

Modelos de carta para reclamar el pago de una deuda en distintas situaciones

MOROSOS: CÓMO RECLAMAR

Quien más y quien menos se ha encontrado en los últimos meses con alguna factura impagada o servicio sin cobrar. Te explicamos cómo reclamar una deuda por escrito.

Julia Coronas

En este artículo encontrará los siguientes apartados:

- Datos alarmantes
- Hay mucho morroso
- Cúbrete las espaldas
- Reclamación por carta
- Cómo tratar los malos pagadores

No corren buenos tiempos para los negocios honestos y pagadores. Según los últimos datos, la morosidad bancaria subió hasta un 3,12 %, cuatro veces más que hace un año y el peor dato desde octubre de 1997. Pero lo que es peor, la morosidad entre empresas alcanza los 8.121 millones de euros, lo que supone un 36% de la morosidad total, según datos de Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito (ASNEF).

Datos alarmantes

Si desgranamos las cifras por partidas, las conclusiones son aún más preocupantes. Pere J. Brachfield, director del Centro de Estudios de Morosología de EAE y autor del libro Cobro de impagados, presentaba recientemente un informe en el que se señalaban algunas conclusiones alarmantes: “El porcentaje de los efectos de comercio impagados sobre vencidos alcanza ya el 6,1%; el importe de los impagos al comercio alcanzó los 1.979 millones de euros el pasado octubre con un incremento del 79,2% con respecto a noviembre de 2007; el Índice de Crédito y Caucción de Incumplimiento, que compara los niveles de impago de las operaciones comerciales a crédito entre empresas españolas, refleja un empeoramiento del 130,5%, y una de cada diez empresas tiene un elevado riesgo de impago en los próximos 12 meses”.

Hay mucho morroso

Está claro que todo esto es de por sí muy negativo, pero lo más difícil de asimilar es que, según un estudio de la UE, la principal causa de esta morosidad no son las dificultades financieras, que están detrás del 23% de los casos, o la ineficacia administrativa, que explican un 17%. No. La razón más esgrimida es, simple y llanamente, la intencionalidad, que alcanza el 35% en la Europa comunitaria,

pero que en el caso español llega hasta el 62%. “En lugar de decir que tenemos muchos morosos, habría que afirmar que en España hay muchos morrosos, o sea mucho caradura que no paga porque no le sale de las narices”. Si a esta tendencia cultural unimos la difícil situación económica actual, el cóctel explosivo está servido.

Cúbrete las espaldas

Brachfield calcula que los impagos empresariales que se generan mensualmente suponen unos 15.000 millones de euros y que los plazos de pago se han retrasado de media hasta los 94 días, el peor dato de toda la Europa comunitaria, sólo superado por Portugal y Grecia. La buena noticia es que por la vía amistosa se consigue recobrar un 95% de las deudas antes de los 180 días. Un dato que se reduce hasta el 34% cuando se procede por la vía judicial, más lenta y cara.

Y antes de realizar la gestión de cobro por escrito, debes prepararte a conciencia. Una reclamación de impagados no puede quedar, en ningún caso, en manos de la improvisación:

- * Recaba toda la información posible sobre el servicio a cobrar: número de factura, si la hay, plazo de realización, de entrega... Documentate bien.

- * Reúne todos los datos sobre la empresa: estado de liquidez, antecedentes, trayectoria con nosotros...

- * Fija las condiciones de pago: si estás dispuesto a retrasarlo o a aceptar plazos, qué aspectos vas a negociar y cuáles no, si aceptarás un reconocimiento de deuda o vas a exigir pagarés, avales personales o medidas similares a estas.

- * Recopila todas las pruebas posibles. Guarda todos los mensajes cortos o SMS, los fax, los correos electrónicos o incluso, si te autorizan, graba las conversaciones telefónicas que intercambies.

Reclamación por carta

Lo normal es empezar con una primera carta más o menos cordial para informar de la incidencia. Si la primera carta no obtiene resultados, la siguiente va subiendo el tono de seriedad y de apremio. Si hay una tercera, ésta ya debe ser conminatoria, ya ha de anticipar las medidas legales que puedes adoptar contra tu interlocutor. Y en caso de llegar a una cuarta, ésta ya actuará como aviso de que se inicia el proceso judicial. No tiene sentido enviar más misivas porque llegados a este punto nuestro deudor ha dado buenas pruebas de que no quiere pagar. Si hay una quinta carta ésta ya debe provenir de un despacho de abogados.

