de su significado, tipos y funcionalidad de los mismos, lo cual limita su utilización al no saber que son.

8 **Conocimiento de las Casas de Justicia :**En cuanto al conocimiento del término “Casas de Justicia ” se determina que el desconocimiento aumenta aún más ya que el 72 % aduce no conocer el término , esto a pesar de que las Casas de Justicia van a cumplir casi 20 años desde su creación ya que dicho programa se inauguró en el año 2000 con el fin principal de poder darle a la población herramientas para poder solucionar sus diferencias de una

manera pacífica mediante el dialogo , tal parece que es concluyente que las Casas de Justicia no tienen la propaganda necesaria para ser entes conocidos por la población en general independientemente de su situación económico o condición social.

- 9 **Conocimiento de RAC de los encuestados:** Esta pregunta busca dar un enfoque de ambigüedad al término de resolución alterna de conflictos ya que en la pregunta número 7 se pregunta del conocimiento de los métodos de resolución alterna de conflictos y en esta pregunta de las maneras de solucionar conflictos judiciales en lugares distintos a un juzgado por lo que ambas preguntas tienen un mismo enfoque, pero planteado de diferente manera. Ahora bien en cuanto a los resultados obtenidos el 56% indica desconocer que hay lugares distintos a un juzgado en el cual se puede resolver un conflicto misma tendencia que presenta la pregunta numero 7 por lo cual es concluyente que el desconocimiento de los métodos RAC predomina en la población encuestada.
- 10 **Grado de información sobre resolución de conflictos:** En esta pregunta es concluyente que la desinformación es notoria ya que el 82 % aduce no haber recibido nunca información y solo el 18 % dice haber recibido, un dato interesante es que de este 18 % que corresponden a 10 personas 8 poseen preparación académica universitaria por lo que se puede considerar que es en estos lugares donde se informa de alguna manera de algunos métodos independientemente de la carrera en materia. El tema del manejo de la información es un tema relevante ya que el acceso a la información facilita en aprendizaje y el conocimiento de un tema tal como lo indica Kofi Annan

en la frase “El conocimiento es poder. La información es libertadora. La educación es la premisa del progreso, en toda sociedad, en toda familia”

- 11 **Frecuencia de conflictos:** En la pregunta número 12 se evalúa un tema que debe abordarse con mucha coherencia para evitar un sesgo en la información ya que aborda temas personales que en algunos casos no quieren ser tratados , el énfasis va dirigido a conocer la frecuencia de los conflictos con el fin de determinar el perfil de la persona y bagaje en cuanto a este tipo de procesos, en este análisis el 74 % aduce nunca tener conflictos sujetos de un litigio , seguido del 19 % que comenta que algunas veces y en menor proporción los que mantienen conflictos casi siempre y siempre con un 5 y 2% respectivamente.

Esto nos brinda un panorama en el cual los encuestados han tenido poca experiencia en estos temas algo que concuerda con el desconocimiento de los métodos RAC abordados en consultas anteriores.

- 12 **Actualización en temas de Leyes:** En cuanto al tema de la actualización de información en temas de Leyes se inicia abordando el texto del artículo 129 de la Constitución política que indica lo siguiente:

ARTÍCULO 129.- “Las leyes son obligatorias y surten efectos desde el día que ellas designen; a falta de este requisito, diez días después de su publicación en el Diario Oficial. Nadie puede alegar ignorancia de la ley, salvo en los casos que la misma autorice ...”

Con la introducción por medio de este principio Constitucional se quiere hacer énfasis que la actualización, información y conocimiento de las Leyes es un tema que todo ciudadano debería atender, si bien quizás no con el

conocimiento técnico de un profesional en Derecho el conocer algunas leyes de manera general resulta indispensable. Ante esto en la pregunta planteada que consulta con qué frecuencia se informa de las leyes que rigen su país y sus actualizaciones se determina que el 74% indica que algunas veces , el 16 % casi siempre y de manera equitativa con un 5% están los que nunca se actualizan y los que siempre se actualizan , estos datos intuyen que la actualización en estos temas es esporádica o bien no considerada como un hábito por lo cual existe una clara oportunidad de mejora de la población en este tema.

- 13 **Métodos de solución de conflictos más conocidos** : En la definición de conflicto definido como un choque de intereses, emociones, ideas, valores o acciones. Ante la consulta de identificar el o los términos más conocidos se denota claramente una escogencia de un método litigioso tradicional como lo es la demanda ya que de los 57 encuestados el 100 % aduce conocerlo, al dar posibilidad de marcar más de una opción tenemos que el segundo más conocido es la conciliación con 38 personas, mediación con 14 , arbitraje con 4 y ninguno de los encuestados aduce no conocer ninguno.

Esto nos dice que la demanda al ser un método tradicional es conocido de sobremanera y esto puede causar que su utilización se deba a la falta de opciones en el conocimiento de los usuarios, la conciliación es un término que ha venido tomando fuerza ya que el 66 % admite conocer algo de este

término o por lo menos haberlo escuchado alguna mención del mismo y tenemos que la figura del arbitraje es poco conocida.

