

Lo cortés no quita lo valiente

¿Qué pueden y qué no pueden hacer los encargados de realizar cobros?

DE LA REDACCIÓN



Altas horas de la noche timbra el teléfono en tu casa. Sobresaltado contestas para escuchar al otro lado de la línea una grabación que reclama, entre insultos, un pago que no has hecho. La grabación asegura que, si no pagas, te incluirán en la “lista negra” y que si insistes en no liquidar tu adeudo te van a embargar y terminarás en la cárcel. ¿Te suena familiar?

Todos tenemos derecho a cobrar el dinero que se nos debe, es cierto, pero como dice el refrán, “lo cortés no quita lo valiente”. Tener deudas que no has liquidado no significa que aquél a quien le debes está autorizado a hacer cualquier cosa para que pagues.

De acuerdo al *Código de Ética para llevar a cabo prácticas de cobranza respetuosa*¹, los encargados de realizar algún cobro deben identificarse y no pueden usar lenguaje obsceno o palabras altisonantes al establecer comunicación contigo o con tus contactos, pues las llamadas deberán hacerse para negociar el pago de deudas y no para molestar o amenazar.

Tampoco pueden engañarte asegurando que de no saldar tu deuda serás privado de tu libertad, sujeto de demanda o notificaciones judiciales, o incluso que se ha iniciado un juicio en tu contra, si dichos señalamientos no son ciertos. Entre los principales lineamientos de este convenio están:

- Identificarse plenamente al momento de realizar la cobranza, o bien, al corroborar u

obtener información sobre la localización del deudor. No se realizarán requerimientos de pago a menores de edad o personas de la tercera edad.

- No establecer contacto con los deudores en horarios y lugares que resulten inadecuados para el cobro. Se considerarán adecuadas las comunicaciones que ocurran a partir de las 6:00 a.m. hasta las 11:00 p.m., hora local del domicilio del deudor.

- En el ejercicio del derecho al cobro, se evitará hacer uso de lenguaje obsceno o de palabras altisonantes al establecer comunicación con el deudor, sus familiares, amigos o compañeros de trabajo. Las comunicaciones telefónicas deberán hacerse con la finalidad de negociar el pago de las deudas y no con la intención de molestar o amenazar a los deudores o a las personas que atiendan dichas llamadas.

- No utilizar cartelones, anuncios o cualquier medio impreso en lugares públicos, o en el exterior de los domicilios de los deudores, en los que se haga referencia a su adeudo.

- No se deberán hacer ofrecimientos tales como quitas, descuentos o cancelación de in-



¿Qué hacer si te insultan?

Si recibes acoso, amenazas, insultos con lenguaje obsceno o palabras altisonantes por parte de cualquiera de los despachos que colaboran con las instituciones financieras para realizar su labor de cobranza, puedes denunciar a estas empresas, presentando tu inconformidad ante Condusef y reportar estas malas prácticas. La queja podrá presentarse en forma personal en nuestras oficinas centrales o en cualquiera de las Delegaciones de la Condusef, o por medio electrónico en la dirección:

<http://portalif.condusef.gob.mx:8060/cobranza/index.jsp>

¹ Convenio firmado entre Condusef y la Asociación de Profesionales en Cobranza y Servicios Jurídicos A.C. México D. F., firmado el 25 de octubre de 2006 y ratificado el 29 de Mayo de 2008.

tereses o comisiones de no estar debidamente autorizado por el acreedor, con la finalidad de obtener el pago de la deuda.

● Si como resultado de las gestiones de cobranza, el deudor accede al pago de la deuda, las empresas de cobranza deberán documentar por escrito los compromisos adquiridos, señalando los términos y condiciones en que se llevarán a cabo los pagos, obligándose a proporcionar escrito de finiquito o de liquidación de adeudo, en caso de condonación o quita, al cumplirse la obligación. Dichos documentos deberán suscribirse por una persona facultada por el acreedor.

No pueden amenazar con privarte de tu libertad

● Hacer todo aquello que pueda ayudar a los deudores a encontrar la solución a su problemática financiera, para el cumplimiento de su adeudo, dentro de los márgenes de negociación autorizados por los clientes.

● No incrementar las deudas con cargos no autorizados por la legislación vigente o por el contrato celebrado entre el deudor y el otorgante de crédito o el acreedor.

● No utilizar formas o papejería que simulen instrumentos legales. Los gestores no deben hacerse pasar por representantes legales si no lo son y tampoco utilizar nombres falsos.

● No enviar correspondencia a los deudores con leyendas exteriores que mencionen que el comunicado trata específicamente de una cobranza. Lo anterior no obliga a las empresas a omitir mencionar su nombre o razón social en su calidad de remitente.

● Las empresas de cobranza, por conducto de quienes gestionen el cobro, deberán proporcionar al deudor, de requerirlo, toda la información disponible sobre la integración de su saldo.

● Las empresas de cobranza deberán ser receptoras de las quejas, comentarios o sugerencias de los deudores. Les darán trámite y en su caso, solución, informando del resultado cuando proceda, al interesado. ☛