- * ¿Cuándo las enviaremos? Habitualmente, el primer aviso al deudor se produce vía telefónica, pero a veces no es así y se pasa a enviar la carta como primer toque de atención. Ésta debe enviarse pasados un tiempo prudencial de que se produzca la primera incidencia, pero nunca más de cinco días o una semana a lo sumo. Entre la primera y la segunda no deben pasara más de diez días. En esta segunda habrá siempre un emplazamiento para pagar y debe cumplirse a rajatabla. Es decir, si en el plazo fijado no hay noticias, se enviará la tercera carta y, esta vez sí, con certificado de envío.

* ¿Cómo las mandaremos? Si es por correo certificado, asegúrate por lo menos de su recepción, pero no tiene efecto probatorio y, además, puede ser rechazado por el destinatario. También es posible enviarlo por correo electrónico con aviso de recibo y en este caso, además, contamos con la prueba. También puedes utilizar el fax, burofax, telegrama, telex y una nueva modalidad, el certimail, que es un correo electrónico con depósito notarial, tiene fuerza probatoria y valor fehaciente con lo cual puede ser utilizado como pruebas en un juicio, pero es mejor reservarlo para las últimas comunicaciones.

* Consejos estilísticos. La argumentación debe ser breve, usa un vocabulario sencillo, recurre a un lenguaje positivo, al menos en la primera misiva. Renuncia al subjuntivo y al condicional porque transmiten duda o de dejar en manos del acreedor la posibilidad de pagar. Mejor, verbos en tiempo activo. Es preferible la primera persona del plural por ser más corporativo. En el destinatario siempre debe aparecer el responsable de la empresa o del departamento correspondiente y el nombre de la empresa. Si hay más de una factura por cobrar, se consignarán todas las facturas que han vencido y las que están a punto de vencer.

Cómo tratar a los malos pagadores

En España falta cultura de gestión del cobro, se ve mal, nos da pudor y lo sentimos con una confrontación inmediata, cuando no debe ser así, debemos asumir que es nuestro derecho cobrar esa deuda y que esta gestión forma parte del proceso natural de la empresa”, insiste Brachfield.

* Hacerlo cuanto antes. Cuanto más nos retrasemos en reclamar un pago, más difícil será cobrarlo. Por un lado, porque le transmitimos al deudor cierta dejadez o que no nos corre prisa y, por otro, porque le damos tiempo para realizar movimientos de bienes que pueden perjudicarnos. Pero, además, cuanto más tardamos en cobrar una cantidad, menos valor tiene ese dinero (se calcula una pérdida de un euro mensual por cada cien euros dejados de cobrar).

* Cambia la actitud. Es importante que quien vaya a realizar esta gestión, seas tú personalmente o la delegues, cumpla algunos requisitos: debe ofrecer una imagen seria y rigurosa, debe estar libre de prejuicios, de manera que no llegue al encuentro personal o telefónico con una hostilidad encubierta. Que se plantee la gestión con el convencimiento de que va a obtener éxito y con una actitud positiva y asertiva. En muchos casos, el retraso se debe a problemas con la recepción de la factura o a un despiste. Planteémonoslo desde esta perspectiva para afrontar mejor la cita. Tampoco debes tener un sentimiento de culpabilidad: la culpa es del deudor.

* Negocia antes de demandar. Como insiste María Elena Rodríguez, profesora de Contabilidad de IE Business School y abogada asociada de Lexinter, “siempre es mejor un mal arreglo que un buen pleito, porque la vía judicial supone un retraso importante y a menudo nos cuesta más de lo que queremos cobrar”.

Carta 1 - Recordatorio (descarga de la carta

<http://www.emprendedores.es/var/em/storage/original/application/39359d8475f57cf940dd02d16f1355bd.doc>)

Es importante el tono de la misiva; cordial al principio, más severo y asertivo después. Usa expresiones claras, precisas y directas. Huye de las ambigüedades y apoya tu argumentación en

alguna ley. El moroso debe percibir desde el primer momento tu firme compromiso con el cobro de la deuda. Y no olvides incluir en el escrito la cantidad adeudada, datos de contacto y formas de pago.

Empezaremos con un “estimado” o, en función de la proximidad, “apreciado”, pero evitemos, de momento, el más formal “Muy sr. Mío”. A continuación entraremos de lleno en el meollo del asunto.