- 14 **Preferencia en cuanto a medios de comunicación:** En complemento con la pregunta sobre la frecuencia de actualización de las leyes tenemos esta pregunta que es la consulta de la preferencia del medio de comunicación para recibir información.

Se determina la televisión como el medio predilecto con 57 personas, seguido de las redes sociales con 43 e internet casi en la misma proporción con 40 , se denota que medios tradicionales como la radio y el periódico han perdido auge , esto concluye que la televisión al ser más dinámico a pesar de ser un medio tradicional no pierde la predilección respaldado por los ratings en las noticias informativas y que los medios más recientes y novedosos como el internet y las redes sociales cada vez adquieren mayor preferencia en contra parte de la radio y el periódico que más bien disminuyen.

- 15 **Deudas en Cobro :** Atendiendo a las consulta si ha tenido o no deudas sobre las cuales se han realizado gestión de cobro el 67 % aduce que no , mientras el 33% si admitió haber tenido en algún momento inconvenientes con el pago de sus deudas , lo cual es congruente con los datos recopilados por La Nación que indican que Cerca del 62% de la población activa de Costa Rica esta endeudada por un monto que representa el 29% del ingreso nacional y otras noticias como que la deuda con tarjetas de crédito se duplico en los últimos 8 años denotan la tendencia de factores como sobreendeudamiento , morosidad , desempleo , entre otros abordados ampliamente en esta investigación que están afectando a la población Costarricense en la

actualidad lo cual puede desencadenar en el inicio de nuevos procesos de Cobranza Judicial y agravar la problemática abordada como tema principal de esta tesis.

- 16 **Utilización de métodos RAC en temas de Cobro :** Esta pregunta aborda de manera directa los 2 factores claves de esta investigación que es la utilización de métodos RAC en temas de cobro ante lo cual el resultado demuestra una clara y marcada predilección por los usuarios de intentar la utilización de otros medios distintos al juzgado , lo cual podría ser motivado por el conocimiento previo de la complejidad que acarrea un proceso judicial ante esto el 84% aduce si estaría dispuesto a utilizar un medio distinto al juzgado para resolver un conflicto y únicamente el 14 % no estaría dispuesto , lo cual nos indica que las personas si estarían dispuestas a intentar nuevos métodos pero con los resultados indicados en las preguntas anteriores la falta de conocimiento puede resultar determinante para que esto no se materialice.
- 17 **Forma de predilección para resolver conflictos en temas de Cobro :** Esta pregunta es complementaria a la anterior que consultaba si había una anuencia o no , en este caso se definen opciones de las cuales se determina que el 58 % prefiere resolver sus conflictos de cobro por medio de un método de resolución alterna con la ayuda de un tercero , el 32 % por cuenta propia y únicamente un 7 % por medio de un juzgado , lo cual determina una vez más que los juzgados resultan poco atractivos para las personas ya que antes prefieren solucionarlos en primera instancia con la ayuda de un tercero o bien por cuenta propia , en ambos casos se pueden implementar métodos RAC como la conciliación , mediación o negociación en virtud del caso.

18 **Interés de utilización de métodos RAC basados en conocimiento:** El resultado de esta pregunta de manera contundente define que el acceso a la información impulsa a las personas a utilizar métodos RAC, la falta de conocimiento determinada en las preguntas anteriores claramente determina que es una limitante para poder ampliar la utilización de estos medios. El 84 % aducen que al tener mayor conocimiento aumenta su interés y únicamente el 14 % no están de acuerdo con esto por lo que el porcentaje obtenido por los que determinan que el acceso a la información los impulsa resulta uno de los más altos valores obtenidos en las preguntas del presente cuestionario.

19 **Grado de interés en la utilización de métodos RAC en temas de Cobros**
Esta pregunta atiende directamente la necesidad de conocer el grado de interés de utilizar métodos RAC en temas de Cobro , se plantea al final del cuestionario con el fin de que el encuestado previamente haya tenido un panorama sobre la resolución alterna de conflictos y su utilización , ante esa pregunta se determina que hay un marcado y notorio interés por utilizar estos métodos ya que el 79 % de los encuestados indican que su grado de interés es mucho , el restante 21 % se encuentra dentro de los que indican que su grado de interés es poco , indiferente o nulo .

Esto nos da un panorama más amplio al saber que la predilección de los usuarios es la de utilizar métodos RAC, mucho de esto puede darse en virtud de la problemática actual en los juzgados ya que es del conocimiento de muchas personas que los tiempos de resolución son extensos y de costo elevado, por lo cual el tener una herramienta para solucionar los conflictos de manera simple y sin costos excesivos es bien visto por los encuestados.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

En virtud de una amplia investigación para el desarrollo del presente documento se adquirió una serie de conocimientos sumamente valiosos para poder brindar un criterio y conclusiones claras sobre el tema abordado.

