

# Despachos de Cobranza

Lo que deben y no deben hacer

Son las seis de la mañana y suena el teléfono de tu casa, contestas la llamada solo para escuchar: “Hablamos para avisarle que está en proceso de embargo, ya que no ha realizado el pago de su deuda, procederemos a romper cerraduras haciendo uso de las medidas de apremio necesarias e incluso haciendo uso de la fuerza pública...” ¡Pon un alto ahí mismo!

Ante la aprobación de la Reforma Financiera, te decimos qué debe y no debe hacer un Despacho de Cobranza.

## Puede y debe:

- Al principio de la llamada o la visita, deberá identificarse.
- Un despacho de cobranza puede solicitarte el pago de tu deuda de una forma cordial y respetuosa.
- Puede realizar llamadas o presentarse únicamente entre las siete de la mañana y las diez de la noche.
- Tratar los datos personales de conformidad con la normativa aplicable en la materia.

### No puede ni debe:

- Presentarse a nombre de alguna Institución Pública.
- Utilizar números de teléfono que aparezcan en el identificador de llamadas como "confidencial", "oculto", "privado" o con cualquier otra expresión o denominación semejante que imposibilite su identificación, así como utilizar números distintos a los registrados en el REDECO de la CONDUSEF
- Amenazar, ofender o intimidar al deudor, a sus familiares o cualquier otra persona que no tenga relación con la deuda.
- Enviar cartas o documentos que aparenten ser escritos judiciales, en donde te amenacen de embargo o irrupción en tu vivienda.
- Establecer registros especiales, distintos a los ya existentes, listas negras, cartelones o anuncios, que hagan del conocimiento del público la negativa de pago de los deudores.
- Recibir por cualquier medio y de manera directa el pago del adeudo.
- Realizar las gestiones de cobro, negociación o reestructuración con menores de edad o adultos mayores, salvo que en el último supuesto se trate de los deudores.
- Realizar las gestiones de cobro, negociación o reestructuración de los créditos, préstamos o financiamientos, en un domicilio, teléfono o correo electrónico distinto al proporcionado por la Entidad Financiera o el Deudor, obligado solidario o aval.

La CONDUSEF tiene a tu disposición el **Registro de Despachos de Cobranza (REDECO)**, con la finalidad de que tengas acceso a información sobre los Despachos de Cobranza y puedas presentar quejas en contra de alguna mala práctica. Para acceder a este Registro, puedes ingresar a la siguiente liga: [https://phpapps.condusef.gob.mx/redeco\\_gob/redeco.php](https://phpapps.condusef.gob.mx/redeco_gob/redeco.php)

La Comisión Nacional hace un llamado a las Instituciones Financieras que contratan despachos para la gestión de su cartera, para que se apeguen a las sanas prácticas de actuación en beneficio de los usuarios.



Debido a las faltas en que incurren algunos Despachos de Cobranza, el Congreso de la Unión aprobó reformas al Código Penal Federal y en caso de ser promulgadas, se haría una adhesión del artículo 284 Bis\* y entonces:

- Se sancionaría de uno a cuatro años de prisión y multa de cincuenta mil a trescientos mil pesos a quien lleve a cabo la actividad de cobranza extrajudicial ilegal.
- Si se utiliza además documentos o sellos falsos, la pena y la sanción económica aumentarían una mitad.
- Si se incurre en usurpación de funciones o de profesión, se aplicarían las reglas del concurso de delitos señalado en el Código Penal Federal.

\* Gaceta del Senado de la República 26/04/17