En el segundo párrafo explicamos nuestro problema sin ambigüedad. Para ello hay que utilizar el tiempo presente y frases simples. Olvídate de poner coletillas del tipo de: “si no es mucha molestia” o “le agradeceríamos”. No debes adoptar nunca una actitud sumisa puesto que estás en tu derecho y es el otro quien está incumpliendo un acuerdo.

Los datos de la facturación que estamos reclamando no deben faltar nunca: cuanto más detallados sean, más fácil le será al interlocutor localizar la información de la que estamos hablando.

Se avanza que si no pagan en tiempo y forma procederemos a aplicar los intereses de demora. Incluye el número de cuenta o la forma de pago por si el problema viniese de no saber cuál es la vía para saldar el impago.

Es bueno poner algún teléfono, nombre y e-mail de contacto por si efectivamente nuestro interlocutor no está de acuerdo con algún punto mencionado anteriormente.

Carta 2: sube el tono (descarga:

<http://www.emprendedores.es/var/em/storage/original/application/8681dc16f09d840fc59ecdb865455b68.doc>)

Si al cabo de unos días, una semana a lo sumo, no hemos recibido respuesta es el momento de enviar una segunda carta más apremiante, donde hagamos referencia a la carta anterior y donde fijemos un plazo para el pago. Podría redactarse más o menos así:

Además se le comunica que, como avanzábamos en el escrito anterior, hemos procedido a aplicar la primera normativa que nos acoge, que nos permite incrementar intereses de demora.

Si hay varias personas en el departamento de cobro, conviene ir subiendo la categoría de quien firma la carta a fin de hacer ver la urgencia y gravedad de la carta.

Como podemos apreciar, en esta segunda carta el tono es ya más formal. Se alude a la comunicación previa y se les apremia a realizar el pago en un plazo determinado. Si la comunicación se realiza por correo electrónico, en el Asunto pondremos: Incidencia en el cobro. Al ser una primera comunicación, no podemos presuponer que estamos ante un impago o ante un retraso intencionado. Así que para evitar susceptibilidades, apelaremos al término neutro de “incidencias”.

Carta 3: burofax

(descarga:

<http://www.emprendedores.es/var/em/storage/original/application/f8152e566763c854582e577566e937b5.doc>)

Pasados una semana, 15 días o el plazo que hayamos fijado, es el momento de mandar una tercera carta, en este caso ya por medio de un burofax con certificado de envío y de contenido, en el que se haga constar, por un lado, los dos avisos previos, y, si los hubiese, las llamadas o las visitas, y, por otro, las medidas que estamos dispuestos a adoptar en caso de no pagar:

Aquí el tono ha cambiado considerablemente: ya no es Estimado Sr. Pérez, sino el neutro y formal, Muy Sr. Mío. Y ya no es “reciba un cordial saludo”, ahora es “atentamente”.

También puede ser aconsejable incluir una fórmula por la que se le ofrece una renegociación de los términos de pago. Esta coletilla es válida siempre y cuando estemos dispuestos a ceder.

Esta carta ya conviene que la envíe el máximo responsable del departamento. Incluimos aquí una nueva norma a la que nos acogemos: la que nos permite imputar al deudor los gastos de gestión del cobro.

Ya hemos utilizado por un lado una vía que nos sirve de prueba jurídica, llegado el caso de que queramos reclamar vía judicial. Hemos señalado que ya se ha comunicado varias veces y mostramos la actitud del deudor de dar la callada como respuesta.

Les avisamos de que, en caso de no abonarlo, vamos a proceder contra ellos. Ojo con esta amenaza, tenemos que estar dispuestos a cumplir lo que prometemos porque si no esta coletilla es absurda. Es mejor ser concretos con las acciones futuras a emplear y si tenemos algún tipo de línea de crédito con el cliente hay que empezar por cortarla de forma determinante.

Nos vemos en los tribunales

Si no han servido estas tres cartas, todavía se puede enviar una cuarta carta intimidatoria o incluso una quinta conminatoria. En la cuarta, se avisa ya de que vamos a recurrir a la vía judicial aunque apelamos a la confianza del interlocutor para no tener que llegar a esa vía, con alguna coletilla del tipo de “confiamos en no tener que acudir a esta vía y poder arreglar esta incidencia de forma amistosa”.

La quinta ya debe proceder directamente de tu despacho de abogados.

Encontrará este artículo en la web:

http://www.emprendedores.es/empresa/estrategia/modelos_de_carta_morosos