A. Referente a los objetivos específicos

Referente al primer objetivo específico que indica **“Medir el grado de conocimiento de la aplicación de métodos de resolución alterna de conflictos de las personas con deudas en cobro”**

Se concluye que el grado de conocimiento de los métodos de resolución alterna de Conflictos es bajo ya que la mayor parte de las personas aducen desconocer de estos y de instituciones relacionadas como lo son las Casas de Justicia o Centros RAC a pesar de que llevan funcionando bastante tiempo, pero no tienen la propaganda necesaria para ser entes conocidos por la población en general independientemente de su situación económica o condición social, se evidencia que tampoco son muy conocidos los tipos de métodos de resolución alterna de conflictos como la mediación o el arbitraje y en contraparte si se conocen mecanismos litigiosos como lo es la demanda. Se determina que la falta de información es la principal causa por la cual se da este desconocimiento ya que la población aduce no haber recibido información de los métodos de resolución alterna de conflictos a pesar de que son usuarios de varios medios de comunicación como la televisión, internet, redes sociales entre otros.

Se establece que no hay una cultura de actualización de información en cuanto a temas de leyes a pesar de haber un principio constitucional que insta a esto al indicar lo siguiente: “Las leyes son obligatorias y surten efectos desde el día que ellas designen; a falta de este requisito, diez días después de su publicación en el Diario Oficial. Nadie puede alegar ignorancia de la ley, salvo en los casos que la misma autorice ...”

Referente al segundo objetivo específico que indica **“Indagar dentro de la legislación costarricense la viabilidad jurídica que permita desarrollar una adecuada integración entre la Ley de resolución alterna de conflictos y promoción de la paz social y el nuevo código procesal civil para abordar los asuntos de cobro judicial”**.

Al analizar a detalle la normativa relacionada se concluye que la Ley de resolución alterna de Conflictos y la Ley de Cobro Judicial o en su defecto el Nuevo Código Procesal Civil no son excluyentes sino que al contrario tanto la Ley de Cobro Judicial, Nuevo Código Procesal Civil y la misma Constitución política promueven la utilización de métodos de resolución alterna de conflictos específicamente la conciliación , todos estos cuerpos normativos facultan a que la utilización de métodos RAC tanto en la vía judicial como la extrajudicial y dan un carácter vinculante a los acuerdos alcanzados por estos medios una vez homologados , ahora bien a pesar de que dichos cuerpos normativo brindan esta facultad todos

carecen de un elemento esencial que es la falta de exigibilidad a su utilización, al ser opcional no hay un elemento de obligatoriedad que promueva su utilización, por lo tanto las partes optan por el litigio antes de agotar esta vía.

Es por esto por lo que surge primordial la valoración de una posible reforma normativa que vincule su utilización como requisito de agotamiento de la vía antes de utilizar la vía judicial.

Referente al tercer objetivo específico que indica **“Brindar mediante los hallazgos una serie de posibles alternativas para las partes relacionadas en el impago de deudas para poder discutir sus casos”**.

Se concluye que al determinarse anteriormente un alto grado de desconocimiento de los métodos RAC, una escasa propaganda de los mismos y un alto grado de interés de los entrevistados en utilizar métodos de resolución alterna de conflictos se establece como alternativa la conveniencia de utilizar la figura de Casas de Justicia al ser entidades que se crearon con el fin principal de poder darle a la población herramientas para poder solucionar sus diferencias de una manera pacífica mediante el dialogo y teniendo un enfoque en el beneficio mutuo de las partes y así buscar descongestionar los juzgados nacionales.

Además, es importante indicar que el artículo 2 de la Ley sobre resolución alterna de conflictos y promoción de la paz social fomenta esta posibilidad al indicar que “Toda persona tiene el derecho de recurrir al diálogo, la negociación, la mediación,

la conciliación, el arbitraje y otras técnicas similares, para solucionar sus diferencias patrimoniales de naturaleza disponible”

Ahora bien, para complementar lo indicado anteriormente de la utilización de las casas de justicia resulta primordial hacer una reforma normativa para promover la utilización de los métodos de resolución alterna de conflictos como vía previa y obligatoria para las partes antes de iniciar un procedimiento de cobro judicial

B. Referente a la hipótesis

Referente a la hipótesis que indica lo siguiente **“A mayor conocimiento de los métodos de resolución alterna de conflictos mayor interés por utilizarlos en procesos de cobros”**

Se concluye que la hipótesis planteada es afirmativa al indicar que a mayor conocimiento de los métodos de resolución alterna de conflictos mayor interés por utilizarlos en procesos de cobros ya que se determina una clara falencia de conocimiento de los métodos RAC propiciada principalmente por la escasa información a la cual tienen acceso los usuarios brindada por los medios de comunicación , y que consecuentemente al ampliar su gama de conocimiento y su perspectiva sobre los mismos se amplía de gran manera el interés por utilizarlos ya

que solventan muchos de los problemas que actualmente se tienen como lo son el factor tiempo y el factor económico.

C. Referente al objetivo general

Que indica **“Determinar jurídicamente la idoneidad de la aplicación de métodos de resolución alterna de conflictos en procesos de cobro en Costa Rica durante el año 2018”**

Se concluye que jurídicamente es idóneo aplicar métodos de resolución alterna de conflictos en temas de cobro dado que las leyes que regulan ambas materias no son excluyentes, sino que por el contrario se complementan unas con otras al promulgar la conveniencia de una cultura de paz y solución de conflictos mediante el dialogo y comunicación entre las partes , adicionalmente la predilección y aprobación demostrada de los usuarios en poder utilizarlos es en gran parte una ventaja ya que de ellos depende el éxito de poder desarrollar un fortalecimiento en temas de RAC ligado directamente a la materia del cobro judicial .

Cabe recalcar que esta idoneidad está ligada a la implementación de una serie de cambios normativos que faculten a la resolución alterna de conflictos como vía previa y obligatoria para las partes antes de iniciar un procedimiento de cobro judicial , además de cambios estructurales, culturales, económicos y legislativos,

entre otros para poder fortalecer el aparato judicial actual y las instituciones relacionadas como lo son las Casas de Justicia aunado a una inversión en la formación de los habitantes de la nación en temas de resolución alterna de conflictos.

D. Conclusiones generales

1. Al analizar en esta investigación la Ley 8624 de Cobro Judicial, Nuevo Código Procesal Civil y la Ley 7727 Ley sobre resolución alterna de Conflictos y promoción de la paz social se concluye que no hay limitaciones para poder abordar temas o procesos de Cobro de deudas y más bien promueven algunos de ellos como la conciliación por lo cual no son excluyentes una de la otra.
2. Al estudiar los factores que causan el aumento en el impago de deudas e inicio de los procesos de cobro judicial se determina que la situación macroeconómica actual lejos de mejorar presenta tendencias de deterioro por alertas como el desempleo que alcanzo por primera vez en su historia cifras de 2 dígitos al estar en 10,3 % , la morosidad en el sistema financiero subió de 1,69% a 2,43% de 2017 a 2018 , las estimaciones del sistema financiero aumentaron 38 % en el último año, en sobreendeudamiento de los costarricenses aumenta la deuda con tarjetas de crédito se duplicó en ocho años el monto adeudado pasó de ¢577.500 millones, en abril del 2010, a ¢1.203.615 millones, en abril pasado , entre otros datos

3. En Costa Rica la administración pública es consciente del problema y la corte valora otras posibles soluciones como ponerles precio a cobros judiciales ante saturación de juzgados para lo cual están elaborando un proyecto de Ley para implementar este canon a los acreedores, lo cual puede impulsarlos a buscar métodos de resolución alterna de conflictos.
4. La problemática del incremento de casos en Cobro Judicial en Costa Rica alcanza mayores escalas que en otras latitudes tal es el caso que mientras en Costa Rica en 60 % de los casos del aparato judicial costarricense corresponde a casos de Cobro Judicial en países como Colombia esta cifra alcanza el 37 % teniendo una gran diferencia porcentual entre un país y otro.
5. Se concluye que la verdadera causa de saturación en los despachos judiciales de Costa Rica se da por la gran cantidad de demandas emitidas por los grandes usuarios como bancos privados y demás empresas del sector financiero
6. Tanto acreedores como deudores han tenido predilección por los acuerdos o conciliaciones judiciales antes que las extrajudiciales, en gran parte por el desconocimiento de la obligatoriedad y carácter vinculante que adquieren una vez homologados por el juez.
7. Las Casas de Justicia abordan cerca de 14 mil asuntos por año y los juzgados de cobro más de 10 veces este volumen, por lo cual es evidente

que la estructura y presupuesto de ambas instituciones es claramente distinta y en caso de aumentar la cantidad de casos en las Casas de Justicia se debe hacer un cambio estructural.

8. Las Casas de Justicia dentro de sus funciones y atribuciones actuales ya manejan temas de cobro, pero el volumen de casos no ha aumentado principalmente por temas de propaganda de estas instituciones y desconocimiento de los usuarios.
9. Que en Costa Rica aún existen grandes oportunidades de mejora en cuanto a la propagación de la cultura de resolución alterna de conflictos tanto en la población general como a nivel corporativo con las grandes empresas esto pesar de los esfuerzos realizados por instituciones como el Poder Judicial, DINARAC o Colegio de Abogados, para acerca a la población con mayor necesidad a obtener soluciones prontas y menos onerosas

5.2 RECOMENDACIONES

Una vez obtenido un conocimiento más amplio sobre los métodos de la resolución alterna de conflictos, las Casas de Justicia y los juzgados de Cobro del Poder Judicial y predilección de los usuarios entre otros temas se brindan las siguientes recomendaciones.

- 1 Valoración de una reforma de la legislación actual que regula el cobro judicial y su vinculación con la utilización de los métodos de resolución alterna de conflictos como requisito de agotamiento de la vía antes de utilizar la vía judicial.
- 2 Realizar una campaña o programa a nivel nacional impulsando la educación y formación de los habitante sobre los métodos de resolución alterna de conflictos, fomentando con ello una cultura de paz y dialogo para solucionar las diferencias.
- 3 Promover la conciliación temprana en todos los procesos donde exista contención, salvo los que por ley estén prohibidos para tal efecto, especialmente en temas de Cobro para así poder descongestionar los juzgados evitando que estos casos lleguen a sentencia e incurran en un costo elevado tanto para las partes como para el Poder Judicial.
- 4 Brindar un presupuesto robusto por parte del estado a las Casas de Justicia para poder ampliar su gama de servicios y fortalecer su estructura e instalaciones ya que el funcionamiento por medio del socio contraparte en

ocasiones no es suficiente para atender las necesidades de las mismas así dotar de personal fijo y remunerado para la atención de casos ya que las mismas funcionan con mediadores que trabajan ad honorem por lo cual en muchos casos se debe ajustar la resolución de asuntos de acuerdo con las agendas y disposición de estos mediadores.

- 5 Buscar un acercamiento con los grandes acreedores para buscar convenios de ayuda mutua en el cual se sensibilice sobre las ventajas de utilizar métodos de resolución alterna de conflictos y así promover su utilización y correcta aplicación con el fin de buscar descongestionar los juzgados en temas de cobro.
- 6 Concientizar tanto a acreedores como deudores de cobro en las ventajas que ofrece la Ley de resolución alterna de conflictos para eliminar tabúes que puedan limitar su utilización, tal es el caso de los acuerdos vinculantes y de obligatoriedad de cumplimiento entre las partes posterior a la homologación de un juez.
- 7 Fomentar campañas de educación financiera en la población costarricense para mitigar los efectos actuales de la inadecuada cultura financiera y malas prácticas de endeudamiento de los costarricenses que propician los problemas en temas de Cobro.

CAPÍTULO VI: PROPUESTA

6.1 Nombre de la propuesta

Reforma del Nuevo Código Procesal Civil y su integración a la resolución alterna de conflictos.

6.2 Lugar de desarrollo, organización o población involucrada

Se debe de elaborar un proyecto de reforma de la normativa vigente que vincule la utilización de los métodos de resolución alterna de conflictos como requisito de agotamiento de la vía antes de utilizar la vía judicial.

Esto involucra a varias organizaciones como el Poder Judicial, la Asamblea Legislativa, el Ministerio de Justicia y Paz y la población costarricense en general que se vería beneficiada con la propuesta

6.3 Objetivo General y específicos

Objetivo general:

Valorar una reforma de la legislación actual que regula el cobro judicial y su vinculación con la utilización de los métodos de resolución alterna de conflictos como requisito de agotamiento de la vía antes de utilizar la vía judicial.

Objetivos específicos:

- Impulsar la utilización de métodos oficiales de resolución alterna de conflictos en asuntos de Cobro judicial.
- Certificar el agotamiento de la vía en un centro oficial de resolución alterna de conflictos.
- Analizar qué factores se deben valorar en el involucramiento de desarrollo de esta propuesta.

6.4 Desarrollo de la propuesta

Actualmente no hay ninguna limitación para poder llevar asuntos de cobro judicial a las casas de Justicia tal y como lo indican los artículos 2 y 3 de la Ley de resolución alterna de conflictos y promoción de la paz social.

Artículo 2- Solución de diferencias patrimoniales Toda persona tiene el derecho de recurrir al diálogo, la negociación, la mediación, la conciliación, el arbitraje y otras técnicas similares, para solucionar sus diferencias patrimoniales de naturaleza disponible.

Ahora bien, el legislador deja de manera optativa al usuario la elección del procedimiento a seguir para solucionar sus diferencias patrimoniales y no limita a utilizar o agotar esta vía antes de recurrir a la vía judicial tal y como lo indica el artículo uno de la Ley de Cobro judicial que únicamente condiciona a que la

obligación sea dineraria, líquida, exigible y fundada en un documento con fuerza ejecutiva o sin ella, similar ocurre con el artículo 110 del Nuevo Código Procesal Civil.

ARTÍCULO 1.- Procedencia y competencia: Mediante el proceso monitorio se tramitará el cobro de obligaciones dinerarias, líquidas y exigibles, fundadas en documentos públicos o privados, con fuerza ejecutiva o sin ella.

Al no haber limitación para ejercer los métodos de resolución de alterna de conflictos en temas de cobro surge la interrogante del porque actualmente no se utiliza esa vía antes de la vía judicial, ante lo cual surgen los siguientes motivos:

- Desconocimiento general de la población en cuanto a los métodos de resolución alterna de conflictos y sus respectivos centros de atención.
- Poca promoción o divulgación estatal de la cultura de resolución alterna de conflictos y promoción de la paz social.
- Falta de exigibilidad a su utilización al ser opcional
- Poca predilección por parte de la parte actora al no ver en la resolución alterna de conflictos una fortaleza del elemento coercitivo que a su criterio le brinda ventaja

Por tanto, una posible reforma al artículo uno de la Ley de Cobro judicial o en su defecto al Nuevo Código Procesal Civil brindaría ese elemento de obligatoriedad de agotar la vía sin limitar el derecho a la justicia, sino que fomentaría principios

constitucionales como el acceso a la justicia pronta y cumplida indicada en su artículo 41

ARTÍCULO 41.- Ocurriendo a las leyes, todos han de encontrar reparación para las injurias o daños que hayan recibido en su persona, propiedad o intereses morales. Debe hacerseles justicia pronta, cumplida, sin denegación y en estricta conformidad con las leyes.

Sino que nuestra misma carta magna promueve la resolución alterna de conflictos haciendo mención en este al caso del arbitraje aun habiendo litigio de por medio, por lo cual hacerlo incluirá como vía previa no resultaría ninguna trasgresión a los derechos de ninguna de las partes.

ARTÍCULO 43.- Toda persona tiene derecho a terminar sus diferencias patrimoniales por medio de árbitros, aun habiendo litigio pendiente.

Al brindar dicha posibilidad por analogía se promoverían otros principios procesales indicados en el nuevo código procesal civil como lo son:

- **Dispositivo.** La iniciación del proceso incumbe exclusivamente a los interesados, quienes podrán terminarlo de forma unilateral y bilateral, de acuerdo con lo regulado por la ley. Las partes podrán disponer de sus derechos procesales, siempre que no sean indisponibles. A nadie se puede obligar a formular una demanda, salvo disposición legal en contrario.
- **Impulso procesal.** Promovido el proceso, las partes deberán impulsarlo. Los tribunales adoptarán de oficio, con amplias facultades, todas las

disposiciones necesarias para su avance y finalización. Por todos los medios se evitará la paralización y se impulsará el procedimiento con la mayor celeridad posible. En todo caso, se aplicará el principio pro sentencia.

- **Oralidad.** El proceso deberá ajustarse al principio de oralidad. La expresión oral será el medio fundamental de comunicación. Solo serán escritos, ya sea en soporte físico o tecnológico, aquellos actos autorizados expresamente por la ley y los que por su naturaleza deban constar de esa forma. En caso de duda entre la aplicación de la oralidad y la escritura, el tribunal escogerá siempre la oralidad.

Propuesta de redacción: En cuanto a la redacción del texto que llevaría a cabo esta reforma se propone la siguiente redacción para el artículo 110 del Nuevo Código Procesal Civil haciendo referencia al proceso monitorio

110.1 Procedencia. Mediante el proceso monitorio se dilucidarán las siguientes pretensiones:

1. “Una vez comprobado mediante certificación oficial del órgano facultado según la legislación vigente sobre resolución alterna de conflictos el agotamiento de la vía con el coadyuvar de las partes, procederá el inicio del proceso monitorio que tramitará el cobro de obligaciones dinerarias, líquidas y exigibles, fundadas en documentos públicos o privados, con fuerza ejecutiva o sin ella”

Con la formulación de dicha reforma se pretende:

- Impulsar la utilización de métodos oficiales de resolución alterna de conflictos
- Certificar el agotamiento de la vía en un centro oficial
- Certificar el coadyuvar de las partes independiente del resultado del proceso
- Mantener la exigibilidad de la condición dineraria, líquida, exigible y facultada por un documento de la obligación al cobro.

Cabe recalcar que dicha reforma debe ir acompañada de un proyecto de transformación integral de transformación de los centros de resolución alterna de conflictos o casas de justicia dado que la estructura actual no está diseñada para afrontar un incremento en el volumen de los asuntos recibidos como el que se llevaría a cabo al gestionar en masa procesos de cobro. Dicha reforma incluye factores como:

- Asignación de presupuesto estatal acorde a la necesidad
- Valoración de creación de centros nuevos
- Campaña de culturización y educación sobre utilización de los métodos de resolución alterna de conflictos
- Asignación de plazas fijas que complementen o sustituyen a los mediadores o persona que trabaja ad honorem

- Valoración sobre la viabilidad de la figura del socio contraparte en este nuevo esquema.
- Revisión de la redacción y esquemas actuales de los procedimientos actuales de los centros de resolución alterna de conflictos.
- Otros

Beneficios de la propuesta

Con la implementación de esta propuesta se prevén una serie de beneficios como los siguientes:

Reducción del gasto: Si bien el fortalecimiento de los órganos encargados de atender los asuntos de resolución alterna de conflictos requiere de una inversión estatal se estima una reducción del gasto , el costo de un proceso de cobro judicial se estima en aproximadamente 614 mil en gran parte por el costo de horas hombre (basado en el salario de los jueces del poder judicial) entre otros factores , el costo de horas hombre de los mediadores , personal de atención y administradores de los centros sería menor , teniendo en cuenta como clave la variable cuantía del asunto – costo del procedimiento.

Reducción de la mora judicial y celeridad en la resolución de casos: Con solo una proyección que el 40 % de los asuntos de cobro llevados a la resolución alterna

de conflictos se finiquitara en dichos entes se vería una disminución significativa del congestionamiento del aparato judicial al tener que tramitar únicamente los asuntos que lo ameriten. Esto ayudaría a que ambas vías tuvieran tiempos de resolución más rápidas tanto los juzgados como los entes de resolución alterna de conflictos fomentando la justicia pronta y cumplida.

Promoción de una cultura de paz y dialogo: Se instaría a las partes a solucionar sus conflictos por medio del dialogo siendo ellos los principales responsables de buscar la solución y teniendo la ayuda de un profesional capacitado que les colabore a lograr una solución satisfactoria para todos.

BIBLIOGRAFÍA

Álvarez, C. (1997) *Como Se Modela La Investigación Científica*. Lima: Editorial Academia

Álvarez, W (2008) *La Naturaleza de la Investigación*. Caracas: BIOSFERA

Arias, F (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. 5°. Ed. Venezuela: Episteme.

Arias, R. (2001). *Acceso a la Justicia y Resolución Alterna de Conflictos en Costa Rica: la experiencia de las Casas de Justicia*. San José, Costa Rica.

Barrantes, R. (2014). *Investigación: un camino al conocimiento: enfoque cuantitativo y cualitativo*. 2° reimp. San José: EUNED.

Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación, administración, economía, humanidades y ciencias sociales*, 3° ed. Colombia: Pearson Educación.

Castro, M. (2003). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración*. 2 Ed. Caracas: Uyapal.

Cerdas D. (2018). *Corte planea ponerles precio a cobros judiciales ante saturación de juzgados*. La Nación. Recuperado de:

<https://www.nacion.com/el-pais/servicios/corte-planea-ponerle-precio-a-cobros-judiciales/BV6BHWLNDNAPPKD4PB2UCGX3EA/story/>

Constitución Política de la República de Costa Rica. (2007). Imprenta Nacional. Cuarta Edición. San José, Costa Rica.

Código Civil. (2005). Editorial Investigaciones Jurídicas San José, Costa Rica.

Código Procesal Civil. (2005). Editorial Investigaciones Jurídicas San José, Costa Rica.

Corbetta, P. (2007). *Metodología y Técnicas de Investigación Social*, 2º ed. México: McGraw Hill.

El tiempo (2014). *Banca concilia con nueve de cada diez morosos*. El tiempo. Recuperado de: <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-14028835>

Espinoza García I. (2015). La mediación como método alternativo de solución de conflictos en el sector público. (tesis inédita de Licenciatura). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.

Flores A. (2018) *Costa Rica aumentaría porcentaje de desempleados en 2018*. Periódico la Republica, pág. 1-3

González Vallejo, L.; (2018) *Guía, trabajos finales de graduación, tesinas y tesis en ciencias sociales* 1-18ª ed. San Jose: Universidad Hispanoamericana.

González Vallejo, L.; Guerra Vargas, G. y Jara Ocampo, A.; (2018) *Manual Normas A.P.A. Citas y Referencias Bibliográficas*. 1-18ª ed. San Jose: Universidad Hispanoamericana.

González R. (2018). *Cobro judicial de la Factura electrónica*. La Nación. Recuperado de: <https://www.nacion.com/economia/cobro-judicial-de-la-factura-electronica/5QNYBJEHMFBDJLD33NZKATBTYY/story/https://www.nacion.com/economia/cobro-judicial-de-la-factura-electronica/5QNYBJEHMFBDJLD33NZKATBTYY/story/>

Hernández Sampieri R, Fernández Collado C. y Batista Lucio P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6 Ed. México: McGraw Hill.

Hurtado J. (2012). *Metodología de la investigación*, 4° ed. Caracas: Quirón ediciones.

Jiménez Cambroner W. (2015). *Análisis de las vías para prevenir litigios denominadas: Conciliación y mediación*. (tesis inédita de Licenciatura). Universidad Hispanoamericana, San Jose, Costa Rica

Ley número 7727, *Ley de resolución alterna de conflictos y promoción de la paz social*, La Gaceta No. 09 de 14 de enero de 1998, San Jose, Costa Rica (1997)

Ley número 8624, *Ley de cobro judicial*, La Gaceta desde el 20 de mayo del 2008, San José, Costa Rica (2008)

Malavé Pérez L. (2015). *Los medios alternos de resolución de conflictos es Venezuela con referencia a la legislación comparada*. (tesis inédita de Licenciatura). Universidad Carabobo, Caracas, Venezuela.

Mayorga G (2018) Deudas cubren 29% del ingreso. Periódico el financiero, pág. 1-5

Méndez C. (1999). *Metodología, Guía para la elaborar diseños de investigación en Ciencias Económicas, Contables y Administrativas*. 2° ed. Colombia: McGraw-Hill INTERAMERICANA.

París, H. (2000) Resolución Alterna de Conflictos. La experiencia de Costa Rica. Revista Ivstitia 161. San José, Costa Rica. (Física)

Parreaguirre F. (2018) ¿Cómo evitar el sobreendeudamiento? Periódico la Republica, pág. 1-2

Poder Judicial. (2016). *Análisis de los principales resultados registrados por los juzgados en materia de cobro judicial a nivel nacional durante el periodo 2016*. Compendio de indicadores judiciales: 1-26

Poder Judicial. (2017). *Compendio de indicadores judiciales 2011-2015*.

Dirección de planificación sección de estadística: 1-140

Poder Judicial. (2016). *Informe costo de la justicia año 2016*. Dirección de

planificación subproceso de presupuesto y desarrollo de proyectos: 1-70

Rivadeneira Maldonado J. (2014). *La incorporación de una fase previa al juicio en materia civil como forma de descongestión del sistema judicial y resolución de conflictos en Ecuador*. (tesis inédita de Licenciatura). Universidad de las Américas, Quito, Ecuador.

Rodríguez O. (2018). *Morosidad de crédito en dólares aumentó en el último año*. La Nación. Recuperado de:

<https://www.nacion.com/economia/banca/morosidad-de-credito-en-dolares-aumento-en-el-ultimo-ano/NGSPABOPLVELNL5TYQQKH3EQDA/story/>

Rodríguez O. (2018). *Morosidad en créditos de ocho empresas agudizó crisis en Bancrédito*. La Nación. Recuperado de:

<https://www.nacion.com/economia/banca/morosidad-de-credito-en-dolares-aumento-en-el-ultimo-ano/NGSPABOPLVELNL5TYQQKH3EQDA/story/>

Solorzano Abarca E. (2016). *Análisis jurídico de la justicia alterna llevada en el centro de conflictos del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social en relación con la posible disminución de la mora judicial del Tribunal de trabajo de menor cuantía del II circuito de San José*. (tesis inédita de Licenciatura). Universidad Hispanoamericana, San José, Costa Rica

Soto M. (2017). *Cobros judiciales por deudas pequeñas saturan tribunales*. CRhoy. Recuperado de:

<https://www.crhoy.com/nacionales/cobros-judiciales-por-deudas-pequenas-saturan-tribunales/>

Universidad de Costa Rica (2017). *Endeudamiento de los consumidores en Costa Rica*. Actualidades 2017: 6-7

GLOSARIO

RAC: Resolución alterna de conflictos

La legislación comparada: es la comparación entre normas presentes en ordenamientos jurídicos distintos.

CCA: Centro de Conciliación y Arbitraje

Dinarac: Dirección Nacional de Resolución Alterna de Conflictos

PJ: Poder judicial

RAD: Resolución Alterna de Disputas Judicial

CRC: Centro de Resolución de Conflictos

CJ: Cobro judicial

SUGEF: Superintendencia General de Entidades Financieras

ANEXOS

El propósito de este cuestionario es medir el grado de conocimiento de los métodos de resolución alterna de conflictos de las personas con deudas en cobro y determinar el grado de interés de dichas personas en utilizar los métodos de resolución alterna de conflictos en procesos de cobro.

I. Datos personales

Instrucciones: subraye la respuesta correcta.

1. Marque su género

Masculino	Femenino
------------------	-----------------

2. Marque su estado civil

Casado	Soltero	Unión libre	Divorciado
---------------	----------------	--------------------	-------------------

3. Marque su último nivel educativo concluido

Primaria	Secundaria	Universidad	Sin estudio
-----------------	-------------------	--------------------	--------------------

4. Marque su rango de edad

De 18 a 30	De 30 a 42	De 42 a 60	Más de 60
-------------------	-------------------	-------------------	------------------

5. Marque su estado laboral actual

Asalariado	Trabajador Independiente	No labora
------------	--------------------------	-----------

6. Marque su religión

Católico	Evangélico	Otros	Ninguna
----------	------------	-------	---------

II. Variable Resolución alterna de conflictos

Marque la opción que considere

7. Sabe que son los métodos de resolución alterna de conflictos

SI	NO
----	----

8. Ha escuchado hablar de las casas de Justicia

SI	NO
----	----

9. Sabía que hay maneras de solucionar conflictos judiciales en lugares distintos a un juzgado

SI	NO
----	----

10. Ha recibido alguna vez información acerca de cómo puede solucionar sus diferencias o conflictos judiciales o personales

SI	NO
-----------	-----------

11. Con que frecuencia ha tenido conflictos legales

Nunca Algunas veces Casi siempre Siempre

12. Con que frecuencia se informa de las leyes que rigen su país y sus actualizaciones

Nunca Algunas veces Casi siempre Siempre

13. Marque el o los términos que más conoce o que más ha escuchado (puede marcar más de una opción)

- Arbitraje
- Mediación
- Conciliación
- Demanda
- Ninguno

14.Cuál es el medio por el cual más le gusta informarse (puede seleccionar mas de una opción)

- Televisión
- Radio
- Periódico
- Internet
- Redes sociales

- *Otros*

III. Variable procesos de Cobro

15. Tiene o ha tenido deudas en cobro

SI	NO
----	----

16. Estaría dispuesto a utilizar un medio distinto a los juzgados para resolver sus conflictos

SI	NO
----	----

17. Marque como le gustaría resolver sus conflictos en temas de cobro

- *Por medio de un juzgado*
- *Por cuenta propia*
- *Por un método de resolución alterna con ayuda de un tercero*
- *No le interesa resolverlos*

18. Al informarse acerca de métodos de resolución alterna de conflictos aumentaría su interés por utilizarlos

SI	NO
----	----

19. Con que frecuencia utilizaría métodos de resolución alterna de conflictos en temas de cobro.

Nunca Algunas veces Casi siempre Siempre

20.Cuál sería su interés por utilizar métodos de resolución alterna de conflictos si le explicaran a detalle en qué consisten

- Mucho
- Poco
- Indiferente
- Nulo

Muchas gracias por participar en esta prueba, la información brindada es totalmente confidencial y solo se aplicará para emitir un análisis para la tesis “Reforma de la Ley de Cobro judicial y su adaptación a la resolución alterna de conflictos”